

AI Santé, Renseignement du DPI

Comment les établissements et organisations de santé améliorent le bien-être de leurs professionnels grâce à une transformation numérique durable

Dr. Simon Wallace | Chief Clinical Information Officer (CCIO), Nuance Healthcare UK and Ireland

1 septembre 2021



Les solutions numériques comme les plateformes de partage et les assistants virtuels peuvent être des outils puissants pour les professionnels de santé – à condition d’être conçues, déployées et utilisées de la bonne manière. Lors de récents webinaires, nous avons écouté les témoignages d’établissements de santé ayant réussi une transformation numérique durable en impliquant leurs professionnels de santé à chaque étape.

La pandémie de COVID-19 a accéléré la transformation numérique de nombreux praticiens, les obligeant à trouver rapidement de nouveaux moyens de soigner les patients. Pour eux, qui travaillent dans un secteur déjà marqué par [un épuisement au travail généralisé](#), – cela a représenté un nouveau défi et une source de stress encore plus importante.

Aujourd’hui, de plus en plus de prestataires de santé tiennent compte de [l’appel de l’OMS](#) à soutenir leurs employés en améliorant leurs conditions de travail et leur accès à la formation.

Lors de récents webinaires, nous avons été rejoints par des prestataires de santé qui montrent déjà la voie en matière de transformation numérique, en s’appuyant sur la technologie pour créer des communautés de soutien et des partages de connaissances parmi leur personnel. Dans cet article, vous pourrez

découvrir quelques-unes des principales conclusions de nos échanges.

L'apprentissage numérique au sein de diverses communautés

Peu d'acteurs de santé ont une portée aussi large que Médecins Sans Frontières (MSF), la célèbre organisation humanitaire qui fournit une assistance médicale aux personnes touchées par des conflits, des épidémies, des catastrophes ou l'exclusion des soins de santé.

Avec des dizaines de milliers de professionnels de la santé travaillant dans des lieux et des environnements divers, le partage des connaissances et la communication entre soignants au sein de MSF a toujours été un défi. Mais aujourd'hui, l'organisation a développé une nouvelle application, « Tembo », qui offre un espace numérique pour communiquer sur des sujets allant des compétences cliniques aux interventions d'urgence.

Nous avons eu la chance d'échanger avec Sarah Martin, Senior Program Manager pour Tembo, qui nous a offert un aperçu de la façon dont MSF a déployé avec succès l'application – et comment elle profite à ses membres: « *Nous essayions d'offrir à tout notre personnel un accès à l'apprentissage numérique, afin de créer l'égalité et l'inclusion pour tous au sein de MSF. Mais lorsque nous avons livré la première version de notre produit, nous avons réalisé qu'il était beaucoup trop high-tech et qu'il ne répondait pas réellement aux besoins de notre personnel.* »

Sarah et son équipe se sont rapidement adaptées, en recentrant l'application autour de ses utilisateurs. « *Nous avons appris que la facilité d'utilisation de l'application pour ses utilisateurs était un critère primordial – cela nous a aidés à déterminer les fonctionnalités dont Tembo avait besoin.* »

Les secrets du succès de Tembo

La version remaniée de Tembo comprend un accès simple à partir de plusieurs appareils, une fonctionnalité hors ligne, un espace de partage d'informations, plus de 300 cours numériques et un accès à des ressources d'apprentissage supplémentaires. Ce ne sont pas seulement les capacités de Tembo axées sur l'utilisateur qui en font le succès, mais aussi la manière stratégique dont l'équipe de MSF exploite ces capacités et intègre de nouveaux utilisateurs à l'application.

« *Nous travaillons dans des endroits complexes et isolés, souvent avec une faible connectivité, un accès limité aux smartphones et des équipes ayant une culture numérique peu développée. Ainsi, lorsque nous emmenons Tembo en mission, nous nous concentrons sur l'utilisation pratique de la technologie – en examinant la valeur que nous pouvons ajouter aux opérations et aux populations que nous servons. Nous veillons à ouvrir le dialogue avec les équipes en mission pour permettre un apprentissage numérique tout au long de la journée* », explique Sarah.

Tembo a peut-être déjà fait ses preuves, mais Sarah et son équipe ne se reposent pas sur leurs lauriers – ils font constamment évoluer leur approche, pour s'assurer que l'application ait le plus grand impact possible sur les opérations de MSF: « *Nous adaptons notre stratégie de déploiement en fonction du pays et du contexte, et nous renforçons toujours les compétences numériques en rendant l'apprentissage dans Tembo aussi accessible que possible.* »

Un hôpital axé sur la co-création

Comme MSF, un deuxième prestataire de santé a placé les praticiens au cœur de son innovation technologique. L'hôpital Lucíades Saude au Portugal a réalisé une transformation numérique ambitieuse entre 2019 et 2020, visant à améliorer son efficacité opérationnelle et à réduire ses coûts de fonctionnement.

Le Dr Sofia Couto Da Rocha, responsable de la transformation de l'hôpital, s'est jointe à nous pour discuter du succès de cette stratégie. « *Notre principal défi était de créer une symbiose entre la technologie et les personnes pour mieux servir les professionnels de la santé et les patients* », a expliqué Sofia. « *Nous nous sommes concentrés sur les relations entre la technologie et ses utilisateurs, et sur le développement de la culture numérique dans toute notre organisation.* »

Tout au long de la transformation numérique de l'hôpital, Sofia et son équipe se sont engagés auprès des professionnels de santé pour guider le projet. « *Nous avons adapté notre stratégie chaque jour, en tendant toujours la main aux soignants pour mieux comprendre comment nous pouvions les aider* », a expliqué Sofia. « *Leurs suggestions ont permis de tout concevoir, des petits changements de logiciels aux stratégies technologiques plus larges. Nous nous sommes concentrés sur la co-création à chaque étape.* »

Une application innovante conçue pour les professionnels de la santé et les patients

L'une des étapes clés de la transformation numérique de l'hôpital Luciennes Saude a été la création d'une nouvelle application pour les soignants et les patients, « Todos Por Um », ou « Tous pour un » en français. En plus d'automatiser les tâches des professionnels de santé, l'application héberge un chatbot s'appuyant sur l'IA qui peut saisir les symptômes des patients et proposer un diagnostic précis – une capacité qui s'est avérée inestimable à l'ère du COVID-19.

Todos Por Um est actuellement utilisé par plus de 4 000 médecins et infirmières diplômés, et a déjà traité près de 400 000 demandes de patients. Et son utilité ne cesse de croître. Depuis son lancement, l'application a été enrichie pour automatiser encore plus de tâches et pour être disponible sur encore plus de plateformes.

Sofia considère que le succès de l'application est le résultat direct de l'étroite collaboration qui s'est mise en place lors de sa création. « *L'innovation est beaucoup plus facile lorsque les professionnels de santé visent le même objectif que l'équipe technologique* », a déclaré Sofia. « *Qui plus est, nous avons agi pour dépister l'épuisement professionnel des soignants au sein de toute notre organisation et réuni des groupes de discussion pour orienter notre projet. Cela nous a permis de recueillir des informations essentielles sur les capacités que l'application devrait offrir.* »

Les éléments clés d'un déploiement technologique réussi

S'il y a un point qui est ressorti de nos conversations avec Sarah et Sofia, c'est que la technologie doit être axée sur les personnes qui l'utiliseront, et que les prestataires de santé ne doivent la mettre en œuvre que pour les bonnes raisons. Elle ne doit pas ajouter de contraintes de temps ou de stress supplémentaires.

De plus, la technologie doit être simple, intuitive et plus rapide que les processus existants. Il est important que la solution aide à automatiser les étapes de votre flux de travail en toute sécurité, afin de libérer du temps pour que les professionnels de santé interagissent davantage avec leurs patients plutôt que de perdre du temps sur des tâches administratives inutiles.

Le CHU de Lille met la technologie au service de la relation patient

Le déploiement de [Dragon Medical One](#) par le CHU de Lille – débuté en mars 2020 – est le parfait exemple d'une [technologie bien employée](#) dans un environnement médical.

Avant de s'appuyer sur notre solution de reconnaissance vocale, les médecins du CHU devaient saisir leurs comptes-rendus à la main ou les dicter à leurs secrétaires. Cela leur prenait du temps alors qu'ils avaient surtout besoin d'en gagner. Ils souhaitaient la mise en place d'un outil simple, rapide et facile à prendre en main, afin de pouvoir se concentrer sur leurs patients et les rapports humains.

« *La reconnaissance vocale joue un rôle dans la réduction de l'épuisement et du stress des soignants : elle permet de gagner du temps dans la création de la documentation, de réduire les délais et d'améliorer le flux de communication et la qualité du dossier patient* », **explique Philippe Leca, Directeur des Ressources Numériques et du Système d'Information au CHU de Lille.**

Grâce à la reconnaissance vocale, les équipes de radiologie du CHU de Lille ont pu réaliser un gain de temps considérable de 30 à 50% dans la production de leurs comptes-rendus. Mais avant tout, la solution leur a permis de revenir à la base de leur vocation : soulager leurs patients.

Retrouvez le témoignage du CHU Lille dans le replay de notre webinaire en partenariat avec DSIH [ici](#).

Tags: [Reconnaissance vocale](#), [Épuisement professionnel](#), [Transformation numérique](#)

More Information

Essayez Dragon Medical One

Découvrez comment notre technologie de reconnaissance vocale s'appuyant sur le cloud, aide les praticiens à recueillir les témoignages des patients de manière plus naturelle et plus efficace, grâce à votre démonstration personnelle de Dragon Medical One.

[Learn more](#)



About Dr. Simon Wallace

Dr Simon Wallace est le Chief Clinical Information Officer (CCIO) de la division santé de Nuance au Royaume-Uni et en Irlande. Simon a exercé en tant que médecin généraliste à Brighton et à Londres. Il a commencé à s'intéresser à l'esanté dans les années 90, lors d'une année passée au King's Fund à étudier l'impact d'Internet sur la prise de décision partagée entre les patients et leurs soignants. Au cours des 15 dernières années il a travaillé pour de nombreuses organisations dont Bupa, Dr Foster, Cerner Corporation et GSK, sur un large éventail d'innovations et detechnologies, notamment les dossiers patients informatisés, la télémédecine, la santé mobile et les appareils liés au mode de vie. Simon s'intéresse au bénévolat et a récemment terminé un mandat de sept ans en tant qu'administrateur de Fitzrovia Youth in Action, une organisation caritative pour les enfants et les jeunes basée à Londres.



[View all posts by Dr. Simon Wallace](#)