



Étude prospective mondiale sur le secteur de la santé

# Des hôpitaux plus intelligents, plus connectés

L'automatisation intelligente des workflows ouvre une nouvelle ère



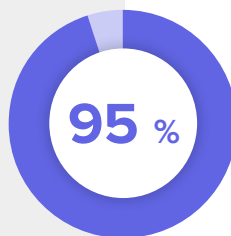
## Sommaire

Le constat en chiffres	3
Alléger la charge des soignants	4
Les hôpitaux font face à des enjeux de longue date	6
La mobilité clinique gagne du terrain	7
L'intelligence en temps réel, facteur d'amélioration de la qualité des soins	9
Les attentes des patients concernant l'usage de la technologie de pointe en matière de connectivité	11
Rationalisation des workflows dans tous les services	12
Perspectives régionales	13
La santé de demain est déjà là	14



## À propos de cette étude

L'étude prospective mondiale sur le secteur de la santé de Zebra a été réalisée auprès de 500 leaders hospitaliers exerçant de hautes fonctions dans les domaines des soins cliniques, de l'informatique et de l'approvisionnement. L'étude avait pour but de mieux comprendre le rôle de la technologie dans les hôpitaux de soins aigus. La collecte et la tabulation des données ont été assurées par le cabinet de recherche tiers Azure Knowledge Corporation, qui a interrogé des personnes en Asie-Pacifique, en Europe, en Amérique latine et en Amérique du Nord.



**des décideurs informatiques pensent augmenter les dépenses en informatique de santé et en mobilité clinique dans les 12 prochains mois.**



## Le constat en chiffres

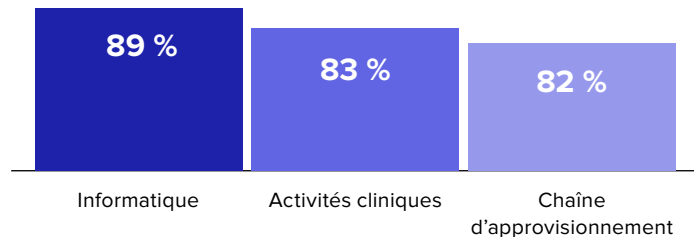
Un écosystème connecté réduit les risques de contournement et renforce la qualité des soins

### La technologie passe du silo à l'intégration

55 %

des cliniciens considèrent la connexion des systèmes hospitaliers comme un enjeu opérationnel majeur pour améliorer la communication entre le personnel.

### Les décideurs prévoient de déployer l'informatique décisionnelle et analytique dans les domaines fonctionnels



### Les workflows automatisés sont en perspective

Principaux domaines dans lesquels les décideurs projettent de mettre en œuvre une automatisation des workflows dans l'année à venir

83 %

Gestion de la chaîne d'approvisionnement

80 %

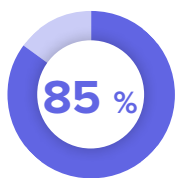
Organisation des salles d'urgence et blocs opératoires

80 %

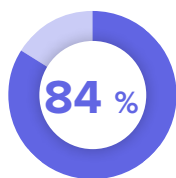
Localisation des équipements critiques et des actifs médicaux

### La mobilité clinique aide à plusieurs niveaux

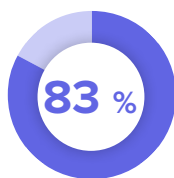
Les cliniciens et les décideurs soulignent les améliorations obtenues dans leurs hôpitaux



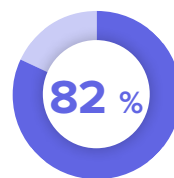
Plus de précision dans les workflows médicaux



Réduction des erreurs médicales évitables



Plus grande focalisation sur les soins et l'attention aux patients



Plus grande précision dans le suivi des fournitures et la gestion des stocks

### Les hôpitaux ont besoin d'investir davantage dans les bonnes technologies

Ils préfèrent utiliser des appareils conçus pour le secteur de la santé plutôt que des appareils grand public



1 sur 2

Le nombre de décideurs déclarant fournir à leur personnel des appareils conçus pour le secteur de la santé (désinfectables, durables, sécurisés)



2 sur 3

Le nombre de décideurs convenant que leur hôpital n'investit pas assez pour optimiser l'efficacité de son personnel



## Alléger la charge des soignants

Les impacts de la pandémie de COVID-19 continuent de se faire sentir dans le secteur de la santé qui est aux prises à des difficultés afférentes aux soins aux patients, à la visibilité des stocks et des actifs, au manque de personnel et à la gestion des workflows. Les hôpitaux sont de plus en plus nombreux à s'orienter vers des solutions technologiques intégrées pour faire face aux nouvelles demandes et mieux se préparer aux incertitudes futures.



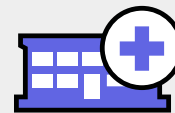
### La mise en place de workflows collaboratifs

Il n'y a pas si longtemps encore, les hôpitaux abordaient la technologie en silo, s'attachant à transformer des tâches et des workflows individuels. Les hôpitaux en ont tiré beaucoup de bénéfices, mais les applications technologiques de santé ne faisaient qu'émerger.

Les premières itérations technologiques promettaient plus de contrôle et d'efficacité, mais ajoutaient fréquemment des couches et des processus complexes qui frustraient les utilisateurs. Loin des solutions intégrées escomptées, les hôpitaux devaient composer avec une myriade de systèmes autonomes qui les éloignait de leurs objectifs, entraînant des erreurs et compliquait la tâche des professionnels de santé.

Aujourd'hui, les centres de soins aigus prennent conscience de la nécessité d'adopter une approche plus globale de l'investissement technologique mettant l'accent sur des solutions unifiées qui facilitent la connexion instantanée avec les collaborateurs, le matériel et l'information.

Les cliniciens et décideurs qui anticipent l'avenir reconnaissent que la consolidation des fonctions disparates de l'hôpital dans un système unique cohérent est la clé pour améliorer la qualité des soins aux patients de la manière la plus efficace possible sur le plan opérationnel. Ils sont nombreux à s'orienter vers des systèmes unifiés pour disposer d'une plus grande visibilité. Trois stratégies axées sur la technologie se dégagent : l'intelligence en temps réel, l'automatisation intelligente des workflows et les solutions de mobilité optimisées en santé.



### La COVID-19 a perturbé le modèle de soins, peut-être pour le mieux

Plus de **8** décideurs sur **10** pensent que la pandémie a accéléré l'investissement technologique dans leur hôpital.



## Alléger la charge des soignants (suite)



### Au-delà du chevet des patients

Il est primordial de connaître l'emplacement et l'état des actifs, des personnes et des équipements pour prendre des décisions plus intelligentes à tout instant. À l'heure où l'adoption de l'Internet des objets s'accélère, des technologies plus sophistiquées comme l'identification par radiofréquence (RFID) et les systèmes de localisation en temps réel (RTLS) figurent en tête des aspirations des hôpitaux. La clé de leur succès est leur capacité à regrouper un plus grand nombre de workflows et de fonctions dans un écosystème d'information optimisée.

L'automatisation intelligente des flux de travail qui se profile à l'horizon promet d'impacter fortement l'avenir du secteur de la santé. Les hôpitaux continuent d'innover en matière de soins de santé et de renforcer l'intelligence opérationnelle en intégrant des solutions visionnaires comme l'analyse prescriptive. L'intelligence artificielle est également susceptible d'améliorer les soins ambulatoires en créant de nouvelles opportunités de consultation et de diagnostic à distance pour accompagner la croissance de la télésanté.

Dans cette nouvelle ère de mobilité clinique, les cliniciens comme les techniciens hospitaliers ont à portée de main des appareils puissants. Les appareils et les applications ne sont désormais plus confinés aux seules communications et évoluent pour répondre aux besoins nouveaux de l'environnement de santé.



### Mieux se préparer aux crises futures ou événements imprévus est une priorité

**60 %** des décideurs  
et **55 %** des cliniciens  
classent l'amélioration de la  
transparence de la chaîne  
d'approvisionnement parmi  
leurs cinq principaux enjeux.



## Les hôpitaux font face à des enjeux de longue date

L'incroyable afflux de patients et les incertitudes liées au coronavirus ont exposé les hôpitaux à des difficultés sans précédent. Un grand nombre d'entre elles ne sont pas nouvelles, mais ont été rapidement exacerbées par la propagation de la pandémie dans la population, mettant les ressources sous pression et mettant en lumière les insuffisances et les failles.

Il n'est pas surprenant que les inefficiences dans l'hôpital figurent en tête des enjeux rencontrés par les cliniciens et les responsables qui, depuis des années, ont pour objectif de réduire les coûts. Par voie de conséquence, la chasse au gaspi, l'amélioration de la capacité de traitement des patients et la réduction des erreurs cliniques ont fortement pesé sur les activités de santé. La prévention des infections est une préoccupation constante en milieu hospitalier, mais elle a gagné en importance pendant la pandémie.

### Les hôpitaux reconnaissent les prévalences de fatigue et de burnout parmi le personnel de première ligne

La pandémie a mis en lumière le dévouement héroïque des soignants envers leurs patients, beaucoup ayant œuvré au-delà de leurs limites. Face au manque de personnel, ils sont presque tous amenés à faire plus d'heures et plus de journées. Près des deux-tiers des cliniciens et 69 % des décideurs pensent que les médecins et les soignants en font trop au cours d'une journée de travail. Cette situation a fait du bien-être au travail une question urgente.

Les soignants en première ligne ne sont pas les seuls à faire les frais de cette demande accrue. Plus de la moitié des personnes interrogées ont indiqué que leur personnel administratif était surchargé et incapable d'achever au quotidien tout le travail qui lui était demandé.

La pandémie semble avoir forcé des décennies d'innovation à surgir du jour au lendemain. Au lieu de se détourner de la technologie, les hôpitaux ont gravité vers des solutions qui les ont aidé à surmonter les difficultés. Ils sont désormais nombreux à considérer que la technologie est un incontournable pour améliorer les efficacités opérationnelles, réduire le burnout chez les cliniciens et améliorer la qualité des soins sur le long terme.

**Plus de la moitié** des personnes interrogées pensent que la technologie peut aider à améliorer le suivi des médicaments, la capacité de traitement des patients et les workflows infirmiers.



### Les cliniciens et les décideurs donnent leur avis :

### Les solutions technologiques permettant une amélioration opérationnelle

- 1 Suivi des médicaments
- 2 Capacité de traitement des patients
- 3 Workflows infirmiers
- 4 Gestion des stocks
- 5 Traçabilité des actifs



## La mobilité clinique gagne du terrain

La mobilité clinique se définit comme l'utilisation d'appareils mobiles (tels que terminaux mobiles portables et tablettes) par le personnel soignant au point d'intervention. Les hôpitaux ont d'abord introduit la mobilité clinique auprès du personnel infirmier, au chevet des patients, avant de l'étendre à d'autres domaines cliniques et non cliniques au fur et à mesure que se développait la prise de conscience des avantages de la technologie mobile.

Le recours aux appareils mobiles spécialisés en différents points de l'hôpital a évolué avec cette nouvelle approche de la technologie de santé. La dernière étude de Zebra sur le secteur de la santé en 2017 avait constaté que l'essentiel de l'investissement en mobilité était concentré sur le personnel infirmier au chevet des patients, pour accéder aux dossiers médicaux électroniques et faciliter la communication entre soignants. Aujourd'hui, les hôpitaux se tournent vers la technologie pour les aider à gérer la chaîne d'approvisionnement, à localiser les équipements et actifs critiques, et à assurer la logistique des salles d'urgence et des blocs opératoires.

**Les appareils mobiles fournis par l'hôpital et conçus pour le secteur de la santé se généralisent dans de nombreux domaines cliniques.**

### En milieu hospitalier, la performance d'un simple smartphone grand public ne suffit pas

Près de la moitié des décideurs interrogés ont indiqué que leur établissement fournissait des appareils spécialement conçus pour le personnel soignant. Les appareils désinfectables, durables et sécurisés sont aujourd'hui plus utilisés que les équipements personnels de communication.

Les fabricants de solutions de mobilité en santé intègrent de plus en plus de fonctions dans leurs appareils (comme la localisation GPS ou les lecteurs de codes-barres et RFID), spécialement conçues pour le secteur hospitalier. Des interfaces intuitives, une conception durable et des applications rationalisées dotées d'intelligence en temps réel et de solutions de localisation peuvent améliorer l'efficacité et aider à minimiser le burnout, une priorité majeure pour les hôpitaux.



### Le choix de la bonne technologie impacte positivement la qualité des soins

**80 %** des cliniciens et **87 %** des responsables s'accordent à dire que la qualité des soins serait meilleure si le personnel infirmier, clinique et non clinique disposait d'outils de collaboration et d'applications de santé.



## Les attitudes ont évolué

### Appareils conçus pour le secteur de la santé



2017	Aujourd'hui
<b>1</b> Autoriser le personnel à utiliser des appareils personnels au travail	Fournir au personnel des appareils de l'hôpital conçus pour le secteur de la santé
<b>2</b> Fournir au personnel des appareils de l'hôpital	Fournir au personnel des appareils de l'hôpital
<b>3</b> Fournir au personnel des appareils de l'hôpital conçus pour le secteur de la santé	Autoriser le personnel à utiliser des appareils personnels au travail

### Un usage des appareils mobiles en croissance



2017	Aujourd'hui
Dans les services cliniques	
<b>1</b> Chevet des patients	Soins intensifs
<b>2</b> Salle d'urgence	Salle d'urgence
<b>3</b> Bloc opératoire	Chevet des patients
<b>4</b> Salle de réveil	Pharmacie



2017	Aujourd'hui
Dans les services non cliniques	
<b>1</b> Gestion des installations	Informatique
<b>2</b> Informatique	Sécurité
<b>3</b> Sécurité	Transport des patients
<b>4</b> Génie biomédical	Gestion des installations





## L'intelligence en temps réel, facteur d'amélioration de la qualité des soins

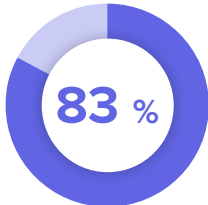
La pandémie a mis en évidence le besoin de collecter et d'analyser l'information au plus près du temps réel que possible. L'intelligence en temps réel peut aider à améliorer la qualité des soins et la prise en charge des patients. En améliorant l'efficacité opérationnelle, l'information en temps réel sur l'état et la localisation des actifs, des équipements et des fournitures peut aider à réduire les coûts et à gagner du temps dans les services.



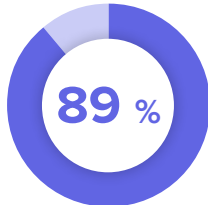
### Les avantages des données en temps réel



La majorité des cliniciens et des décideurs pensent que l'intelligence en temps réel est essentielle pour optimiser la qualité des soins.



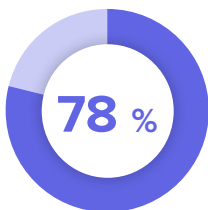
Cliniciens



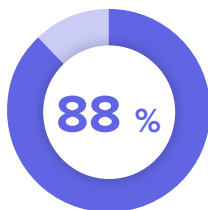
Décideurs



Ils s'accordent également à dire que la technologie peut aider à prévenir et à réduire les erreurs médicales.



Cliniciens



Décideurs

Plus le personnel hospitalier passe de temps à localiser des fournitures ou du matériel médical, moins il en a à consacrer à des soins de santé de qualité. L'accès limité et erratique aux données demeure une entrave majeure dans de nombreux hôpitaux. L'information en temps quasi réel devient encore plus critique en situation d'imprévu et d'urgence, comme a pu le constater la plupart du personnel hospitalier au plus fort de la pandémie de COVID-19.



### Le pouvoir des technologies de localisation

Grâce aux technologies de localisation, les hôpitaux peuvent obtenir la visibilité nécessaire pour améliorer la responsabilisation, optimiser la capacité de traitement des patients et accroître la visibilité des actifs en convertissant des données en informations exploitables. En utilisant la technologie telle que les étiquettes et lecteurs RFID, les solutions de localisation peuvent identifier, suivre, localiser et surveiller l'état de chaque patient, membre du personnel et actif.

Environ 4 responsables sur 10 déclarent utiliser actuellement des technologies de localisation dans plusieurs domaines de leurs hôpitaux. Alors que la surveillance des patients et la sécurité figurent en tête des cas d'utilisation actuels, les décideurs ont indiqué vouloir axer le déploiement sur l'amélioration du flux de patients et l'efficacité opérationnelle du personnel au cours des 12 prochains mois. Par exemple, le système peut mesurer les étapes de workflow ou l'activité en termes de temps et de mouvement pour comprendre les mouvements du personnel clinique et non clinique.

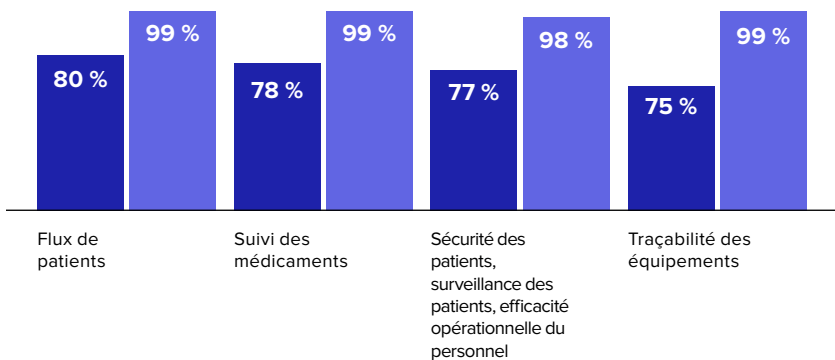
### Une conformité facilitée

Le secteur de la santé est soumis à des réglementations changeantes et à des normes strictes en matière de contrôle de la qualité. La conformité réglementaire joue un rôle dans la « forte » accélération de mise en œuvre des solutions de localisation, pour 4 décideurs interrogés sur 10.



### Comment les décideurs projettent d'utiliser les solutions de localisation au cours des cinq prochaines années

- D'ici un an
- D'ici cinq ans



## Les attentes des patients concernant l'usage de la technologie de pointe en matière de connectivité

À l'heure où nous entrons dans une nouvelle ère de technologie en santé, nous observons également une nouvelle ère d'attentes plus fortes de la part des patients. 83 % des cliniciens et 88 % des décideurs s'accordent à dire que les patients attendent plus de visibilité sur leur plan de traitement et plus de contrôle sur les soins qu'ils reçoivent.

### Ce que la technologie apporte aux patients

Les hôpitaux reconnaissent que les bons outils de collaboration et applications de santé peuvent avoir un impact positif sur la qualité des soins. Les cliniciens (80 %) comme les décideurs (87 %) s'accordent à dire que la qualité des soins serait meilleure si le personnel infirmier, clinique et non clinique avait accès à des appareils mobiles et à des applications de santé.



#### Classement des trois premiers objectifs d'amélioration cités par les décideurs non cliniques

1

Communication clinicien-patient

2

Optimisation de la chaîne d'approvisionnement

3

Gestion des résultats d'examens critiques

### Du réactif au prédictif

Facilités par les solutions technologiques et une meilleure connectivité, les soins aux patients passent de processus manuels et réactifs à des systèmes adaptatifs et prédictifs. Des opérations plus prédictives offrent plus de visibilité pour affecter les bonnes tâches et les bons équipements à la bonne personne au bon moment. Le personnel gagne en efficacité et évite des pertes de temps coûteuses.



#### Réactif

Reposant sur d'anciens systèmes et appareils mobiles



#### Prédictif

Affecter la bonne personne et le bon équipement à la bonne tâche au bon moment

## Technologies transformatrices : les tendances à 5 ans

Les technologies permettant d'améliorer les soins à distance viennent en tête



1

Télesanté



2

Appareils de suivi de la santé des patients



3

Plateformes de santé en temps réel



4

Intelligence artificielle



5

Dossiers médicaux électroniques



6

Blockchain (sécurité et accessibilité des données)



7

Cloud computing



8

Outils d'analyse des effectifs



9

Réalité augmentée



10

Vision par ordinateur



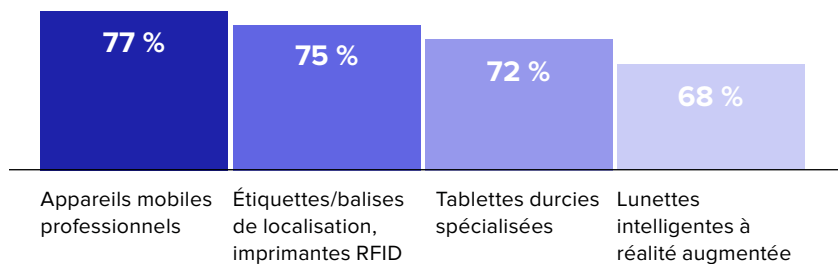
## Rationalisation des workflows dans tous les services

Les hôpitaux comprennent que l'adoption des technologies accroît l'efficacité et améliore la qualité des soins. Le temps des solutions manuelles papier-crayon est bel et bien dépassé. Beaucoup de cliniciens et de décideurs apprécient le pouvoir transformatif de la technologie, mais ils veulent aussi une approche cohérente qui élimine les silos d'information, permet des workflows plus intelligents et améliore la communication et la collaboration.

Les cliniciens comme les décideurs sont conscients de la capacité des appareils et applications appropriés à améliorer les workflows quotidiens dans tout l'hôpital. Des appareils destinés à connecter les équipes, ou à collecter et à exploiter des données en temps réel, ont été identifiés comme étant les plus bénéfiques aux workflows quotidiens.



### Décideurs : Projets de mise en œuvre d'appareils sous 12 mois



### Les hôpitaux augmentent leurs dépenses en technologie

Environ 9 décideurs sur 10 projettent d'augmenter leurs dépenses d'investissement en informatique, en mobilité clinique et en solutions de localisation, et ils sont plus de 35 % à préciser que cette augmentation sera supérieure à 10 %.



## Perspectives régionales

### Amérique du Nord

87 % des décideurs font état de prévalences de fatigue et de burnout parmi le personnel de première ligne, contre un taux mondial total de 73 %.

### Europe

85 % des cliniciens considèrent que la prévention des infections est une préoccupation majeure au sein du personnel hospitalier, le taux le plus élevé des quatre régions du monde. En revanche, les décideurs sont bien moins nombreux (69 %) à être de cet avis, le taux le plus faible de toutes les régions.

### Amérique latine

Le personnel hospitalier passe trop de temps à localiser les équipements médicaux, selon 84 % des décideurs. En revanche, 52 % seulement des cliniciens le citent comme un enjeu majeur.

### Asie-Pacifique

La région Asie-Pacifique est souvent en tête en matière d'adoption des nouvelles technologies, et le secteur de la santé ne fait pas exception. 97 % des décideurs et 83 % des cliniciens pensent que la technologie aide à prévenir les erreurs médicales.



## La santé de demain est déjà là

Une période de difficultés sans précédent a inspiré une nouvelle ère de collaboration et de créativité dans les hôpitaux, facilitée par le pouvoir de la technologie. Le développement de l'intelligence par les données et la rationalisation des workflows permet au personnel clinique et administratif de fournir des soins de santé prédictifs plutôt que réactifs, tout en renforçant l'agilité de l'hôpital à répondre aux événements futurs imprévus. L'hôpital intelligent connecté est l'avenir de la santé.

### LES POINTS-CLÉS



La pandémie a accéléré le besoin de mieux se préparer dans tout l'hôpital. La technologie est la clé pour arriver à plus de transparence dans la chaîne d'approvisionnement pour optimiser l'utilisation des actifs et des ressources. Les hôpitaux facilitent cette transformation en déployant des appareils spécialisés dans les unités de soins critiques comme dans les services de gestion des installations.



Les données en temps réel sont largement considérées comme essentielles pour être à la pointe en matière de soins de santé. La plupart des responsables hospitaliers s'accordent à dire que les solutions technologiques peuvent aider à améliorer les workflows et à réduire les erreurs médicales. Les hôpitaux investissent dans des solutions de localisation pour la plupart des cas d'utilisation, en particulier pour améliorer le flux des patients et l'efficacité opérationnelle du personnel.



L'amélioration de la communication avec les patients est un objectif prioritaire pour beaucoup d'hôpitaux, notamment à travers le développement de la télésanté et des systèmes de suivi des patients à distance. Les avancées de l'intelligence artificielle ont aussi un rôle essentiel à jouer dans l'amélioration des soins à terme, en facilitant l'analyse prédictive et d'autres outils de collaboration en temps réel.

## À propos de Zebra

Zebra (NASDAQ : ZBRA) aide les entreprises en première ligne des secteurs du commerce et de la distribution, de l'industrie, des transports, de la logistique, de la santé et bien d'autres encore, à gagner une avance technologique et aller toujours plus loin. Nous proposons des solutions de bout en bout, adaptées à chaque secteur d'activité, pour connecter intelligemment les personnes, les biens et les données et permettre à nos clients de prendre des décisions cruciales bien informées.

### Votre partenaire technologique en santé

Pour découvrir comment Zebra peut aider votre hôpital à améliorer l'efficacité opérationnelle dans tous ses services, rendez-vous sur [www.zebra.com/healthcare](http://www.zebra.com/healthcare).



**Siège social général et siège  
Amérique du Nord**  
+1 800 423 0442  
inquiry4@zebra.com

**Siège Asie-Pacifique**  
+800 1302 028  
contact.apac@zebra.com

**Siège EMEA**  
zebra.com/locations  
contact.emea@zebra.com

**Siège Amérique latine**  
+1 (866)230 9494  
la.contactme@zebra.com