convergint | healthcare

# Guide des meilleures pratiques, 2024 : Soins de santé

Le secteur des soins de santé **gère une escalade des risques physiques et cybernétiques qui oblige à donner la priorité à la planification de la sécurité et à l'atténuation des procédures**. En outre, les défis opérationnels ont augmenté la demande de solutions qui facilitent une efficacité accrue tout en améliorant le parcours du patient. L'équipe expérimentée de Convergint spécialisée dans les soins de santé propose des stratégies de protection de haute sécurité, une mise en œuvre méthodique des programmes et des solutions complètes axées sur l'amélioration de la sécurité et de l'efficacité opérationnelle dans ce secteur. Grâce à sa connaissance approfondie des menaces qui pèsent sur le secteur, des exigences en matière de conformité réglementaire et des possibilités d'amélioration des procédures, **Convergint déploie des solutions qui répondent aux besoins d'un secteur qui reste absolument essentiel pour les communautés qu'il sert**.

## Incidents et risques liés à la sécurité des soins de santé : Sécurité physique

**La violence sur le lieu de travail reste la menace la plus grave** pour les établissements de santé. Les recherches indiquent que le secteur de la santé représente 75 % de tous les incidents de violence sur le lieu de travail, qu'il s'agisse d'agressions verbales ou physiques. Cette situation a des conséquences mentales et émotionnelles importantes pour les travailleurs de la santé qui vivent trop souvent dans la crainte de se faire crier dessus, cracher dessus, donner des coups de pied, des coups de poing, des coups de couteau ou même des coups de feu. Selon l'Institut national de la santé, les travailleurs de la santé sont cinq fois plus susceptibles d'être blessés que ceux d'autres secteurs. En conséquence, les établissements de santé souffrent globalement en termes de fidélisation des employés, d'acquisition de talents, de confiance de la communauté, de réputation et de performance financière.

Pourtant, les hôpitaux sont redevables des résultats financiers et se concentrent donc sur le retour sur investissement pour toutes les décisions relatives à l'équipement. La menace est ensuite mise en balance avec l'investissement nécessaire pour contenir le risque. Ce point est souvent cité comme un défi pour les administrateurs. S'il leur est facile de justifier l'achat d'un nouvel appareil d'IRM d'une valeur de 2 millions de dollars en tenant compte du coût pour le patient de 10 000 dollars par examen, il est un peu plus difficile de mesurer l'impact financier de l'équipement de sécurité. Mais ce n'est pas une fatalité. Les hôpitaux peuvent tirer parti des améliorations en matière de sécurité lorsqu'ils font du marketing auprès de leurs communautés cibles pour attirer les patients. Après tout, qui ne veut pas être assuré d'une bonne expérience en matière de soins de santé et d'une expérience sûre ?

## Contre-mesures technologiques de sécurité : Physique

Les contre-mesures de sécurité doivent être axées sur la somme de toutes les parties. Les caméras, le contrôle d'accès et la détection d'armes jouent tous un rôle essentiel dans le renforcement de la sécurité des établissements de santé, mais l'optimisation réelle exige une approche holistique de la sécurité.

Les clients doivent commencer par s'assurer que les éléments fondamentaux de leur système sont en bon état de fonctionnement : caméras fonctionnelles, contrôle d'accès optimisé, alarme anti-intrusion active et éclairage suffisant. Ces éléments doivent être complétés par un personnel de sécurité adéquat et des protocoles rigoureux adaptés aux différentes zones de l'établissement, comme la pharmacie. Enfin, il existe un certain nombre de solutions auxiliaires à prendre en considération. **Les deux plus importantes dans ce domaine sont le contrôle des armes et la contrainte exercée sur le personnel pour s'assurer que les soignants peuvent obtenir de l'aide en cas de besoin.**

### L'importance des technologies de contrainte pour le personnel

Les boutons de panique sont depuis longtemps considérés comme un élément essentiel de la protection du personnel, mais les solutions mobiles de contrainte ont évolué. Les badges du personnel peuvent désormais comporter un bouton connecté au réseau et compatible avec les téléphones intelligents. Cette technologie est de plus en plus adoptée par les aides-soignants à domicile et d'autres personnes, alors que les dirigeants du secteur réfléchissent à la question de savoir où commence et où finit leur responsabilité. Les parkings et les campus hospitaliers sont désormais considérés comme faisant partie de l'équation de la sécurité, si ce n'est pas toutes les zones parcourues par le personnel. Les caméras corporelles gagnent également du terrain dans le secteur des soins aigus et au-delà. Tout cela donne l'assurance que le personnel est protégé, ce qui favorise l'attraction et la fidélisation des talents.


## Incidents et risques liés à la sécurité des soins de santé : Cyber

Les incidents de sécurité physique représentent une menace tangible qui peut se transformer en une situation de vie ou de mort. De même, les cyber-attaques peuvent avoir un impact mortel si elles entraînent la fermeture des services d'urgence ou des unités de soins intensifs. Heureusement, ce scénario a été peu fréquent jusqu'à présent, mais il s'agit d'un risque reconnu pour le secteur. À tout le moins, les cyber-attaques perturbent l'environnement des soins de santé et sont coûteuses à gérer.

**Le défi réside dans l'abondance de technologies IoT non protégées et non surveillées souvent connectées aux réseaux des hôpitaux**. Les services informatiques ont tendance à se concentrer sur le réseau dans son ensemble plutôt que sur les adresses IP individuelles, ce qui peut créer une ouverture pour les pirates. Par exemple, un grand système hospitalier du

Midwest a été piraté par le biais d'un distributeur automatique il y a plusieurs années. Ce qui semblait être une connexion inoffensive s'est avéré être une dangereuse opportunité d'intrusion dans le système. Depuis, le secteur des soins de santé est devenu beaucoup plus conscient d'une cybermenace de plus en plus sophistiquée et omniprésente.

## Contre-mesures technologiques de sécurité : Cyber

**Convergint met fortement l'accent sur la cyber-hygiène afin d'améliorer la posture de sécurité physique elle-même.** Il s'agit tout simplement d'une bonne pratique lorsqu'il s'agit d'engagements en matière de sécurité physique ou électronique. Par la suite, nous adoptons une approche intégrée des cyberprotections au lieu de les traiter comme des éléments accessoires après coup. Tout comme la gestion des programmes, les institutions multisites doivent intégrer la cyberhygiène dans les normes, les protocoles et les procédures. Nous les aidons à y parvenir.

## Risques futurs pour les soins de santé

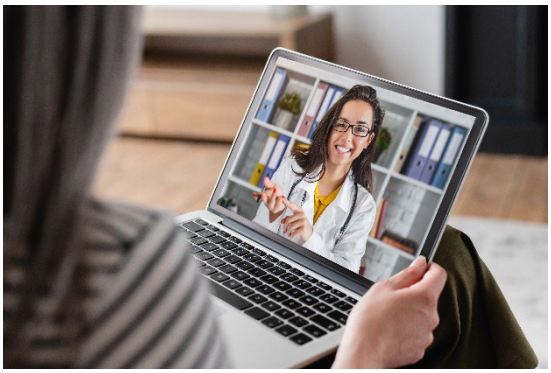
La violence sur le lieu de travail et les cyber-risques continueront d'être deux des défis les plus importants en matière de sécurité pour les soins de santé à l'avenir. Cela dit, la pénurie de personnel apparaît comme une menace à la fois pour la sécurité et pour les opérations. Selon les prévisions du secteur, il manquera 450 000 infirmières d'ici à la fin de 2025 et 124 000 médecins d'ici à 2034 aux États-Unis. Et le marché mondial manquera de 10 millions de travailleurs de la santé d'ici à 2030. Dans le même temps, nous gérons la croissance démographique et le vieillissement de la population. La conclusion qui s'impose est que nous n'aurons tout simplement pas assez de personnel pour assurer les soins. Cette situation pousse le secteur à optimiser l'interaction entre le personnel et la technologie. Il doit se concentrer sur l'efficacité et l'évolutivité. L'inaction pourrait avoir des conséquences catastrophiques pour la sécurité et l'activité des soins de santé.

Un autre risque pour la sécurité est annoncé par la recrudescence des fusions et acquisitions dans le secteur des soins de santé, qui a un impact sur la fonctionnalité des systèmes lorsque des technologies disparates sont combinées. L'approche "rip and replace" si souvent adoptée dans ce domaine peut prendre beaucoup de temps et de ressources. Cela dit, le fait de voir les installations à travers de multiples vitres peut créer d'importants défis en matière de gestion. **Une véritable intégration via le SOC et un conseiller de confiance comme Convergint est la meilleure solution**. Convergint peut aider à personnaliser des solutions non propriétaires qui soutiennent les objectifs généraux, connectent efficacement des technologies disparates et fournissent des systèmes évolutifs.

## Améliorer l'efficacité du personnel de sécurité/réduire les coûts

convergint | healthcare

### Soins infirmiers virtuels



Le concept de soins infirmiers virtuels continue de gagner du terrain dans ce domaine. Dans le cas d'une unité de soins infirmiers virtuelle, l'"infirmière de chevet" d'un patient pourrait être plusieurs infirmières surveillant des centaines de lits dans plusieurs unités par le biais d'un accès à distance. Cette unité serait complétée par une aide-soignante sur place pour gérer le risque de chute, l'un des quatre principaux incidents indésirables associés à l'hospitalisation et un énorme risque de responsabilité pour le secteur. En effet, les chutes ont des conséquences physiques, juridiques, financières et de réputation et doivent donc être mieux contrôlées.

**Les avantages opérationnels de ce modèle comprennent une meilleure rentabilité, une meilleure utilisation des ressources et, surtout, une meilleure expérience pour les patients, ce qui améliore les remboursements et les références des patients.** En effet, les communications bidirectionnelles et les analyses permettant de déclencher une réponse comprennent des carillons de lit, des alertes, des appels à l'aide et bien d'autres choses encore, qui conduisent tous à une réponse opportune et à des soins plus complets. Les patients ne se sentent plus ignorés, mais ont l'assurance qu'ils bénéficient de l'attention constante qu'ils méritent. L'hospitalisation peut être source d'isolement, d'anxiété et même d'angoisse. Le modèle virtuel peut aider à résoudre tous ces problèmes et fournit une couche supplémentaire de sécurité pour les patients et les soignants.

Une meilleure prise en charge des patients sera probablement bénéfique pour la position de risque d'un hôpital, car la solitude, la frustration et la peur sont souvent les déclencheurs d'accès de violence. Le patient et sa famille sont en mesure de dialoguer immédiatement avec le personnel en cas de besoin. En outre, la technologie permet à l'établissement d'identifier les signes avant-coureurs d'un incident - un patient agité ou un membre de la famille qui ne cesse de s'approcher de la porte, de chercher quelqu'un dans le couloir, de rentrer et de revenir à la porte. En cas d'incident, la surveillance à distance des patients permet de savoir en temps réel ce qui se passe dans la chambre d'un patient, ce qui permet d'établir un rapport et de réagir rapidement avant que la situation ne s'aggrave.

Convergint collabore avec trois partenaires principaux qui s'efforcent déjà d'être présents dans cet espace, et nous offrons des solutions qui non seulement soutiennent, mais optimisent le modèle de soins infirmiers virtuels.

## Utiliser les technologies de sécurité pour améliorer la compétitivité des entreprises ou des marques

**En fin de compte, l'utilisation d'une technologie de sécurité de pointe pour renforcer la sécurité et soutenir l'efficacité opérationnelle peut améliorer l'expérience du patient**. Les établissements de soins de santé récoltent déjà les fruits de la promotion de nouveaux

équipements et de nouvelles technologies dans le but de soutenir leur image de soins "de pointe" pour des segments spécifiques.

Le discours marketing sur la sécurité doit être abordé avec prudence. Après tout, vous ne voulez pas risquer d'attirer l'attention des criminels ni laisser entendre qu'il y avait des problèmes "avant" que des mesures ne soient prises. Les établissements peuvent sans problème parler d'investissements importants dans des infrastructures conçues pour assurer la sécurité des patients, de sorte qu'ils peuvent se concentrer sur l'amélioration de la situation. Le facteur "effrayant" peut être atténué en se concentrant sur des technologies attrayantes pour les consommateurs, comme les chiens robotisés dans le parking et le contrôle des armes aux urgences. Et le scénario peut renforcer la croyance dans le bien commun de l'humanité.

## Résumé des recommandations, 2024

En définitive, les décideurs en matière de sécurité des soins de santé doivent se concentrer sur quatre points essentiels en 2024 :

- Prévention de la violence au travail
- Cyber-hygiène pour les équipements de sécurité physique
- La technologie au service de l'efficacité opérationnelle et clinique en raison de la pénurie de personnel
- la modernisation et l'intégration de technologies disparates résultant de fusions et d'acquisitions

L'équipe de Convergint Healthcare possède un haut niveau d'expertise et travaille activement avec les hôpitaux et d'autres établissements pour relever les défis inhérents à chacune de ces questions complexes. En tant que l'un des intégrateurs les plus importants et les plus performants pour les établissements de santé aux États-Unis, **nous tirons parti de la technologie pour optimiser la sécurité et l'efficacité opérationnelle, et nous veillons à ce que nos clients soient bien positionnés pour l'avenir**.