



Perspectives à long terme pour le secteur des soins de longue durée

Par Gary Gunning

Dans cet article, Kathleen Snyder, infirmière diplômée et responsable marketing pour le secteur des soins de longue durée chez Ascom, s'appuie sur son expérience personnelle et professionnelle pour nous expliquer comment la technologie peut aider les établissements à relever un grand nombre de défis.



Infirmière diplômée et titulaire d'un MBA, Kathleen Snyder est aujourd'hui cadre supérieur en marketing chez Ascom. Depuis plus de deux décennies, elle est le moteur du changement dans les soins de santé grâce à la technologie et aux innovations numériques.

Quiconque s'intéresse au secteur de la santé connaît la litanie des défis: Pénurie en personnel soignant, vieillissement des populations souffrant de maladies chroniques complexes, déclin des soins à domicile et contraintes budgétaires strictes.

« Les soins de santé de première ligne sont comme un iceberg », explique Kathleen. « Les observateurs occasionnels ne perçoivent que la pointe de l'iceberg et ignorent l'immense quantité de travail qui se déroule dans les coulisses, et la pression que vivent les soignants.

Nous devons toujours et cela sans exception donner le meilleur de nous-mêmes».

Mais si une vie passée dans le monde de la santé lui a appris une chose, la nécessité d'un optimisme prudent dans le travail d'équipe et l'innovation, malgré les défis.

Aujourd'hui, son rôle chez Ascom est d'aider à relever ces défis en y apportant son expérience et sa valeur ajoutée.

Sa formation est essentielle lorsqu'il s'agit de défendre la cause du personnel soignant qui utilise la technologie et les services fournis par Ascom. Elle peut également contribuer à garantir que le développement de solutions tient compte de leurs besoins réels. Son expérience la conduit à se passionner pour les nouvelles technologies leur contribution à améliorer les soins de santé.



La formation fait partie intégrante de la solution

Retour d'expérience

L'attitude de Kathleen Snyder découle en partie de son enfance à Pittsburgh, en Pennsylvanie, mais également de l'héritage laissé par sa mère, une infirmière en soins de longue durée. « J'imagine », dit-elle en riant. « Que les enfants de personnel soignant grandissent en étant profondément conscients de la réalité des soins de santé. Nous voyons les réalités auxquelles sont confrontés les médecins et les infirmières : les longues heures de travail, l'investissement émotionnel dans le travail, le travail d'équipe intense, la nécessité de maîtriser la technologie sans jamais perdre de vue la personne qui se trouve derrière chaque patient ».

La biologie n'est pas une fatalité, mais lorsqu'il s'agit de Kathleen Snyder, il semble bien que cela fasse partie de son ADN. Attirée par le milieu de la santé lorsqu'elle était enfant, son tout premier emploi d'été consistait à travailler dans une infirmerie à Pittsburgh. Son intérêt a naturellement évolué vers une licence (BSc) en sciences infirmières, et sa première nomination en tant qu'infirmière dans un hôpital de Pittsburgh. Anciennement plaque tournante de l'industrie sidérurgique américaine, Pittsburgh a connu une désindustrialisation et des changements sociétaux rapides après la Seconde Guerre mondiale. « Travailler en tant qu'infirmière au service des urgences à Pittsburgh m'a permis d'acquérir une très grande expérience », indique Kathleen. « Les cas étaient tellement variés. Il y avait les accidents et les traumatismes typiques des grands centres urbains. Mais la Pennsylvanie est aussi un état rural, il y avait donc un flux constant de blessures liées aux loisirs et à l'agriculture. Nous avons tout soigné ».

L'expérience de Kathleen Snyder à Pittsburgh ne s'est pas limitée au développement de son expertise clinique. Elle l'a également initiée au travail d'équipe, à la bonne administration, à la communication et à la coordination efficaces. Au cours de sa carrière, elle a également pris conscience des technologies et des innovations en matière de flux de travail qui pourraient contribuer à alléger le fardeau des tâches, qui en coulisses, surchargent le travail des infirmières.

Mais sa compréhension du secteur de la santé ne repose pas uniquement sur sa formation professionnelle et universitaire. Elle est également enracinée dans les huit années passées à s'occuper de sa mère atteinte de démence et décédée en 2019. Malgré le diagnostic, Kathleen Snyder a insisté pour que sa mère s'installe dans la maison familiale. « Des décisions comme celle-ci sont toujours individuelles et dépendent d'une multitude de facteurs », dit-elle. « Heureusement, l'état de ma mère – et ma situation – étaient tels que mon mari et moi pouvions prendre soin d'elle à domicile. Mais cette option n'est pas appropriée ou possible pour tous ».

Cette expérience a eu un impact profond sur la façon dont Kathleen Snyder envisage le secteur de la santé. « L'expérience a vraiment confirmé pour moi une vérité fondamentale que beaucoup d'entre nous ont tendance à oublier : que personne ne veut être dépendant des autres. L'indépendance et l'autonomie sont essentielles pour l'être humain. Tout ce qui favorise la dignité et l'autonomie, qu'il s'agisse d'un système de surveillance, d'un détecteur de mouvement ou d'un dispositif d'alarme personnel discret, doit être adopté et encouragé ».



Kathleen Snyder est une « avocate du numérique » pour les soignants, garantissant que leurs besoins seront pris en considération avec les solutions de gestion de flux de travail d'Ascom.

Transformer l'expérience en innovation

L'intérêt croissant de Kathleen Snyder pour ce type de technologie l'a ramenée à un MBA, ainsi qu'à de multiples certifications dans divers aspects de la gestion des soins. « Je suis absolument attachée à l'apprentissage tout au long de la vie, quel que soit le rôle que l'on a. Mais c'est particulièrement pertinent dans une profession comme celle d'infirmière. Après tout, les progrès des thérapies et de la technologie sont plutôt inutiles si le personnel soignant n'a pas les compétences appropriées. Et c'est l'un des aspects les plus intéressants de mon rôle chez Ascom : être capable de développer et d'introduire des technologies qui maintiennent la communauté des soins au premier plan. Pour nous, la formation n'est pas une réflexion après coup, mais elle fait partie intégrante d'une solution ».

Selon Kathleen Snyder, son rôle se résume à « un objectif principal : exploiter les technologies de communication mobile pour améliorer la coordination du personnel et promouvoir l'indépendance et la qualité de vie des résidents. Il va de soi que la manière de procéder varie selon les installations et les circonstances.

Ascom est le seul constructeur à proposer des solutions complètes. Smartphones, appareils mobiles, systèmes d'appels infirmières, systèmes de gestion des notifications d'alarme et solutions de gestion des fugues...

La solution Ofélia, d'Ascom fait partie de ces outils numériques qui permettent d'améliorer le quotidien des professionnels de santé. A partir d'un simple navigateur internet, ils peuvent superviser tous les événements et flux d'informations sur une même plateforme par exemple les alarmes liées à l'appel infirmière, la fugue, les alarmes techniques, incendie, de sécurité du personnel. Tous ces différents types d'alertes sont notifiés au sein de l'interface, visibles d'un simple coup d'œil. Ils peuvent élaborer simplement des scénarios de gestion quel que soit la complexité des modes de fonctionnement mis en place. Cet outil numérique est compatible avec les smartphones professionnels ou tablettes pour une supervision à distance, améliorant significativement la mobilité des collaborateurs en diffusant des messages d'alerte en temps réel, à la bonne personne, au bon moment, en fonction des scénarios préenregistrés.

Les tendances en matière de soins de longue durée

Kathleen Snyder est de l'avis de nombreux experts en soins de longue durée pour dire que le défi le plus important auquel sont confrontés les systèmes de soins de santé est une pénurie de personnel et une augmentation rapide du nombre de patients et de résidents, en particulier ceux qui souffrent de démence. Mais elle estime également que ces soins subissent une transformation fondamentale dans la manière dont ils sont perçus et traités par les décideurs politiques.



Une interview qui marque l'Année Internationale des Sages-femmes et du Personnel infirmier

« Dans un passé proche », explique-t-elle, « les soins de longue durée étaient souvent assimilés à une maison de retraite. Les attentes étaient faibles, l'innovation technologique limitée, la formation du personnel souvent insuffisante. Mais aujourd'hui, avec une espérance de vie plus longue et avec de plus en plus de familles touchées par la maladie d'Alzheimer et d'autres formes de démence, l'accent a été mis sur la dignité et l'amélioration de la vie - et la révolution technologique permet cela ».

Selon elle, le changement radical des soins de longue durée a poussé à la demande d'audit et aux solutions connexes. « Les familles de résidents âgés ou de patients en soins de longue durée souhaitent de plus en plus une vérification indépendante des mesures prises et des soins dispensés. C'est l'une des raisons pour lesquelles nous constatons une augmentation constante de la demande de systèmes qui détectent automatiquement la présence des membres du personnel et qui enregistrent l'activité du personnel ».

L'aspect réglementaire des soins de longue durée va, selon elle, devenir particulièrement important en raison de la situation mondiale actuelle : et, par conséquent, particulièrement exigeant.

« L'augmentation de la population âgée s'accompagne d'une augmentation des normes de déclaration. Et à la suite de la crise COVID-19, nous pouvons nous attendre à un resserrement radical de ces exigences ».

Ascom (France) S.A.
48 rue Carnot
92 150 Susresnes,
France
info@ascom.com
Téléphone : +33 0 1 47 69 64 64
www.ascom.com/fr

ascom