



Quelle réponse des solutions technologiques peuvent-elles apporter à la pénurie mondiale d'infirmières ? Les experts de santé Ascom se penchent sur une problématique urgente qui pèse sur tous les systèmes de santé.

Par Gary Gunning

Jenny Arnesson, Paul Blankers, Nico Kok, Victor Riget, Tejs Povlsen et Mary York ont au moins trois choses en commun : ils sont infirmiers qualifiés, travaillent chez Ascom et se sont récemment réunis pour échanger sur la pénurie mondiale d'infirmières et l'aide que peuvent apporter les technologies de communication. Une table ronde animée par Kathleen Snyder, Responsable marketing pour les solutions de soins de longue durée chez Ascom, elle-même infirmière diplômée.

**“L'OMS affirme que le monde entier a besoin de neuf millions d'infirmières supplémentaires”**

*"Tous les acteurs de la santé savent que le monde entier manque cruellement d'infirmières". C'est avec ces mots que Kathleen Snyder lance cette table ronde entourée de ses collègues, tous comme elle personnel soignant qualifié. Elle cite l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) qui indique que si tous les pays veulent atteindre le troisième objectif de développement durable des Nations Unies en matière de santé et de bien-être, le monde aura besoin de neuf millions d'infirmières supplémentaires d'ici 2030.*

Elle précise que, contrairement à ce que beaucoup pourraient penser, la pénurie ne se cantonne pas aux pays les moins développés.

Kathleen Snyder note que selon l'OMS : *"les plus grandes pénuries d'infirmières et de sages-femmes, en fonction des besoins, se situent en Asie du Sud-Est et en Afrique"*. Mais l'OMS et d'autres organismes soulignent également que le problème est mondial, et qu'aucun pays n'est à l'abri.

Comme le dit Kathleen Snyder, une convergence de facteurs alimente la pénurie. De toute évidence, le vieillissement de la population se traduit par une recrudescence du nombre de patients atteints de maladies complexes et chroniques. L'accès facilité aux soins et l'élargissement des programmes d'assurance maladie contribuent également à augmenter le nombre d'admissions. Mais ce nombre de patients n'est pas le seul responsable du manque d'infirmières, le recrutement est également problématique. Même lorsque ce n'est pas le cas, et pour diverses raisons, de nombreux pays ont parallèlement beaucoup de mal à former un nombre suffisant de diplômés.

*"Prenez par exemple mon propre pays, les États-Unis", explique Kathleen Snyder.*

*"Nous subissons un déficit majeur*

*d'enseignants dans les écoles d'infirmières, une pénurie aggravée par le manque de centres de formation, de salles de classe, etc. En fait, l'American Association of Colleges of Nursing rapporte, qu'en 2019, ce déficit a conduit les écoles d'infirmières américaines à refuser 80 407 candidatures qualifiées dans le cadre de leurs formations diplômantes".*

### **Des conséquences sur toute la chaîne de soins**

Pour le Néerlandais Paul Blankers, la pénurie d'infirmières est apparue à la fin des années 80. *"Avant cela", dit-il depuis le bureau d'Ascom à Utrecht, "nous avons trop d'infirmières généralistes aux Pays-Bas. Mais de 1985 à 1990, nous avons constaté une pénurie au niveau des unités de soins intensifs, des blocs opératoires et des urgences. Le changement a été rapide et il était perceptible".*

La situation esquissée par Paul Blankers n'a fait que s'aggraver au fil des ans. Victor Riget, consultant en applications hospitalières chez Ascom au Danemark, fait part de son expérience dans un grand hôpital danois, un établissement qui n'a pu ouvrir toutes ses ailes de soins faute d'infirmières.

*"Il est important de se rappeler que ce ne sont pas seulement les personnes qui attendent un traitement ou des interventions qui souffrent de situations comme celles-ci", dit-il. "Les personnes hospitalisées risquent de recevoir des soins plus médiocres lorsque les services sont en sous-effectif.*

*Qui plus est, les infirmières doivent faire face à un épuisement physique et psychologique en accumulant les heures supplémentaires pour suppléer le manque de personnel. La pénurie d'infirmières impacte ainsi toute la chaîne de soins."*

La pénurie affecte diversement les différents secteurs de la santé. Par exemple, les soins de longue durée pour les personnes âgées sont particulièrement touchés. *"Les structures de soins de longue durée ont toujours eu du mal à trouver des infirmières", explique Nico Kok, Directeur du département des soins aux personnes âgées chez Ascom pour la région DACH comprenant l'Allemagne, l'Autriche et la Suisse. "De*

*nombreux diplômés sont naturellement attirés par des domaines tels que les soins au bloc ou en unités de soins intensifs. Ces spécialités offrent des technologies*

*de pointe avec la satisfaction qui en découle : améliorations visibles, souvent spectaculaires, de la santé des patients. Difficile pour les soins de longue durée d'être aussi attractifs."*

### **Une formation en phase avec les technologies**

Les six participants s'accordent à dire que l'amélioration de la communication et de la coordination en secteur hospitalier peut grandement contribuer à maîtriser les retards et frictions causés par un nombre insuffisant d'infirmières. Mary York, qui a pratiqué au prestigieux hôpital Johns Hopkins aux États-Unis avant de se lancer dans une carrière chez Ascom, souligne l'importance de la formation du personnel infirmier et hospitalier.

*"L'époque où les entreprises de technologies pouvaient installer un système de communication hospitalière, sans coopération étroite avec les infirmières, est révolue depuis longtemps. Chez Ascom nous sommes des pionniers dans ce domaine, il suffit de voir combien d'infirmières de formation travaillent ici, mais nous devons constamment approfondir et adapter notre engagement avec le personnel de santé. Après tout, notre réponse à leurs demandes doit suivre le rythme de nos progrès techniques".*

Jenny Arneson, consultante clinique, partage cet avis. Basée au bureau d'Ascom à Göteborg en Suède, Jenny travaille en étroite collaboration avec les hôpitaux et les établissements de santé de toute l'Europe.

*"Mais ce n'est pas seulement la technologie qui fait bouger les lignes, c'est aussi le personnel. Le turnover du personnel est élevé dans ce secteur. Il est donc nécessaire de former en permanence de nouvelles recrues à tirer le meilleur parti des technologies. C'est pourquoi l'apprentissage en ligne est fondamental. Il permet au personnel de recevoir une formation au moment qui leur convient le mieux."*

Comme le dit Tejs Povlsen basé à Ascom Danemark, il y a une différence entre une solution et un outil technologique. *"Une solution est conçue sur mesure pour les infirmières et se configure en fonction de leurs attentes spécifiques. En revanche, un outil, même s'il relève d'une technologie révolutionnaire peut tout à fait ne pas être adapté aux besoins des infirmières"*.

S'assurer que la contribution et les idées des infirmières sont prises en compte dans les solutions techniques est une priorité absolue pour les consultants Ascom du département Clinical. *"Nous sommes en quelque sorte des*

*Extrait d'une série d'articles célébrant les infirmières au sein d'Ascom, la communauté mondiale des infirmières et l'Année internationale des sages-femmes et du personnel infirmier de l'OMS*



### **Des avocats du numérique pour les infirmières**

La technologie révolutionne les télécommunications et la collaboration en milieu hospitalier. Les alertes provenant d'appareils médicaux sont désormais transmises directement et discrètement vers le téléphone des infirmières. Les alertes et les demandes des patients peuvent être automatiquement reroutées d'une infirmière occupée vers celle disponible. Les données cliniques dans un format voix, texte, graphiques, photos et vidéos peuvent être consultées, partagées et mises à jour par les infirmières dans tout l'hôpital.

Tout cela semble merveilleux. Mais comme le soulignent les participants à la table ronde, ce qui est vraiment important, c'est de s'assurer que les infirmières obtiennent les outils techniques dont elles ont réellement besoin et qu'elles désirent. C'est là que les spécialistes Ascom jouent un rôle clé en tant « qu'avocats du numérique ».

*avocats du numérique",* ajoute Tejs Povlsen. *"Nous nous assurons que la technologie est au service du personnel, et non l'inverse. Pour que cela fonctionne, nous faisons participer les infirmières dès la phase amont de nos projets. En tant que personnel qualifié, nous connaissons les réalités quotidiennes auxquelles les soignants sont confrontés et savons où et comment nos solutions peuvent faire la différence"*.

Parfois, il s'avère qu'une solution technologiquement modeste est celle qui fonctionne le mieux, du moment qu'elle répond aux besoins de l'utilisateur final. *"C'est exact",* ajoute Jenny Arneson. *"En effet, il peut être séduisant de disposer d'une solution avec un éventail impressionnant de caractéristiques techniques. Mais c'est le fait d'avoir les bonnes fonctionnalités qui facilitent la vie des infirmières. Paradoxalement, il est en fait plus difficile de fournir une solution "simple" mais précise, plutôt qu'une solution truffée de fonctionnalités inutiles"*.

**“L’époque où les entreprises de technologies pouvaient installer un système de communication hospitalière, sans coopération étroite avec les infirmières, est révolue depuis longtemps”**

### **Plus ou moins la même chose... mais différent**

La crise du COVID-19 a propulsé les soignants sous les feux de la rampe. Dans certains pays, elle a contribué à susciter des vocations chez les jeunes. La pandémie a également stimulé l'investissement dans les infrastructures de santé et souligné la pertinence des technologies qui permettent et améliorent la communication entre les praticiens de terrain.

*"Je sais par expérience que nos solutions aident vraiment à limiter les contacts physiques lors du traitement des patients atteints du COVID-19",* déclare Jenny Arnesson qui est retournée volontairement aux soins intensifs lorsque la pandémie a fait rage en Suède au printemps 2020. Même son de cloche de la part de Paul Blankers suite à son expérience auprès de l'hôpital de Slingeland aux Pays-Bas, où une solution Ascom a aidé les soignants à recevoir et à partager en amont les constantes vitales des patients (fréquence cardiaque, fréquence de respiration, saturation en oxygène), sans entrer et sortir des chambres ou des unités de soins intensifs.

*"Ce type de visibilité numérique est un atout essentiel qu'offre Ascom Digistat, par exemple",* ajoute Mary York. Cette suite de logiciels hospitaliers - bientôt déployée pour la première fois aux États-Unis - rassemble les données cliniques de nombreux patients et les transmet aux soignants mobiles et/ou à un poste de travail, donnant ainsi une vue d'ensemble détaillée de chaque patient dont ils s'occupent.

Au terme de la table ronde, Nico Kok a rappelé à ses collègues que, comme toujours, les aspects humains et techniques doivent être abordés conjointement. À titre d'exemple, il raconte ses visites semestrielles dans les écoles d'infirmières où il informe les étudiants sur les possibilités des technologies actuelles. *"Mais tout aussi important",* dit-il, *"je leur apprend à être critique, à exiger davantage de leurs fournisseurs de services en TIC, à privilégier des solutions qui améliorent réellement les flux, leur travail et la qualité des soins qu'ils prodiguent. Bref, nous voulons que les infirmières continuent à nous faire part de leurs défis. Et il est de notre rôle de trouver des solutions vraiment utiles".*

**Ascom (France) S.A.**  
48, rue Carnot  
92150 Suresnes  
Tel: +33 1 47 69 64 64  
Fax: +33 1 47 69 64 52  
[www.ascom.com/fr](http://www.ascom.com/fr)

**ascom**