



LIVRE BLANC

# Transformation : tout est une question de temps

Benjamin Franklin a dit un jour : «le temps perdu ne revient jamais ». Il est rare et impossible à récupérer une fois gaspillé. C'est d'autant plus vrai aujourd'hui : à l'intérieur comme à l'extérieur de la sphère professionnelle, les pressions et les exigences en font une denrée précieuse. Son influence ne se limitant pas aux tâches et autres activités, elle s'étend au bien-être mental en réduisant la pression et en offrant des moments de ressourcement.

Il suffit de pénétrer dans l'univers effervescent d'un hôpital ou d'une clinique pour constater que le temps est plus que jamais une nécessité. Les données patients s'y trouvent au centre de tout, rendant la vitesse souvent essentielle. Or, de nombreux facteurs en lien avec le temps font obstacle à cette priorité. Souvent perçue comme la clé de l'efficacité et du gain de temps, la technologie parvient dans bien des cas à tenir cette promesse. Cependant, intégrée dans le contexte unique des soins de santé, il lui arrive de créer des situations où du temps est inutilement perdu.

## Mesurer la transformation

La technologie a révolutionné le monde moderne, faisant désormais partie du tissu social. Réguliers au début, les progrès ont pris des proportions inédites pour finir par s'accélérer rapidement par nécessité. Dans le domaine des soins de santé, cette transformation doit s'envisager sous l'angle de sa contribution au bien-être des patients et des avantages qu'elle apporte soit directement aux soins, soit indirectement aux personnes qui les prodiguent. Dans cette optique, il est primordial de mesurer l'efficacité de la transformation.

Il apparaît de plus en plus clairement que notre façon de mesurer la transformation n'a pas progressé au même rythme que la transformation elle-même. Le moment est-il venu d'adopter un nouveau paradigme et de prioriser la mesure de cette transformation pour évaluer la technologie ? Comment mesurer une telle transformation ? Si l'objectif de la technologie est d'améliorer l'efficacité, de faciliter les tâches et de réduire les cycles inutiles, alors utilisons une monnaie commune : le temps.

## Pourquoi le temps est-il si essentiel pour les soins de santé ?

Le temps est précieux pour les soins de santé : il influe sur la valeur, sur la manière de prodiguer les soins et sur le type de soin reçu par les patients. L'équipe médicale peut s'interroger sur la contribution d'une tâche, d'un processus, d'un système ou d'une exigence dans sa capacité à répondre aux besoins des patients, pour l'aider à aller mieux. Elle peut aussi se demander si des décisions et des actions plus éclairées et plus rapides permettent de sauver un patient ou une patiente ou d'en améliorer le pronostic. Dans la négative, la tâche, le processus, le système ou l'exigence en question sont moins susceptibles d'être mis en œuvre.

Prenons l'environnement le plus sensible au temps et le plus soumis à la pression dans un hôpital : les urgences. Dans ce service, le personnel soignant peut-il se permettre de perdre du temps inutilement lorsqu'un patient ou une patiente arrive dans un état critique ? Pourtant, il est vital d'avoir une vision complète de la situation, de connaître les éventuelles affections préexistantes, car une connaissance plus approfondie et plus complète peut orienter, voire améliorer, le processus décisionnel. Ces deux exigences sont presque contradictoires : il faut prendre le temps de distinguer un certain niveau de détail sans perdre de temps à le rechercher.

Chaque seconde, minute, heure gaspillée dans des tâches ne contribuant pas aux soins doit être analysée et traitée. L'objectif : garantir au personnel de santé la vision la plus complète possible, ainsi que les meilleurs outils et informations pour établir le diagnostic le plus précis.

Lorsque les établissements de santé envisagent une transformation, cela doit être pour l'articuler autour de la nature critique des soins et de son avantage pour les prestations. Or, pour quantifier cet avantage, il faut mesurer le temps. Plus vous rendez du temps à l'équipe soignante, moins elle en perd dans des tâches inutiles pour se consacrer pleinement aux soins et au bien-être des patients.

**« On ne comprend jamais vraiment une personne tant que l'on n'envisage pas les choses de son point de vue, tant que l'on ne se glisse pas dans sa peau. »**

- Atticus Finch dans « Ne tirez pas sur l'oiseau moqueur » de Harper Lee



## La vie en première ligne

Il est essentiel de comprendre ce qu'est la vie en première ligne pour s'assurer que la transformation numérique apporte de la valeur, non seulement aux services cliniques, mais aussi aux services administratifs et informatiques. Il faut que les décisions d'investissement en temps, en argent et en ressources soient prises non pas en fonction de la perception d'un défi ou d'un problème, mais selon l'observation des comportements, des actions et des frustrations qui impactent les soins prodigues aux patients.



Il faut se glisser dans la peau du personnel de santé pour observer ses interactions avec la technologie numérique. Quand l'avez-vous fait pour la dernière fois ? Bien sûr, l'équipe soignante peut verbaliser un problème tel qu'elle le perçoit, mais cela ne permet pas d'en saisir la cause profonde. Seule l'observation de ses actions le permet. Il en va de même pour l'équipe informatique : l'écoute attentive et l'observation de ses interactions avec les utilisateurs et les utilisatrices sont particulièrement révélatrices sur les obstacles à la prestation de soins.

Qu'il s'agisse de ressources ou de budget, les décisions d'investissement devraient toujours s'appuyer sur ces enseignements.

## Service informatique : l'atout d'une équipe pluridisciplinaire

Comment quantifier efficacement les comportements du personnel de santé et ses interactions avec la technologie ? Tout est une question de temps et plus particulièrement de temps consacré à autre chose que le patient ou la patiente, que ce soit directement ou indirectement. Si la technologie met à notre portée davantage d'informations et de connaissances, elle crée aussi des voies d'accès potentiellement moins intuitives à ces données numériques. Sans compter le nombre toujours plus important d'obstacles liés à la réglementation, à la législation et aux besoins de sécurité. Cela confronte l'équipe médicale à un défi de taille : tirer pleinement parti d'une technologie profitable pour les soins, mais au prix d'un temps consacré à des activités qui l'écartent de sa mission. C'est pourquoi mesurer le temps passé est essentiel pour assurer le succès de la technologie numérique, favoriser son adoption par le personnel de santé et, plus important encore, garantir la meilleure qualité de soins.

Soyez l'atout qui rend à l'équipe soignante du temps à investir dans sa mission plutôt que dans des tâches superflues : aidez-la à rattraper le temps perdu.

## Les avantages liés au temps

L'accélération des délais d'accès aux systèmes informatiques ne concerne pas uniquement l'installation des nouveaux postes de travail, la mise à niveau de Windows, le déploiement d'une nouvelle application et la réinitialisation des mots de passe, bien que tout cela soit important. Il s'agit aussi d'aligner la technologie avec les flux de travail du personnel de santé, de rendre cette technologie si intuitive qu'elle en devienne presque invisible pour celles et ceux qui l'utilisent et de redonner à l'équipe médicale un temps précieux à consacrer aux patients.

Voici quelques exemples d'avantages obtenus grâce à une technologie adaptée pour maximiser les flux de travail cliniques et à l'implication des équipes de santé dans le processus.

### LEEDS TEACHING HOSPITALS NHS TRUST - ACCÈS SANS CLIC À 60 APPLICATIONS CLINIQUES



« En 12 mois, nous avons réussi à mettre en œuvre une solution d'authentification unique dans l'ensemble du groupe. Plus de 4 500 membres du personnel l'utilisent désormais chaque jour et le groupe prévoit de l'étendre à l'ensemble de l'effectif, soit 18 000 personnes, d'ici la fin de l'année. C'est le bond en avant en termes de sécurité et d'efficacité cliniques dont rêvaient les équipes médicales. »

– Richard Corbridge, DSI, Leeds Teaching Hospitals NHS Trust

Leeds Teaching Hospitals NHS Trust est un groupe hospitalier régional proposant de nombreuses spécialités, notamment la cancérologie, la neurochirurgie, la chirurgie cardiaque et les transplantations hépatique et rénale. Figurant parmi les plus grands groupes du pays, il emploie plus de 17 000 personnes réparties sur ses six sites principaux et traitant plus de 1,6 million de malades chaque année.

Après un projet pilote réussi au service de néphrologie, le Leeds Teaching Hospitals NHS Trust a déployé la gestion de l'authentification, l'authentification unique et la gestion des appareils mobiles dans l'ensemble du groupe. Grâce au No Click Access®, la solution permet d'accéder sans un clic aux 60 applications cliniques régulièrement utilisées, avec des processus simplifiés et une meilleure productivité à la clé. En outre, le groupe a mis en place la gestion en libre-service des mots de passe. Les utilisateurs et les utilisatrices peuvent ainsi réinitialiser facilement leur propre mot de passe ou obtenir les mots de passe du réseau et des applications sans délai ni intervention du service informatique.

Grâce à l'accès plus rapide aux données en temps réel, les équipes de santé se concentrent sur les soins dédiés aux patients au lieu de se débattre avec la technologie. Par exemple, des enquêtes sur les flux de travail cliniques menées dans les services d'hospitalisation de Leeds montrent qu'avec Imprivata OneSign®, chaque membre du personnel soignant accélère de plus de 60 % son temps d'accès aux données cliniques. Concrètement, ce ne sont plus 52 minutes, mais 20 minutes passées à s'identifier sur les systèmes informatiques à chaque prise de service, tout en adoptant des pratiques de connexion individuelle et sécurisée aux postes de travail.

## NORTH TEES AND HARTLEPOOL NHS FOUNDATION TRUST NHS - ACCÈS RAPIDE AUX URGENCES

**« Imprivata me facilite grandement la vie en gérant plusieurs identifiants. C'est un grand pas en avant pour la gouvernance des informations dans un service très actif, au débit important et où différents appareils sont utilisés. »**

- Dougal Southward, consultant en médecine d'urgence et du sport, North Tees and Hartlepool NHS Foundation Trust



North Tees and Hartlepool NHS Foundation Trust est un groupe intégré de soins hospitaliers et de services communautaires qui dessert environ 400 000 personnes à Hartlepool, Stockton et dans certaines parties du comté de Durham.

Le personnel urgentiste en hôpital, clinique et unité de tri et d'orientation des malades accède désormais aux applications NHS Spine et aux dossiers de soins des patients. NHS Spine permet de partager les informations en toute sécurité par le biais des services britanniques de prescription électronique, de dossiers de soins et d'adressage électronique. Il en résulte une amélioration de l'efficacité, de la sécurité et de la gouvernance des données.

Le personnel n'ayant plus qu'à se souvenir d'un seul mot de passe pour accéder à 21 applications, il se concentre sur les soins et utilise rapidement les applications cliniques essentielles. Parallèlement, les flux de travail ont été conçus pour compléter les activités quotidiennes. Et comme les membres du personnel soignant accèdent aux systèmes du NHS avec leur propre carte à puce, les rapports d'audit sont précis et l'attribution des tests de diagnostic et des prescriptions est correcte.

## Mettre à profit les gains de temps

Après tant d'efforts pour gagner du temps grâce à une technologie plus rapide et à des flux de travail rationalisés, il est essentiel de déterminer comment investir le temps récupéré afin qu'il profite pleinement au personnel soignant et à la qualité des soins prodigués aux patients.

### PRIORITÉ AUX PATIENTS

Le temps récupéré peut clairement être consacré aux patients plutôt qu'à la technologie.

Ce qui « fonctionne, tout simplement », sans engendrer de distraction, est plus susceptible d'être utilisé dans la zone de soins ou à proximité de celle-ci. Lorsqu'il considère la situation du point de vue du patient ou de la patiente, le personnel soignant se concentre davantage sur celui-ci que sur l'ordinateur, l'application ou l'appareil connecté, plutôt que sur les éventuelles frustrations liées à la technologie. Cette priorité donnée aux patients contribue à réduire leur anxiété à un moment potentiellement traumatisant.

### ATTÉNUATION DU RISQUE

Il faut également prendre en considération le risque ou, plus précisément, envisager un processus permanent d'analyse et d'atténuation du risque visant à renforcer la sécurité et à améliorer les normes de soins. Les influences externes susceptibles de gêner la prise de décision de l'équipe médicale sont désormais mieux cernées. Les distractions et les interruptions fréquentes, ainsi que les flux de travail complexes et répétitifs créent des perturbations cognitives nécessitant d'imaginer des approches et des stratégies inédites. Toute distraction pendant la dispensation des soins représentant un risque absolu, les stratégies d'atténuation doivent viser à réduire ou à supprimer prioritairement les tâches empêchant l'équipe soignante de se concentrer sur la qualité des soins.

### QUAND UNE PAUSE S'IMPOSE

Avec la pression toujours plus forte exercée sur notre système de santé par le vieillissement de la population, la crise des effectifs et, plus récemment, l'impact sans précédent de la pandémie, le bien-être du personnel médical devrait aussi compter dans l'évaluation d'impact des tâches chronophages. L'épuisement professionnel est un problème croissant, presque toujours lié au temps ou, plus précisément, au manque de temps.

**Les distractions et les interruptions fréquentes ou les flux de travail complexes et répétitifs créent des perturbations cognitives nécessitant d'imaginer des approches et des stratégies inédites.**



Contribuant largement à prévenir ce mal, le temps libéré peut donc servir à se ressourcer « quand une pause s'impose », à rattraper le retard sur des tâches administratives qui, sinon, empiéteraient sur la sphère personnelle ou simplement à réduire le temps occupé par des tâches frustrantes perçues comme inutiles et pouvant potentiellement aggraver la frustration et l'irritation dans des situations difficiles et stressantes.

Si cette approche des avantages du temps retrouvé peut sembler très négative, l'objectif véritable consiste à autonomiser l'équipe médicale dans ce qu'elle fait le mieux : fournir des soins de haute qualité, de la meilleure façon possible, et créer l'environnement adéquat pour y parvenir.

## Le temps est venu pour Imprivata

Les problèmes et les défis évoqués plus hauts sont ceux qu'Imprivata cherche à résoudre. Bien qu'ils ne sautent pas d'emblée aux yeux, les nombreux défis auxquels le personnel soignant est confronté dans un environnement de soins de santé moderne sont liés à l'identité numérique. Les fonctionnalités de base des nombreux systèmes numériques d'un établissement de soins de santé se présentent souvent sous la forme d'un enregistrement dans un dossier médical électronique, d'un moniteur de signes vitaux connecté ou d'un appareil mobile. Le plus souvent, la sécurité associée à ces systèmes crée des obstacles qui demandent du temps et de l'attention pour être surmontés. Dans ce contexte, la sécurité est une question d'identité, de garantie que chaque personne au sein de l'équipe médicale est bien celle qu'elle prétend être, qu'elle dispose des autorisations pour accéder aux systèmes ou aux dossiers et qu'elle est habilitée à le faire depuis des endroits désignés ou autorisés, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'hôpital.

Au niveau de l'accès aux systèmes, les goulets d'étranglement autour de l'identité créent un obstacle et, par conséquent, une perte de temps. Ce sont les problèmes auxquels Imprivata apporte une solution en reconnaissant l'importance du temps, en relevant les défis de l'identité et en conciliant sécurité et facilité d'utilisation.

**Le secret d'un projet réussi réside dans une collaboration étroite avec les équipes informatique et médicale. Ce rapprochement assure une compréhension mutuelle des points de vue et l'adhésion à la transformation.**

## **INITIER L'INNOVATION CLINIQUE**

Au cœur d'Imprivata, une équipe clinique pilote notre approche en veillant à placer les soins des patients au centre des projets et en collaborant étroitement avec les établissements pour leur procurer les avantages de nos solutions.

Cette approche est bien différente de celle que l'on constate généralement dans l'ensemble du secteur. En effet, les solutions étant généralement perçues comme nécessaires dans une stratégie de transformation numérique, elles sont imposées aux équipes soignantes au travers des flux de travail existants, sans véritablement tenir compte de leur impact, qu'il soit positif ou négatif.

Le personnel soignant est notoirement réfractaire au changement lorsqu'il n'en perçoit pas les avantages, ce qui est légitime. Le résultat est inévitable : les solutions peinent à être adoptées et les projets ne démarrent jamais ou n'apportent pas les avantages escomptés.

L'approche d'Imprivata est différente en ceci qu'elle agit sur la question du temps. La clé réside dans la compréhension de l'expérience actuelle du personnel de santé et des défis et obstacles auxquels il est confronté. L'équipe médicale d'Imprivata consacre aux établissements le temps nécessaire pour cerner le paysage avant le déploiement, en mesurant le temps que l'équipe soignante consacre aux différentes activités. Dresser ce tableau détaillé avant de lancer un projet permet de déterminer où se situent les plus grandes frustrations et où il est possible de tirer le maximum d'avantages.

Le secret d'un projet réussi réside dans une collaboration étroite avec les équipes informatique et médicale. Ce rapprochement assure une compréhension mutuelle des points de vue et l'adhésion à la transformation.

## **UN CHOIX DE SERVICES POUR UNE MISE EN ŒUVRE RÉUSSIE**

Imprivata fournit une gamme de services consultatifs afin que chaque projet génère le maximum de bénéfices pour l'établissement, l'équipe soignante et les patients. Nos spécialistes des flux de travail cliniques collaborent avec des équipes multidisciplinaires pour assurer l'engagement des utilisateurs et des utilisatrices.



Les services Imprivata servent de socle pour une mise en œuvre réussie :



- **Analyse des flux de travail cliniques**

En partenariat avec l'établissement de santé, les spécialistes cliniques et techniques d'Imprivata réalisent une étude des avantages à obtenir. Le processus analytique est divisé en deux parties, réparties sur une période prédéterminée d'environ six mois généralement.



- **Évaluation à distance des solutions cliniques**

Effectuée à distance par des services professionnels dédiés, l'évaluation des solutions cliniques augmente la valeur clinique d'un projet à venir. Elle fournit des enseignements cliniques sur les fonctionnalités de la solution ou de la technologie proposée et permet de commencer à localiser la valeur, c'est-à-dire à évaluer comment chaque service en tirera le meilleur parti.

L'objectif : maximiser la valeur des investissements technologiques et favoriser leur adoption par le personnel de santé, dès les prémisses d'un projet.

Comprendre les flux de travail cliniques des prestataires et des établissements de santé permet non seulement d'autonomiser les médecins et d'optimiser l'adoption des nouvelles technologies, mais aussi d'améliorer l'expérience et les diagnostics du côté des patients. C'est certainement l'objectif à atteindre dans un monde numérique en évolution rapide qui apporte bien de nombreux avantages aux soins de santé. Après tout, il était temps.

Si vous souhaitez maximiser la valeur de vos investissements technologiques et favoriser leur adoption par le personnel soignant, dès les prémisses d'un projet, Imprivata est présente à vos côtés. Nous vous invitons à une session de présentation au cours de laquelle nous pourrons vous présenter plus en détail comment Imprivata permet de rendre davantage de temps aux équipes de santé et échanger sur la manière dont nos services cliniques peuvent accompagner votre établissement. Contactez-nous pour programmer une session :



**Ayoub Bahar**

**Ingénieur solutions**

[Ayoub.bahar@imprivata.com](mailto:Ayoub.bahar@imprivata.com)

Tél. : +33 6 02 44 02 77

**Amélie Leroux**

**Directrice Commerciale**

[Amelie.leroux@imprivata.com](mailto:Amelie.leroux@imprivata.com)

Tél. : +33 7 64 00 98 16



Imprivata est un éditeur de logiciels spécialisé dans l'identité numérique, l'authentification et la gestion des accès pour les organisations des secteurs critiques. L'entreprise redéfinit la manière dont ces organisations résolvent les défis complexes liés aux workflows, à la sécurité et à la conformité, grâce à des solutions qui protègent les données et applications critiques sans perturber les flux de travail. Sa plateforme de solutions interopérables de gestion de l'identité, d'authentification et d'accès permet à des organisations, dans plus de 45 pays, de gérer et de sécuriser entièrement toutes les identités numériques – internes comme tierces – en établissant la confiance entre les personnes, la technologie et l'information.

Pour plus d'informations, veuillez nous contacter au:

**Siège social mondial aux États Unis**  
Waltham, MA  
**Tél.** : +1 877 663 7446  
[www.imprivata.com](http://www.imprivata.com)

**Siège social européen**  
Uxbridge, Royaume Uni  
**Tél.** : +44 (0) 208 744 6500  
[www.imprivata.com/uk](http://www.imprivata.com/uk)

**France**  
**Tél.** : +33 (0)1 84 88 00 15  
**Email:** [contactfrance@imprivata.com](mailto:contactfrance@imprivata.com)  
[www.imprivata.com/fr](http://www.imprivata.com/fr)

**Allemagne**  
Langenfeld  
**Tél.** : +49 (0) 2173 99 385 0  
[www.imprivata.com/de](http://www.imprivata.com/de)

Copyright © 2025 Imprivata, Inc. Tous droits réservés. Imprivata est une marque déposée d'Imprivata, Inc. aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques déposées appartiennent à leurs détenteurs respectifs.