

## Étude de cas

# OFFRIR LE CADEAU DE LA COMMUNICATION AUX SOINS INTENSIFS

Communication patient-famille facile et évolutive aux soins intensifs en milieu hospitaliers



## Aperçu

King's Health Partners est un centre universitaire des sciences de la santé à Londres qui se compose d'universités, d'hôpitaux du NHS et d'autres organisations engagées dans la recherche, l'éducation et la pratique clinique de renommée mondiale. Le projet Life Lines s'est concrétisé parce qu'il fallait relier les patients des soins intensifs en confinement à leur famille à l'extérieur. L'accès aux soins intensifs pour les membres de la famille de ceux qui recevaient des soins intensifs était interdit. Les recommandations nationales préconisaient l'utilisation d'appareils mobiles et d'appels vidéo pour faciliter la communication virtuelle, en particulier pour ceux qui approchaient de la fin de leur vie.

Il est important de noter que le Royaume-Uni a été l'un des premiers pays à accueillir des patients atteints de la COVID-19 dans ses unités de soins intensifs. Il ne s'agissait pas tant d'aplatir la courbe, mais plutôt de fournir un soutien communicationnel à ceux qui en avaient le plus besoin, les patients et leurs familles respectives. Le but était de veiller à ce que tous les besoins communicationnels soient satisfaits tout au long de la période d'hospitalisation, ce qui était une période sensible pour toutes les personnes impliquées.



# Approche

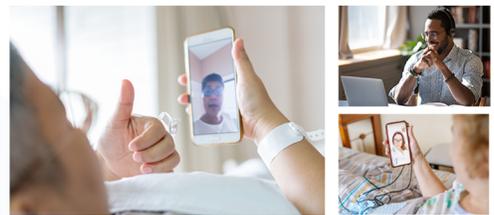
Avec l'expertise de Professeure Louise Rose, professeure de soins infirmiers en soins intensifs au King's College de Londres, et du Dr. Joel Meyer, consultant en soins intensifs aux hôpitaux Guy et St. Thomas, nous avons été en mesure de concevoir une solution qui connecterait les patients dans les unités de soins intensifs du Royaume-Uni à leurs proches, et ce, de manière fiable et sécurisée. Après un essai réussi à Guy et St. Thomas, le programme a été mis en œuvre dans 172 hôpitaux supplémentaires dans le cadre d'une opération nationale. Notre plateforme aTouchAwaMC a été démarrée sur les tablettes 4G offertes par les partenaires. Dans la mesure du possible, le consentement du patient pour les visites virtuelles a été obtenu avant l'intubation ou la sédation. Si cela n'avait pas été possible, le consentement présumé a été pris en compte, ce qui reflète les protocoles pour les visites en personne en soins intensifs. Chaque unité de soins intensifs a ajouté ses patients à la plateforme en utilisant leurs noms seulement. Les membres de leurs familles ont pu être ajoutés comme contacts suite à des invitations envoyées à leurs adresses courriel.

Grâce à la messagerie sur la plateforme, le personnel de l'USI coordonnait un moment pour les appels vidéo avec les membres de la famille. Lorsque le moment de l'appel arrivait, les deux parties étaient connectées virtuellement. En faisant l'aller-retour entre la caméra avant et la caméra arrière, le personnel pouvait informer la famille de l'état du patient et des conversations privées entre le patient et un membre de sa famille pouvaient avoir lieu. Si de mauvaises nouvelles devaient être communiquées aux familles, des appels de suivi étaient prévus pour voir si tout se passait bien.

Lors de la suppression du patient du système, son nom et les coordonnées des membres de sa famille furent effacés de façon permanente. Toutes les informations ont été stockées dans des serveurs locaux du Royaume-Uni conformément aux normes.

## Résultats

24,000 appels vidéo furent réalisés sur 1,099 tablettes au Royaume-Uni entre avril et juin, 2020. Jusqu'à 600 appels vidéo par jours furent réalisés au plus fort de l'utilisation.



**128,000 minutes d'appels furent accomplies.**

Ces minutes ont permis les avantages suivants:

### Réduction du stress pour le personnel infirmier des soins intensifs

Il a surtout allégé le fardeau des infirmières de chevet qui étaient maintenant équipées d'un outil pour faciliter la communication afin de remonter le moral.



### Allègement de la détresse du patient et de la famille au cours de leurs soins

Les avantages émotionnels de la communication sont appuyés par des études. Celles-ci mènent à une meilleure participation des patients, ce qui permet par la suite de meilleurs résultats de santé pour ces derniers.



### Vastes possibilités d'activités d'appels

Au cours des mois, il y eu des conversations simples sur l'état actuel du processus de réadaptation, des conversations à l'heure du repas où les familles ont réussi convaincre leur proche de manger, des conversations comprenant des animaux de compagnie, des moments où les membres de la famille ont pu faire leurs derniers adieux lorsque l'état du patient se dégradait rapidement, des séances d'orthophonie au cours desquelles les membres de la famille ont pu faire sortir des mots de la bouche du patient, et même une ou deux demandes en mariage!



## Conclusion

Le projet Life Lines d'Aetonix a joué un rôle déterminant dans l'instauration des communications virtuelles à grande échelle dans un domaine de soins de santé qui est généralement privé de communication. Cela s'est même produit en temps de crise à un moment où l'isolement était obligatoire. Le projet a allégé la charge de travail du personnel des soins intensifs en lui donnant un mécanisme virtuel pour mettre les gens en contact et a apporté un réconfort bien nécessaire aux patients, aux familles et aussi aux cliniciens, qui désire toujours offrir des soins de qualité supérieure à leurs patients. Ce type d'initiative audacieuse a un potentiel supplémentaire à l'échelle continentale, en Europe ou en Amérique du Nord.

“

J'ai demandé à mon mari s'il avait entendu ma voix lorsqu'il était très malade sur ventilation, se battant pour sa vie. Il m'a répondu qu'il se souvenait m'avoir entendu et que ça lui avait donné de la force.

Diane, dont le mari a passé 15 jours sous ventilation

“

Elles ont été très faciles à installer et ont bien été reçues par notre personnel et par les familles de nos patients. Elles ont permis de faciliter le moment le plus fâchant et difficile en permettant aux familles un contact et une vidéo de leur proche.

Infirmière en chef au soins intensifs



**aTouchAway™**  
par Aetonix



Chez Aetonix, nous savons que le choix du bon outil numérique pour donner à vos patients en soins chroniques et complexes les moyens d'autogestion de leur santé à la maison peut améliorer les résultats et réduire la pression sur vous et votre équipe, ainsi que sur l'ensemble du système de santé. La bonne technologie peut prévenir des visites à l'urgence coûteuses, des admissions à l'hôpital et d'autres interventions cliniques.

aTouchAway<sup>MC</sup> est une plateforme logicielle innovante conçue pour gérer, à domicile, les soins des patients chroniques et complexes en connectant tout le cercle de soins pour assurer des soins efficaces, fiables et coordonnés. aTouchAway est la seule plateforme de santé à domicile qui offre des communications vidéo et textuelles sécurisées, un moteur de flux de travail robuste, une gestion intégrée des plans de soins et des tableaux de bord complets, le tout en une seule plateforme numérique sécurisée.

Contactez-nous aujourd'hui pour en apprendre davantage sur la façon dont Aetonix peut vous aider à offrir les meilleurs soins.