En cas de grande urgence, qu'il s'agisse d'un accident grave ou même d'un attentat, les autorités peuvent déclencher le PLAN BLANC pour organiser les secours, la prise en charge des blessés et leur hospitalisation. Pour une coordination efficace des secteurs ambulatoire, hospitalier et médico-social, l'enjeu de la communication est crucial pour mener à bien le dispositif entre tous ces acteurs, mais également à l'intérieur même de l'hôpital.

Initialement mis en place par une loi de Santé Publique de 2004, le Plan Blanc est un dispositif de crise qui permet de mobiliser et d'organiser immédiatement les moyens humains et matériels pour faire face à l'afflux de patients ou de victimes, tout en préservant la sécurité des patients et du personnel. Dans certains cas, l'hôpital se met aussi en place en dehors de ses murs. Tous les professionnels d'un établissement de santé, qu'ils soient administratifs, médecins, soignants ou personnels techniques, sont impliqués
! Une réponse efficace et coordonné évite d
'
entraver la productivité, de réduire le confort des patients et de l
'
environnement de travail des soignants, et surtout impacter négativement les résultats cliniques.

- Face à une crise grave et l'affluence massive de patients, comment éviter le risque de paralysie du fonctionnement habituel de l 'hôpital ?

- Quelles sont les modalités de transmission de l'alerte au sein d'un établissement de santé, ainsi que les liaisons internes et externes à l'établissement pour assurer la circulation des informations ?

- Comment assurer la sécurité du personnel soignant dans un contexte tendu, le secteur hospitalier faisant déjà l'objet de plus de 22 000 signalements de violences et incivilités déclarés en 2018 (source ONVS) ?

Des systèmes de communication intelligents et de gestion d'alertes sont développés par des sociétés capables de comprendre les réalités opérationnelles de l'hôpital. A ce titre, Ascom répond à 6 enjeux d'organisation et de sécurité majeurs en phase avec le quotidien du personnel hospitalier :

- Risques organisationnels et fatigue liés aux alarmes : Une stimulation sonore excessive peut d'une part empêcher les alarmes d'atteindre les bons destinataires ou amener les soignants à ne plus notifier les alertes.

- Communication des équipes et goulets d'étranglement collaboratifs : Une communication

inefficace peut conduire à un diagnostic erroné, un traitement non adapté ou retardé, un manque de sécurité pour le patient et du stress organisationnel.

- Un temps de prise en charge inadapté : Le manque de personnel et la lourdeur des charges administratives occasionnent un temps de présence des soignants.

- Une prise en charge irrégulière : Des patients en chaise roulante en attente de transfert, des délais et des incompréhensions lors des tours de gardes ou encore la modification régulière des équipes complexifient fortement les relations entre soignants et patients. En outre, une prise en charge et des soins irréguliers peuvent transformer une expérience hospitalière en un vécu terrifiant, source de confusion, surtout pour les personnes âgées et les patients souffrant de pathologies mentales.

- Répondre aux demandes patients et aux familles : Lors d'événements dramatiques, informer et rassurer les patients et leurs familles devient une mission quasi impossible.

- Une gestion des données insatisfaisante : Une bonne analyse des données aident les hôpitaux à améliorer leurs flux de travail, la sécurité des patients et à réduire leurs coûts.