

The background features a grid of smartphone screens, each displaying a different medical icon. The icons include a pill, a stethoscope, a pill with dots, a bandage, a heart rate line, an ambulance, and a test tube. The screens are arranged in a staggered pattern, with some overlapping. The central text is overlaid on a yellow rectangular area.

**ENQUÊTE 2018**

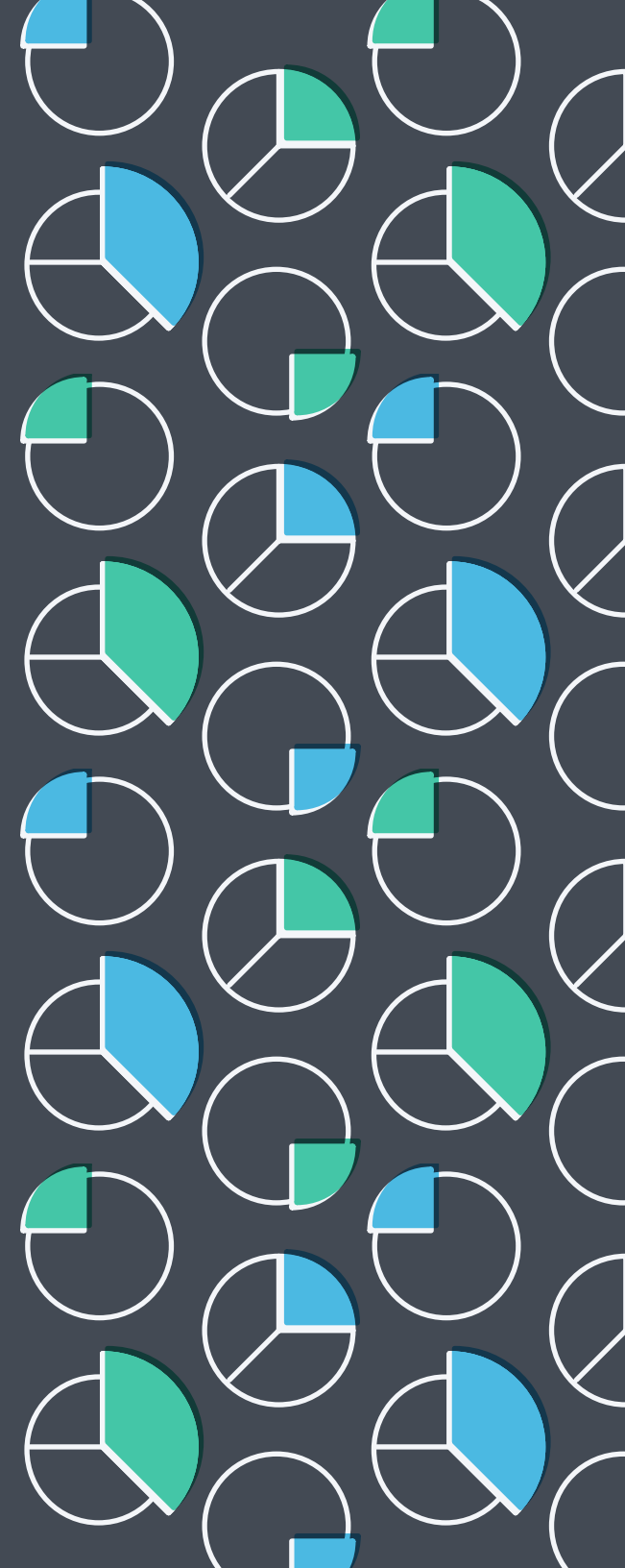
# **L'effet des appareils mobiles sur le niveau de satisfaction des patients à l'hôpital**

# La santé et les technologies mobiles

**Les prestataires veulent des solutions qui leur permettront de prodiguer plus rapidement aux patients des soins plus personnalisés, tout en améliorant la communication au sein des équipes soignantes.**

**La mobilité, et plus particulièrement les appareils mobiles, est un moyen essentiel pour les établissements de santé de fournir une meilleure expérience aux patients et au personnel soignant.**

L'introduction d'appareils mobiles dans les établissements de santé pose toutefois certains défis. Mais il est bel et bien possible de respecter les réglementations strictes en matière de confidentialité des données tout en garantissant la sécurité du réseau si la bonne technologie s'accompagne de la bonne solution de gestion des appareils mobiles. C'est à cette seule condition que les établissements pourront proposer un accès et des fonctionnalités appropriés à leurs patients et leurs employés, tout en limitant les risques de sécurité.





# Qu'est-ce que la gestion des appareils mobiles ?

**La gestion des appareils mobiles (MDM) est une structure qui permet de gérer les appareils mobiles.**

Les établissements de santé ont besoin d'une solution MDM pour gérer correctement les appareils et garantir leur conformité. Du déploiement et de l'inventaire des nouveaux appareils à la configuration des réglages, en passant par la gestion des apps ou l'effacement des données, le MDM propose un ensemble d'outils complet qui répond à des déploiements de toutes tailles et garantit la sécurité des appareils.



# Sommaire

**Vanson Bourne, un organisme tiers indépendant, a récemment réalisé une étude mondiale pour déterminer l'effet des technologies mobiles dans le domaine de la santé.**

**La quasi-totalité des 600 décideurs informatiques interrogés aux États-Unis, au Royaume-Uni, en Allemagne, en France et aux Pays-Bas ont déclaré que leur établissement était en train de mettre en œuvre un programme d'appareils mobiles ou qu'ils envisageaient de mettre en œuvre un tel programme dans un proche avenir.**

Un programme d'appareils mobiles permet d'améliorer les soins aux patients, mais les établissements de santé restent inquiets quant à l'impact de ces appareils sur la sécurité et la confidentialité des données. Et même si l'utilisation d'appareils mobiles augmente dans le domaine de la santé, les décideurs informatiques ont peu confiance en leur solution actuelle de gestion des appareils mobiles et en sont peu satisfaits.



# Données démographiques

Sur les 600 décideurs informatiques interrogés sur leur expérience de la mobilité dans le domaine de la santé :



Nombre de personnes interrogées dans chaque pays



États Unis



Royaume-Uni



France



Allemagne



Pays-Bas



Nombre de lits au sein de l'établissement

5%

1-50

15%

51-100

26%

101-200

23%

201-300

31%

300+



# **Tendances en matière d'adoption des appareils mobiles**

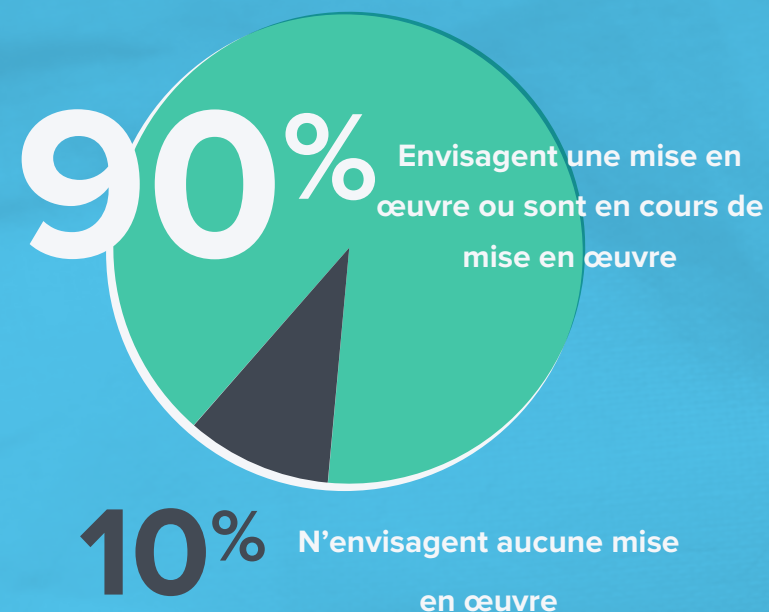




## Mise en œuvre et cas d'utilisation

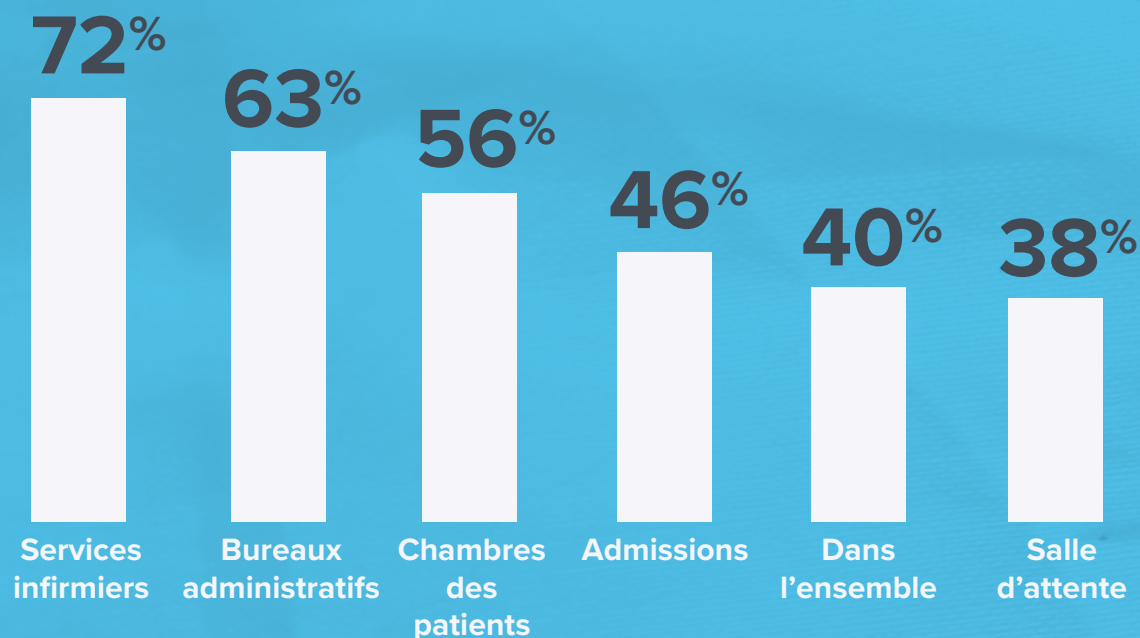
### Le nombre d'appareils mobiles utilisés dans le domaine de la santé augmente.

Parmi les personnes interrogées, 90 % ont déclaré que leur établissement mettait en œuvre, ou envisageait de mettre en œuvre, un programme d'appareils mobiles en vue d'améliorer les soins aux patients, de faciliter le travail des équipes soignantes, ou les deux.



### Les programmes d'appareils mobiles couvrent une diversité de cas d'utilisation.

Ils peuvent inclure la fourniture d'iPhone aux infirmiers et aux médecins pour faciliter leur communication, la fourniture d'iPad aux patients à des fins de divertissement ou encore l'utilisation d'iPad pour les admissions. D'après l'étude, les appareils mobiles sont principalement utilisés dans les services infirmiers, les fonctions administratives ainsi que dans les chambres des patients pour améliorer l'expérience de ces derniers.



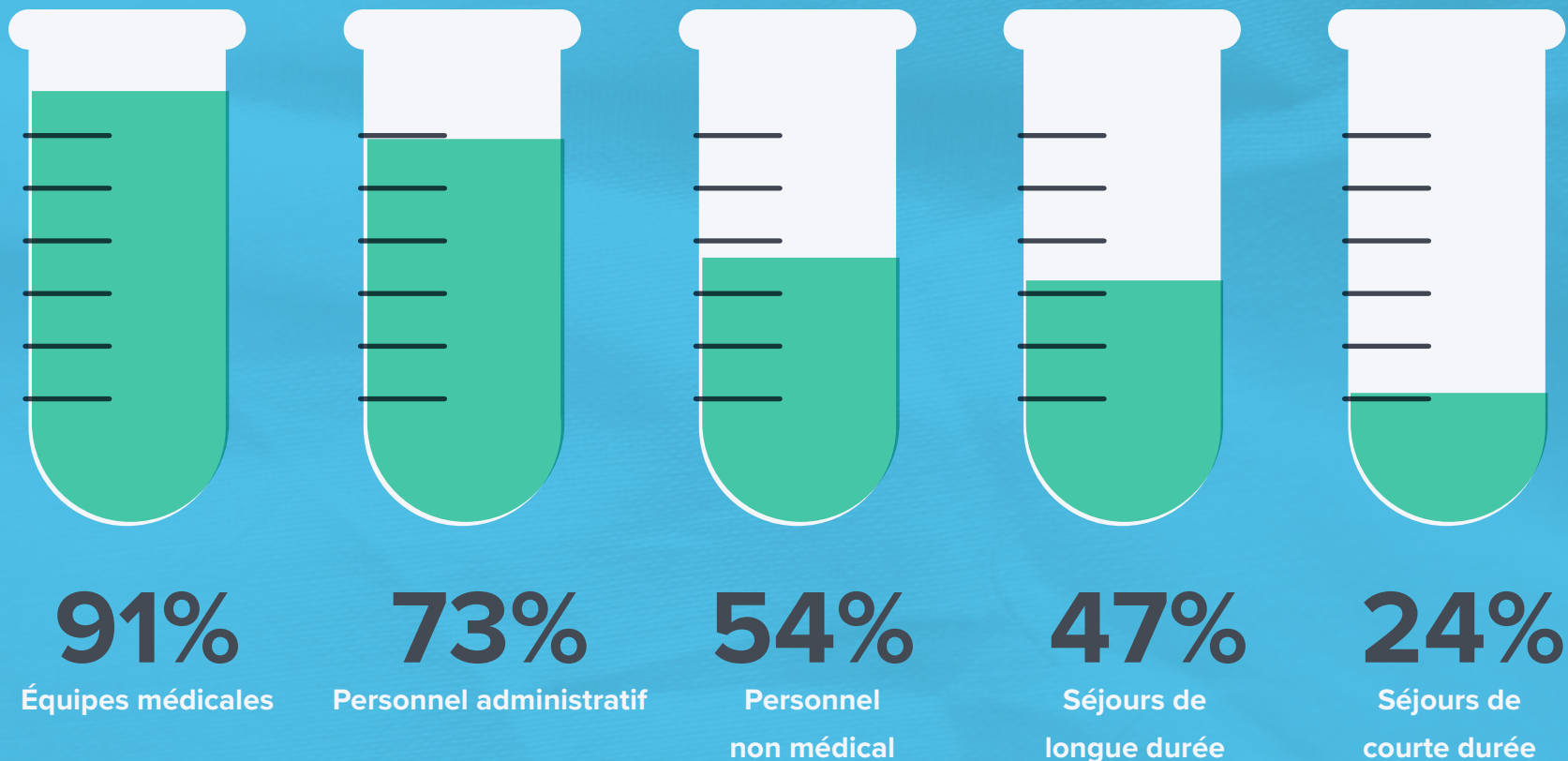




## Mise en œuvre et cas d'utilisation

Les établissements de santé qui souhaitent mettre en œuvre un programme d'appareils mobiles envisagent un déploiement à grande échelle.

D'après les personnes interrogées, nombreux sont les groupes qui tireraient avantage d'un tel programme.





## La mobilité est promise à une belle croissance

En moyenne, près de la moitié (**47%**) des établissements de santé envisagent d'accroître leur utilisation d'appareils mobiles au cours des deux prochaines années.

De fait, plus de la moitié des personnes interrogées pensent que l'utilisation des appareils mobiles va augmenter de respectivement 59 % et 54 % au sein des équipes médicales et administratives.



des personnes interrogées  
pensent que les équipes  
médicales vont accroître  
leur utilisation

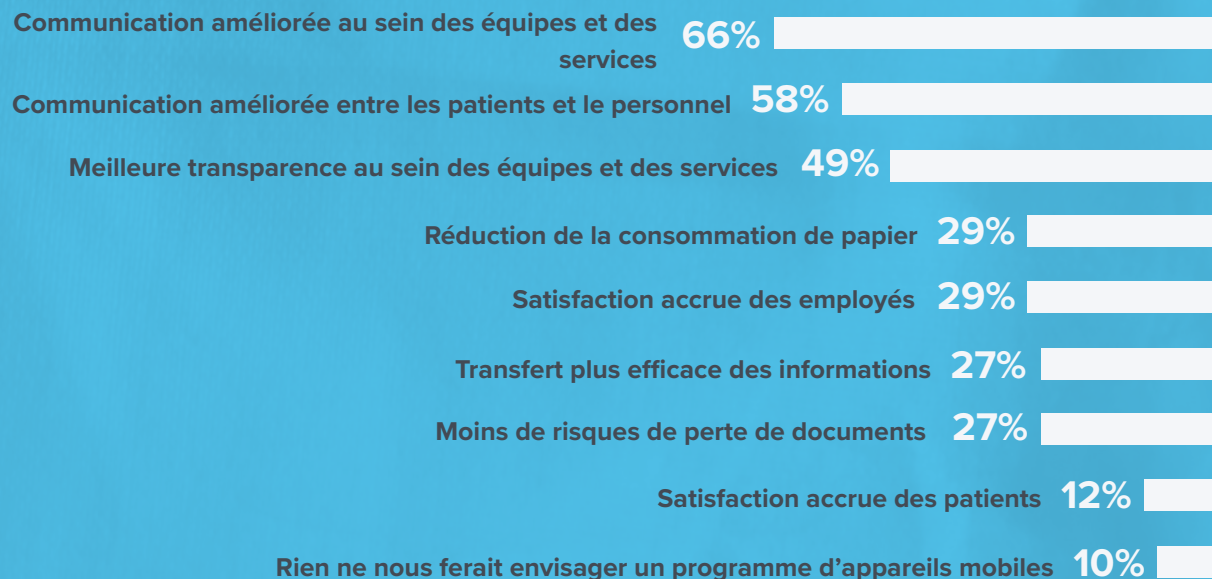
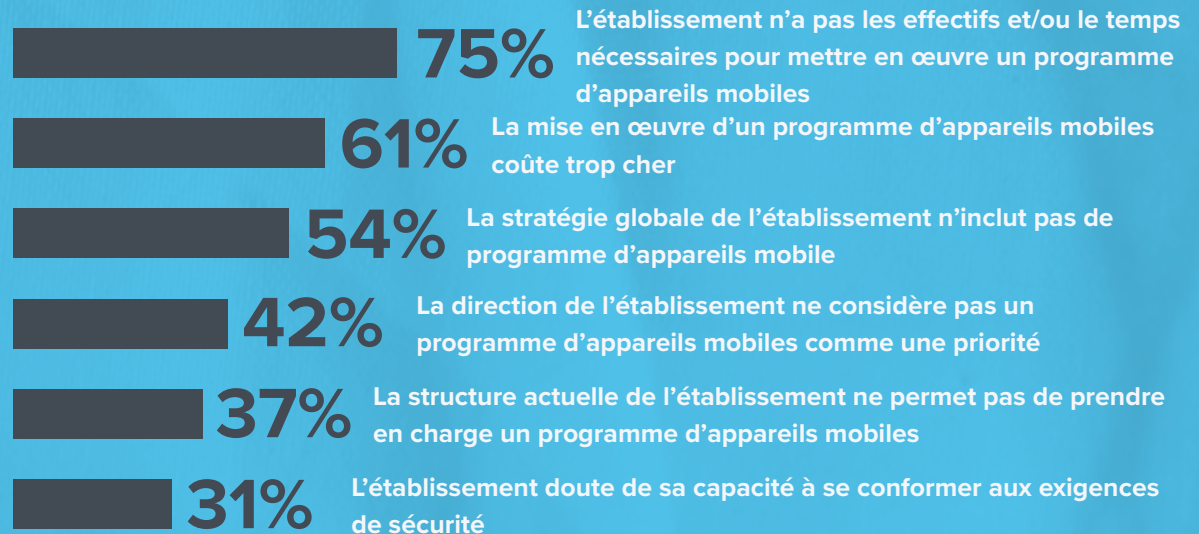


des personnes interrogées  
pensent que le personnel  
administratif va accroître son  
utilisation



## Principales inquiétudes des hôpitaux concernant l'utilisation d'appareils mobiles

Parmi les personnes interrogées, **10 pourcent** ont déclaré que leur établissement n'envisageait pas de mettre en œuvre un programme d'appareils mobiles. Selon leurs dires, les obstacles principaux seraient un manque de ressources et de personnel technique.



Bien qu'elles n'envisagent pas de mettre en œuvre un programme d'appareils mobiles dans un proche avenir, la majorité des personnes interrogées ont reconnu les avantages d'un tel programme.

The background image shows an elderly woman in profile, looking at a tablet. The tablet screen displays a smiling woman. The entire image is overlaid with a semi-transparent teal color. A yellow rectangular box with a thin white border contains the title text. To the right of the text box is a white line-art icon of a pie chart with one segment highlighted in teal.

# **La gestion des appareils mobiles dans la santé**

## Mise en œuvre d'une solution de gestion

Seuls **78 pourcent** des établissements interrogés ont déjà mis en place une solution de gestion des appareils mobiles. Parmi ces établissements **30 pourcent** n'ont pas confiance en leur solution actuelle.

Établissements interrogés

**78%**

Ont une solution MDM

**30%**

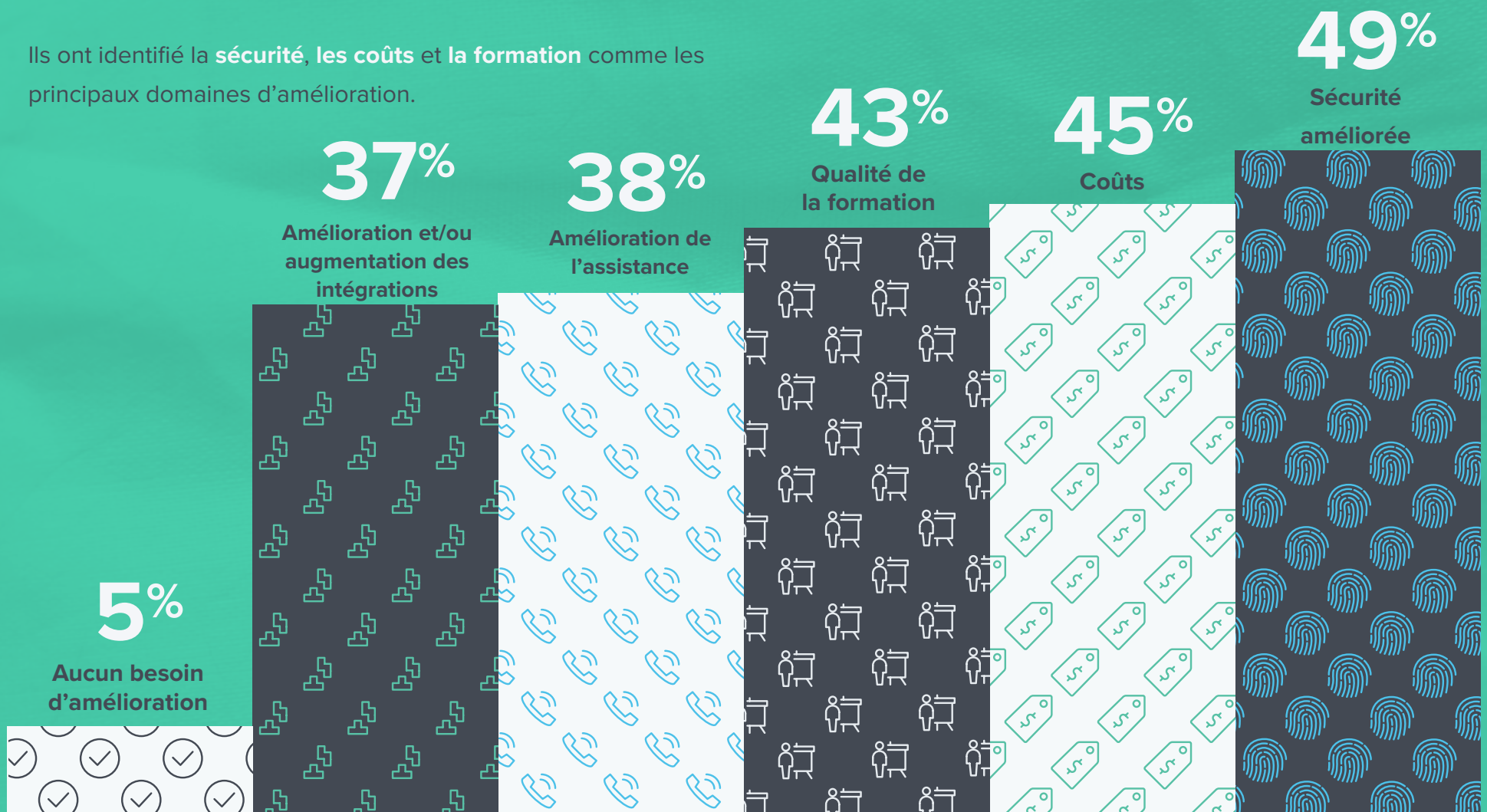
N'ont pas confiance en leur solution  
MDM actuelle



## Satisfaction vis-à-vis du MDM et améliorations

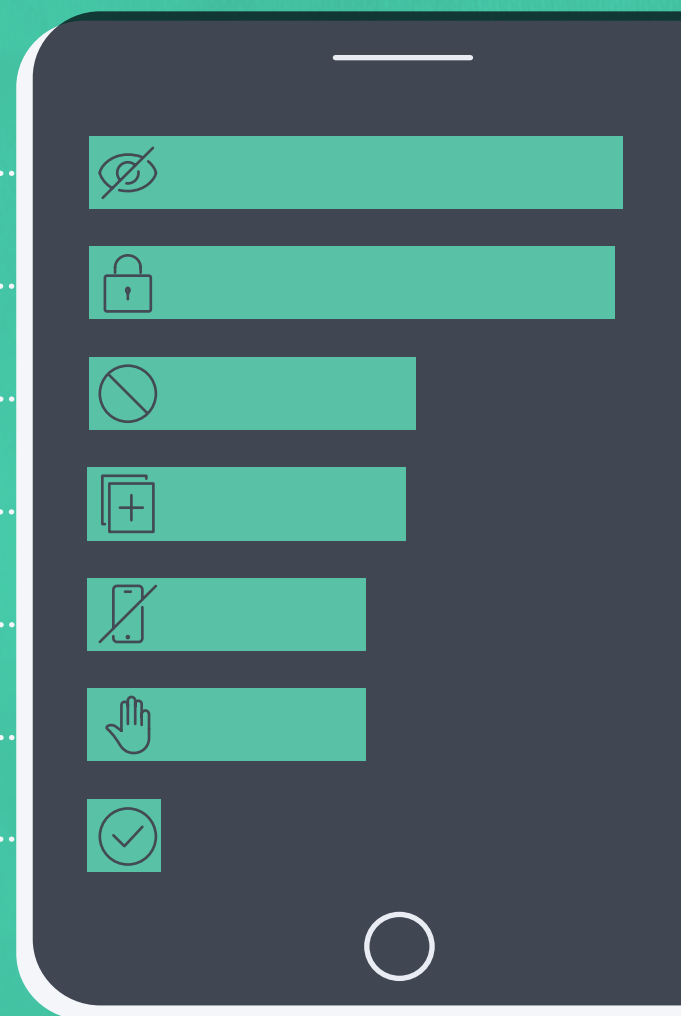
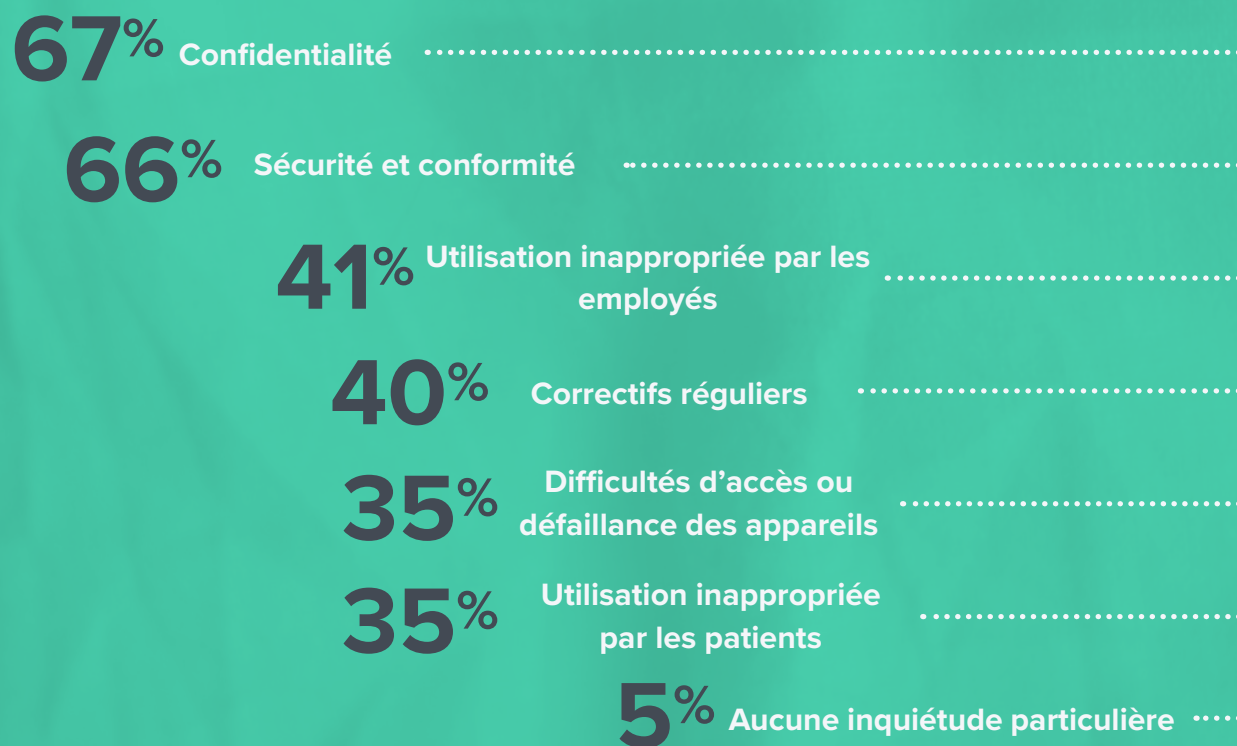
Moins de la moitié (45%) des établissements sont très satisfaits de leur solution de gestion des appareils mobiles. La quasi-totalité (95%) pensent que leur solution actuelle peut être améliorée.

Ils ont identifié la **sécurité**, les **coûts** et la **formation** comme les principaux domaines d'amélioration.



## Appréhension vis-à-vis des technologies mobiles

Les établissements de santé qui mettent en œuvre, ou envisagent de mettre en œuvre, un programme d'appareils mobiles s'inquiètent avant tout de la confidentialité des données ainsi que de la sécurité et la conformité. L'utilisation inappropriée par les employés et les correctifs sont également une source importante de préoccupation.



A person is lying in a hospital bed, holding a tablet computer. The image is overlaid with a semi-transparent yellow filter. A blue rectangular box with a white border contains the text "Impact initial". Below this box, there is a small white pie chart icon with one orange segment.

**Impact initial**





## Principales motivations derrière les programmes d'appareils mobiles

Qu'ils déploient des appareils mobiles pour le personnel, les patients ou les deux, les décideurs admettent que la transparence des informations, l'amélioration des communications et l'accès facilité aux applications proposées avec un programme d'appareils mobiles ont été des facteurs déterminants dans leur décision de mettre en œuvre un tel programme.

### Pour le personnel



### Pour les patients

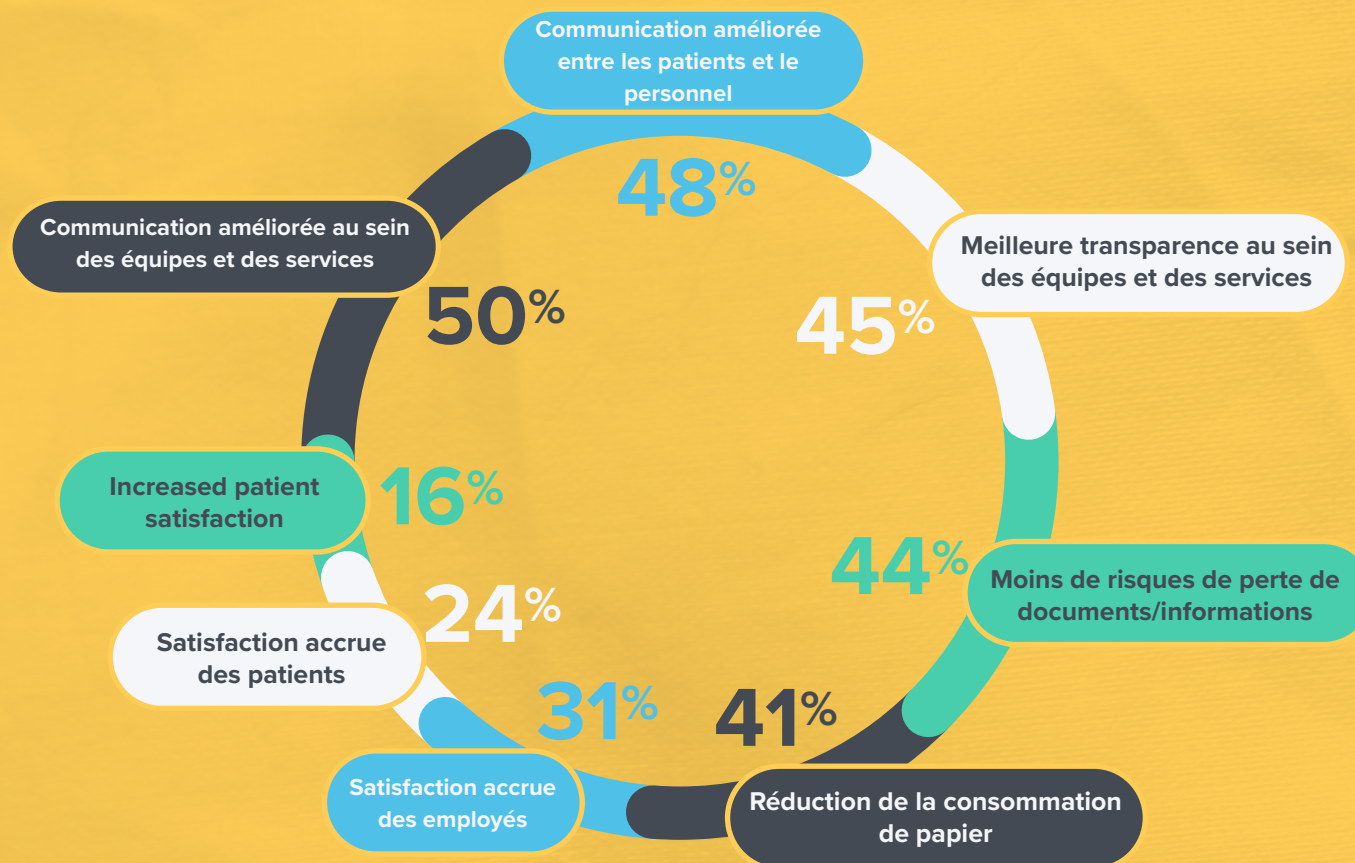




## Avantages concrets des programmes d'appareils mobiles

D'après les décideurs, outre le fait que certaines retombées positives des programmes d'appareils mobiles sont en corrélation directe avec les raisons pour lesquelles ils ont mis en œuvre un programme, d'autres avantages viennent valider l'intérêt de ces programmes.

La moitié des personnes interrogées ont évoqué une meilleure communication au sein des équipes et des services depuis la mise en œuvre du programme, et près de la moitié ont affirmé qu'un programme d'appareils mobiles améliorerait le transfert des informations et la communication entre les patients et le personnel.



## Les appareils mobiles et l'impact sur le niveau de satisfaction des patients

96 pourcent des établissements ayant mis en œuvre un programme d'appareils mobiles constatent une augmentation des notes de satisfaction des patients. Parmi eux, 32 pourcent observent une montée en flèche de leurs notes.



# Conclusion

**90 pourcent des établissements de santé qui ont mis en œuvre un programme d'appareils mobiles, ou envisagent de mettre en œuvre un tel programme au cours des douze prochains mois, s'attendent à améliorer leurs communications internes, à avoir une meilleure visibilité sur les dossiers des patients et à pouvoir partager des ressources avec les patients rapidement.**

Toutefois, parmi ceux qui ont déjà mis en place un programme d'appareils mobiles, seuls **78 pourcent** ont une solution de gestion des appareils mobiles (MDM) et moins de la moitié (**45 pourcent**) sont très satisfaits de leur solution MDM actuelle.

Pour surmonter leur appréhension quant à la mise en œuvre d'un programme d'appareils mobiles, les établissements de santé ont besoin d'une solution de gestion des appareils mobiles sur laquelle ils peuvent compter. Seulement avec une solution fiable pourront-ils profiter pleinement des avantages de leurs appareils mobiles, tout en limitant les risques de sécurité et en améliorant la satisfaction aussi bien des patients que du personnel.





# iOS et Jamf pour la santé

**Bénéficier des meilleurs soins possibles grâce à l'iPad.**

**À mesure qu'Apple continue à ouvrir la voie à des technologies innovantes et à transformer l'expérience utilisateur, les professionnels de santé commencent à s'y intéresser. Ils font confiance à la plateforme Apple pour améliorer le quotidien de leurs patients et de leurs équipes soignantes.**

Avec les appareils iOS Apple, les établissements de santé peuvent bénéficier :

- + d'une plateforme sécurisée moins vulnérable que les systèmes d'exploitation concurrents.
- + de la plus grande communauté de développeurs tiers pour les apps d'entreprise.
- + de la meilleure qualité de matériel, souvent supérieure à celle d'autres appareils et avec une valeur résiduelle élevée.
- + d'un cadre MDM complet, avec un modèle de déploiement sans intervention ainsi qu'un modèle de distribution des apps en volume.



Et avec une solution de gestion des appareils mobiles, les établissements peuvent exploiter le plein potentiel des appareils Apple. Spécialisée dans iOS, macOS et tvOS, Jamf se consacre à les aider à réussir avec la plateforme Apple.



# MDM pour iOS dans le domaine de la santé

Jamf Pro est le meilleur outil de gestion des appareils mobiles Apple. Conçu pour aider les entreprises à tirer profit de la puissance d'Apple, Jamf Pro permet aux utilisateurs de configurer, déployer et gérer des appareils simplement et en toute sécurité.

**Version Essai**

Ou contactez votre revendeur d'appareils Apple habituel pour essayer Jamf.