

**PHILIPS**

Document  
de position



Le renforcement du système de santé nécessite **de nouvelles façons audacieuses de travailler ensemble**



# Introduction

Ce sont des temps houleux et difficiles pour les réseaux de santé qui s'efforcent de fournir des soins de qualité à un coût supportable. Leur volonté à le faire, malgré les défis auxquels ils sont confrontés, s'observe de façon remarquable chaque jour dans des milieux de soins de toutes sortes. Alors que les réseaux de santé sont appelés à performer comme jamais auparavant, nous devons nous aussi rechercher de nouvelles façons de les aider à évoluer pour leur permettre de répondre aux besoins changeants de notre «nouvelle normalité». Alors que nous cherchons des moyens d'aider, nous devons également trouver des moyens de gagner la confiance, dont la valeur aussi importante que des partenariats productifs.

Dans ce guide, nous explorons les façons dont les partenariats stratégiques à long terme peuvent aider les systèmes de soins de santé à fournir des considérations pratiques la sélection et la gestion de ces relations. Des études de cas illustrent également les approches et résultats au sein de nombreuses organisations.

## Les réseaux de santé ont fait preuve d'une ténacité remarquable contre vents et marées.



### S'adapter aux volumes de patients imprévisibles et les effets sur les travailleurs de la santé

- Les fournisseurs de soins de santé ont utilisé leurs compétences en exerçant différents rôles pour fournir une expertise et de l'aide supplémentaire.<sup>1</sup>
- En 2020, l'utilisation des lits aux soins intensifs a connu de grandes fluctuations, avec une moyenne de 950 patients atteints de la COVID-19 aux soins intensifs en avril contre plus de 2300 en avril 2021.<sup>2</sup>
- Dans l'ensemble, 20 % des cas de COVID-19 sont des travailleurs de milieux de soins. Ce ratio est en déclin après avoir connu son apogée en mai 2020.<sup>3</sup>
- En plus d'être exposés à la COVID-19, les travailleurs de la santé étaient confrontés à des environnements de travail stressants, à de longues heures de travail ainsi qu'à la fatigue, à l'épuisement professionnel et, dans certains cas, à la stigmatisation et à la discrimination.<sup>4</sup>



### Courage et engagement dans l'incertitude d'une pandémie qui se poursuit

- En raison des pénuries mondiales d'équipements de protection individuelle (EPI), les travailleurs de la santé ont dû trouver des moyens de réutiliser les masques faciaux et autres équipements ou se passer complètement des EPI appropriés.<sup>5</sup>
- Depuis plus de 200 jours, leur travail se compare à un combat difficile qu'ils mènent pour soutenir leurs collègues et répondre aux besoins des patients.
- Des milliers de travailleurs de la santé dans le monde sont décédés à cause de la COVID-19.<sup>6</sup>



### La télésanté : l'ouverture aux nouvelles technologies et leur déploiement rapide

- Les services de télésanté connaissent une croissance exponentielle. Avant la COVID-19, plus de 80 % des soins étaient dispensés en personne. En avril 2020, ce nombre a considérablement diminué et se chiffrait à 40 % selon Inforoute Santé du Canada. Ainsi, 60 % des visites médicales se sont déroulées virtuellement au Canada.<sup>7</sup>
- Pendant ce temps, les fournisseurs et le personnel ont dû s'adapter à un mode de prestation de soins différent et prendre en charge des volumes accrus de consultations en télésanté. Comparativement à avant la pandémie, c'est 50 à 175 fois le nombre de patients qu'ils ont vus à l'aide des solutions de télésanté.<sup>8</sup>

## Les systèmes de santé sont toujours confrontés à d'énormes défis

### Les équipes cliniques sont fatiguées



# 55 %

des médecins ont déclaré dans un sondage que la COVID-19 avait augmenté leur sentiment d'épuisement professionnel.<sup>9</sup>

Dans tous les systèmes de santé, les cliniciens ressentent la pression de cette période. Près de 9500 fournisseurs de soins intensifs interrogés évaluent que leur stress est passé d'un score médian de 3 à 8 durant la pandémie.<sup>10</sup> De plus, un autre sondage révèle que jusqu'à 55 % des médecins ont déclaré que la COVID-19 avait augmenté leur sentiment d'épuisement professionnel.<sup>9</sup> Durant la pandémie et au-delà, nous aurons besoin de solutions pour relever ce défi permanent que représente le stress et l'épuisement professionnel.

### Les défis de la cybersécurité et de l'interopérabilité perdurent



# 196 %

d'augmentation de violations de données de cybersécurité entre 2018 et 2019.<sup>11</sup>

Les données concernant la cybersécurité sont préoccupantes. De 2018 à 2019, les violations de données en matière de cybersécurité ont augmenté de 196 %, exposant 41,3 millions de dossiers de patients<sup>11</sup> et générant un coût moyen de 3,86 millions de dollars par violation en 2018.<sup>12</sup> Face aux menaces et vulnérabilités croissantes de cybersécurité, les systèmes de santé devront prendre une approche proactive en matière de sécurité, en exploitant des moyens innovants pour protéger leurs technologies de soins et la vie privée des patients.

Dans une réalité où le partage de données entre les différents milieux est capital, la sécurité n'est pas le seul défi. Les défis de l'interopérabilité sont également complexes, car les systèmes de santé doivent partager des informations précises en temps opportuns avec les patients et les fournisseurs de soins de santé dans divers contextes.

### Les temps d'attente augmentent



# 22,6 semaines

représente le temps d'attente moyen pour les Canadiens, entre la référence d'un médecin généraliste et le moment où

le patient reçoit le traitement pour les médecins spécialistes, les procédures de diagnostic et chirurgicales.

Avec la pandémie de COVID-19, les ministres provinciaux de la Santé ont accordé la priorité aux patients COVID-19 et ont annulé des milliers de chirurgies électives. Ces annulations entraîneront une augmentation des temps d'attente déjà longs pour les Canadiens qui doivent consulter des spécialistes.

L'Institut Fraser a publié un rapport : *Waiting Your Turn: Wait Times for Health Care in Canada, 2020*. Dans cette étude, des médecins spécialistes interrogés ont indiqué que les temps d'attente pour recevoir les traitements médicaux nécessaires ont augmenté depuis 2019, alors que temps d'attente était de 20,9 semaines. Il s'agit du plus long temps d'attente enregistré dans l'historique des études. Il est 143 % plus long qu'en 1993, alors qu'il n'était que de 9,3 semaines.

Les temps d'attente varient selon les provinces, les spécialités et les procédures. C'est en Ontario que le temps d'attente total est le plus court, soit 17,4 semaines, alors qu'il est le plus long à l'Île-du-Prince-Édouard, soit 46,5 semaines.

Les types de procédures ont une incidence sur les temps d'attente. L'attente la plus longue pour les patients est de 34,4 semaines entre la référence d'un médecin généraliste et les interventions ophtalmologiques, tandis que les patients en attente de soins en oncologie médicale commencent leur traitement au bout de 4,2 semaines.

Les patients canadiens doivent également attendre longtemps pour plusieurs procédures de diagnostic. Cette année, ils devaient attendre 5,4 semaines pour une tomodensitométrie (TDM), 11,1 semaines pour une résonance magnétique (IRM) et 3,5 semaines pour une échographie.<sup>13</sup>

L'augmentation des temps d'attente dans tout le pays peut entraîner de graves conséquences telles qu'une augmentation de la douleur, de la souffrance et de l'anxiété. Dans certains cas, ils peuvent également entraîner de moins bons résultats médicaux.

# Positionner les systèmes de santé pour un meilleur avenir

Les dirigeants d'un large éventail d'organismes de santé publics et privés — des hôpitaux communautaires indépendants aux réseaux de santé intégrés régionaux en passant par les grands systèmes de santé qui desservent plusieurs états — recherchent résolument des nouveaux moyens pour pouvoir non seulement surmonter ces temps houleux, mais aussi mieux se positionner pour gérer leur avenir de façon proactive. Le renforcement des systèmes de santé est avantageux pour nous tous, car il permettra de réduire les écarts, faire face aux disparités et répondre aux besoins afin que nous soyons plus forts, ensemble.

Ces objectifs ne sont pas faciles à réaliser et la pandémie complexifie les choses. Alors que des ajustements stratégiques — comme l'acquisition d'un nouvel appareil d'IRM, un flux de travail adapté — peuvent procurer un soulagement momentané à une unité surchargée, les systèmes de santé envisagent également la situation dans son ensemble — en faisant évoluer leurs opérations, en étendant leur prestation de soins et en planifiant une croissance à long terme.

Il est plus probable de voir les améliorations durables souhaitées lorsque les organisations peuvent exploiter la force des partenariats pour évoluer avec souplesse et se développer de manière stratégique. Comme c'est le cas pour de nombreux partenariats, les partenaires au service des systèmes de santé doivent gagner la confiance des équipes qu'ils servent.

## Évoluer avec souplesse pour offrir des soins fondés sur la valeur

Établir des partenariats avec des experts de l'écosystème de la santé plus large permet aux systèmes de santé de relever les défis actuels en normalisant et en modernisant d'abord la technologie afin que les équipes soient bien soutenues dans leurs efforts. Ils aident également les organisations à être encore plus proactives afin qu'elles puissent atteindre leurs objectifs avec moins de contraintes et plus rapidement. Cela est également important pour qu'elles puissent bien réagir aux événements sans précédent et aux changements du marché qui se produisent invariablement sur le chemin de la prestation des soins centrés sur le patient et fondés sur la valeur.

## Établir des relations d'affaires à long terme pour se développer stratégiquement

Bâtir des relations de confiance durables avec des partenaires dans le domaine des technologies et autres, fondées sur une grande expertise, une étroite collaboration, un engagement commun envers l'innovation dans le domaine de la santé, ainsi que sur une responsabilité partagée en matière de gestion des coûts, de la complexité et des risques s'avère très important.



## Les systèmes de santé évoluent rapidement

De nombreux systèmes de santé évoluaient déjà rapidement avant la pandémie et pourraient être incités à poursuivre la transformation de leurs modèles de prestations de soins. En plus d'élaborer une solide riposte à une crise de santé publique qui se produit une fois par 100 ans, ils semblent être également en train d'accélérer les efforts de limitation des coûts grâce à :



Un accent soutenu sur les soins virtuels et à domicile



Des fusions et partenariats continus au sein des systèmes de soins de santé et des hôpitaux qui optimisent l'efficacité et l'évolution



La formation de grandes alliances dans le but de déplacer certaines unités de soins hors des hôpitaux vers des milieux moins coûteux



Des efforts de normalisation, tout en évitant l'asservissement à un seul fournisseur et la disparité des systèmes

Ces efforts n'ont jamais été aussi nécessaires, mais ils ne suffiront peut-être pas à combler les besoins en santé quasi illimités auxquels sont confrontés les systèmes de santé d'aujourd'hui et de demain.



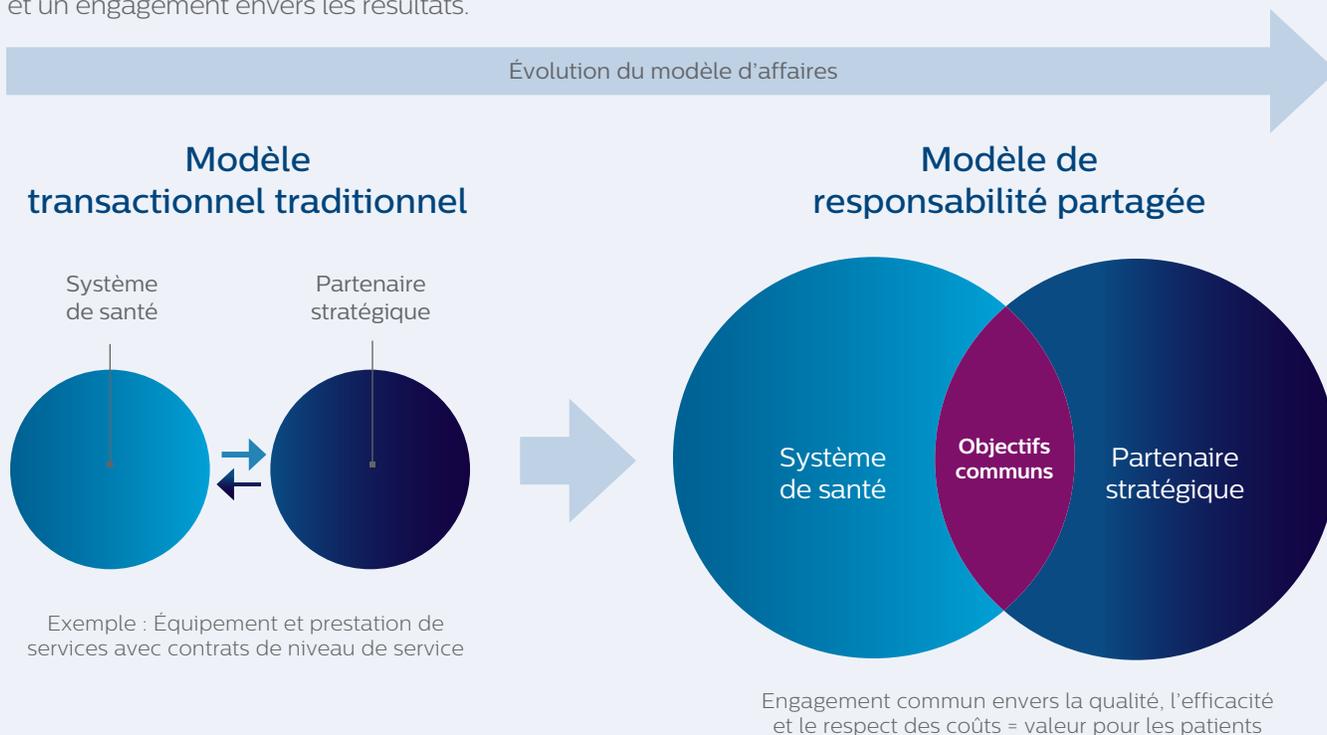
## Pourquoi bâtir des relations à long terme stratégiques?

Les collaborations stratégiques peuvent débuter de plusieurs façons, notamment de l’alignement des objectifs au sein d’un département ou entre les directeurs de différentes organisations qui ont des affinités communes en matière de modèles d’affaires. Quoi qu’il en soit, les relations à long terme peuvent répondre aux besoins opérationnels, techniques et cliniques en plus d’accroître l’efficacité. Elles diffèrent totalement des modèles tran-

sactionnels traditionnels et sont fondées sur le partage des responsabilités, des risques et des récompenses. Un modèle de responsabilité partagée implique le choix d’un partenaire qui s’investit dans la croissance de l’organisation. Les partenaires d’un système de santé peuvent provenir de l’écosystème environnant et devraient inclure des entités bien positionnées pour aider. Voir les critères à considérer à la page<sup>7</sup>.

## Les nouveaux défis nécessitent de nouvelles méthodes de travail

D’un modèle transactionnel à un modèle de responsabilité partagée qui favorise un engagement continu et un engagement envers les résultats.





## Quels sont les avantages des partenariats à long terme outre les ressources technologiques?

Les partenariats stratégiques à long terme représentent le type de collaboration main dans la main que de nombreux systèmes de santé recherchent aujourd'hui. Ces relations réciproquement avantageuses fournissent non seulement la technologie fiable dont les systèmes de santé ont besoin, mais soulagent également le stress lié aux opérations quotidiennes, ce qui à son tour génère des expériences

positives pour les cliniciens et utilisateurs, de sorte que les systèmes de santé peuvent atteindre leurs objectifs d'amélioration des soins aux patients. Pour travailler dans ce sens, les organisations doivent apporter leur expertise acquise lors de leurs collaborations passées avec les systèmes de santé partout dans le monde et faire évoluer les normes de l'industrie et en matière de technologie.

### Les partenariats à long terme sont proactifs et offrent une variété d'avantages :



**Plans de gestion de la technologie pour anticiper et répondre aux besoins** technologiques évolutifs de l'organisation et accélérer l'adoption des technologies.



**Planification et gouvernance des programmes de formation cliniques et de flux de travail** pour assurer une approche coordonnée à la fois pour identifier les besoins et mettre en œuvre la formation dans l'ensemble de l'entreprise.



**Gestion spécialisée de la prestation aux clients pour accorder la priorité à l'intégration et à l'adoption** afin d'assurer l'harmonisation avec le programme global et les objectifs définis.



**Approche coordonnée en matière de services** pour planifier les communications de service et interventions par palier.



**Des modèles financiers innovants**, tels que des modèles de paiements unifiés, des modèles de services et des caisses de gestion commune pour les services-conseils et cliniques qui ne sont pas liés à une seule entreprise ou solution. Dans certains cas, le partage des risques est inclus.



**Planification à long terme de l'analyse des données** pour guider la prise de décision et rendre compte des résultats globaux du partenariat au système de santé.



**Groupes de travail** pour déterminer et prioriser les occasions d'innovation au sein de l'entreprise, en s'éloignant des activités du modèle traditionnel pour évoluer vers des solutions innovantes lors de la résolution de problèmes.



## Quels critères devraient être considérés lors de la sélection d'un partenaire stratégique à long terme?

### Considérations

### L'organisation offre-t-elle :



Considérations relatives au modèle d'affaires

- Une ouverture quant à l'exploration de différentes façons de travailler et à la variation des modèles de paiement, incluant le partage du risque fondé sur la valeur
- Une harmonisation avec des indicateurs de performance clés mesurables et mutuellement convenus
- Un engagement envers les régions d'intérêt



Considérations cliniques

- Du personnel clinique d'expérience
- De nombreux marchés verticaux cliniques
- Des stratégies à court et à plus long terme pour améliorer l'efficacité du flux de travail



Considérations techniques

- Une technologie sécurisée qui permet un transfert de données fluide entre les milieux cliniques
- Des approches évolutives basées sur des plateformes qui reposent sur des normes ouvertes
- Un service et un soutien proactifs, rigoureux et fiables
- Des solutions qui collectent, numérisent, analysent et partagent des données pour soutenir la collaboration et créer des informations exploitables



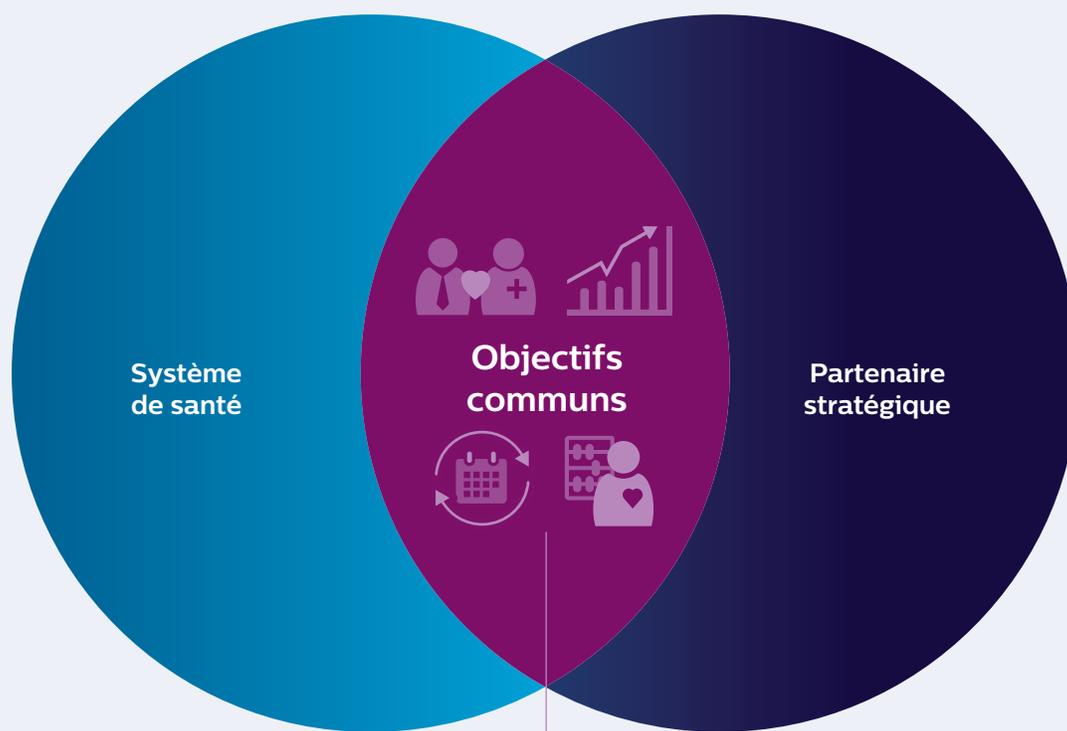
Considérations globales

- Une vaste tradition d'innovation en matière de soins de santé
- Une portée mondiale et un réseau mondial
- Des partenariats collaboratifs de longue date avec de nombreux systèmes de santé
- Une capacité démontrée à anticiper, planifier, revenir sur ses décisions (au besoin) et à respecter les engagements communs

# Les partenariats stratégiques à long terme de Philips reposent sur une base solide

Lorsqu'ils sont confrontés à de grands défis systémiques, les systèmes de santé peuvent choisir de tirer parti des partenariats à long terme pour les aider à atteindre leurs objectifs techniques, cliniques et commerciaux à court et à long terme. Chez Philips, nous pensons que des partenariats efficaces peuvent amener les organisations à s'améliorer, à se développer avec confiance et à imaginer des solutions innovantes qui auront un impact significatif sur les soins aux patients.

## Modèle de responsabilité partagée



Responsabilité partagée



Amélioration de la performance



Prévisibilité continue



Innovations pertinentes

## Les objectifs communs sont essentiels dans les partenariats



### Responsabilité partagée

Les partenaires créent une relation de confiance basée sur la transparence et le partage des responsabilités et récompenses. Ils partagent également souvent les risques. Dans la mesure du possible, la relation bénéficie également du travail des experts de Philips qui œuvrent aux côtés des équipes au sein de l'organisation de soins.

Par exemple, le partenariat entre MarinHealth en Californie et Philips est allé au-delà des contrats de niveau de service de base. L'organisation qui souhaitait prendre d'expansion a pu se développer et évoluer avec succès grâce à un modèle de partage des risques et des responsabilités.

*Voir Pleins feux à la page 12.*



### Prévisibilité continue

Les partenaires concluent des accords et des relations de travail avec des objectifs stratégiques clairement définis, des indicateurs de performance clés, une évaluation continue et des dépenses prévisibles, offrant une transparence dès le début et tout au long de l'engagement. Ce type de prévisibilité est particulièrement important dans les soins cardiaques.

Un partenariat stratégique a été conclu entre le Miami Cardiac & Vascular Institute et Philips, qui ont établi des objectifs communs pour réduire les variations et améliorer l'uniformité des performances et des résultats.

*Voir Pleins feux à la page 14.*



### Amélioration de la performance

Les partenaires collaborent en adoptant une approche graduelle vers la modernisation et la normalisation des technologies pour faire face aux défis actuels. Ils s'orientent ensuite vers l'optimisation et le perfectionnement pour continuer d'améliorer les performances cliniques, opérationnelles et financières.

Le partenariat entre Philips et l'hôpital pour enfants de Phoenix illustre bien la réalisation de cet objectif. Il a permis de servir les enfants et leurs équipes de soins en élargissant l'accès à des technologies, des produits et des services de conseil de pointe.

*Voir Pleins feux à la page 13.*



### Innovations pertinentes

Les partenaires collaborent pour trouver des solutions sur mesure et novatrices afin d'aider l'organisation à résoudre des défis complexes et à bien se positionner pour atteindre les quatre objectifs des soins de santé, créant une valeur durable pour de multiples parties prenantes.

L'augmentation de l'accès aux soins pour les vétérans américains a révélé ce type de défi complexe, inspirant un partenariat d'innovation entre Philips et des groupes de vétérans clés, et menant au lancement ultérieur d'un programme d'accès unique qui a connu beaucoup de succès.

*Voir Pleins feux à la page 15.*

Parfois intégrés au sein d'une organisation, nous établissons des relations de travail étroites avec les équipes pour comprendre les défis de nos partenaires, identifier les possibilités et élaborer conjointement des stratégies et des plans qui engendreront des avantages réciproques. Philips comprend comment les décisions sont prises au sein des

systèmes de santé et le besoin des dirigeants de parvenir à un consensus parmi les décideurs de plusieurs départements. Ensemble, avec nos partenaires de système de santé, nous partageons un engagement commun envers la qualité, l'efficacité et le respect des coûts, ce qui crée de la valeur pour les patients.

**Nous examinerons ensuite en profondeur un partenariat en action entre Philips et Mackenzie Health et mettrons en lumière certains de nos partenaires du système de la santé.**

## Étude de cas : Le modèle de partenariat Philips-Mackenzie Health pour transformer la prestation des soins



**Mackenzie Health**  
Connecter les soins pour améliorer l'expérience des patients et du personnel

# Créer des solutions intégrées pour les défis de soins de santé actuels

Histoire et évolution. L'un ne va pas sans l'autre. Il y a plus de 80 ans, Philips ouvrait son premier bureau au Canada pour vendre la nouvelle technologie du jour : la radiographie. Elle donnait aux médecins la capacité de voir les patients d'une manière totalement différente, littéralement. Philips a contribué à écrire l'histoire des soins de santé encore et encore en développant et en proposant des solutions innovantes dans les domaines de l'imagerie médicale, de l'informatique clinique et du monitoring. Les soins de santé n'ont plus jamais été les mêmes.

Mais l'histoire ne s'arrête jamais, pas plus que le besoin d'évoluer. Le Canada connaît une hausse considérable de

maladies chroniques et liées à notre mode de vie alors que la compétition autour des ressources de santé limitées s'intensifie et que la révolution numérique transforme notre façon de fournir des soins. Les Canadiens s'impliquent davantage dans leurs soins de santé et l'accent est généralement mis sur les options moins coûteuses et sur la capacité de fournir aux citoyens des soins à domicile quand c'est possible.

Il n'est donc pas surprenant que les hôpitaux recherchent des partenaires de l'industrie qui possèdent une connaissance approfondie du domaine clinique et de la réalité des consommateurs, et qui peuvent faire plus que fournir des solutions aux défis commerciaux ou introduire les dernières technologies et gadgets. Ils veulent des partenaires qui peuvent les aider à transformer la façon dont ils fournissent les soins.

Telle était notre vision lorsque Philips a uni ses forces avec Mackenzie Health, dans un partenariat stratégique historique de 300 millions \$ CAN sur 18 ans. Mackenzie Health est un leader dynamique de la santé au service de plus d'un demi-million de personnes dans le sud-ouest de la région de York en Ontario, au Canada. Notre mission : redéfinir la façon dont les soins de santé de qualité sont fournis à l'aide de technologies et de solutions à la fine pointe.



# 300

**Philips entretient plus de 300 relations d'affaires stratégiques à long terme** avec de nombreuses organisations de santé partout dans le monde.

## Plains feux : Mackenzie Health



«Le nouvel hôpital Mackenzie Vaughan a le potentiel de transformer la vie des résidents nécessitant des soins de qualité. **Nous choisissons Philips non seulement pour ses produits, mais aussi pour son expertise et ses solutions.**»



— Altaf Stationwala,  
président et chef de la direction  
de Mackenzie Health

L'accord Philips-Mackenzie Health est le plus important du genre dans l'histoire du pays et accentue le rôle de Philips et Mackenzie Health dans le domaine innovant des soins de santé. Il témoigne de l'engagement de Mackenzie Health à élargir l'accès à des soins de qualité dans le sud-ouest de la région de York en Ontario. Il démontre également le leadership de Philips en tant que partenaire dans la création de nouvelles solutions intégrées pour relever les défis de santé d'aujourd'hui.

Mackenzie Health est un pionnier en matière de soins de santé depuis 1963, année où il a ouvert son hôpital vedette, le Richmond Hill Hospital, qui dessert l'une des communautés les plus diversifiées et dont la croissance est la plus rapide au Canada. Mackenzie Health se lance maintenant dans un nouveau projet passionnant. Il construit un deuxième hôpital à Vaughan, en Ontario. La vision de «l'hôpital intelligent» de Mackenzie Health les a amenés à adopter de nouvelles technologies et à reconnaître la valeur de la connectivité continue dans un environnement de soins de santé en évolution. Le Mackenzie Innovation Institute, MI2, continue de collaborer avec les systèmes de soins de santé, les universités et l'industrie afin de produire le genre de perturbations positives qui changent le monde.

Le leadership centenaire de Philips en matière d'innovation significative, notre emphase actuelle sur les technologies de la santé et notre modèle unique de services de gestion d'équipement témoignent de la compatibilité parfaite entre Philips et Mackenzie Health : nous avons tous deux pour mission de changer l'avenir des soins aux patients. Le partenariat s'harmonise avec la vision de l'hôpital intelligent de Mackenzie Health's en offrant de nombreuses technologies de la santé, du soutien de gestion opérationnelle et de l'informatique pour son hôpital Richmond Hill. De plus, grâce au partenariat Philips-Mackenzie Health, un hôpital «intelligent» du futur a vu le jour au Canada en 2019, avec l'achèvement d'un nouvel établissement d'environ 360 lits à Vaughan. Il s'agit du premier hôpital construit dans cette région en plus de 50 ans. Les patients de l'hôpital Mackenzie Health Vaughan ont accès à tout, de l'imagerie médicale de pointe aux services chirurgicaux

modernes, et aux services des urgences à la fine pointe de la technologie.

Grâce à l'accès anticipé et continu aux dernières innovations et expertises de Philips en matière de soins de santé, Mackenzie Health est capable d'offrir des soins inégalés. L'intégration de l'analyse des données et des processus novateurs de refonte opérationnelle et clinique permettra à Mackenzie Health de continuer à évoluer, en mettant l'accent là où il se doit, c'est-à-dire sur l'expérience des patients et les résultats.

Dans un monde de la santé en constante évolution comprenant un éventail complexe de défis et de possibilités, il ne suffit pas d'essayer d'optimiser les modèles de prestation de soins existants.

Pour vraiment répondre aux besoins de notre nouvelle ère et relever ses défis, les fournisseurs de solutions de soins de santé doivent adopter une approche holistique qui couvre l'éventail des besoins des consommateurs tout au long du continuum de la santé, d'un mode de vie sain au diagnostic et au traitement, en passant par le rétablissement. Des modèles d'affaires de services gérés innovants, comme celui fourni pour Mackenzie Health, peuvent aider les hôpitaux à se stabiliser, à innover et à se transformer tout en gérant les coûts, la complexité et les risques financiers.

Des organisations de soins de santé comme Mackenzie Health s'attèlent à repenser la manière dont les soins sont prodigués et dont les données sont utilisées, et à rendre les communications et la collaboration entre les acteurs du milieu plus préventives et proactives.

Parvenir à offrir des soins de santé qui englobent « tout ce précède, et plus » est possible grâce à des partenariats à long terme, comme celui de l'accord Philips-Mackenzie Health. Ensemble, nous pouvons accélérer la révolution des soins de santé, surmonter tous les obstacles et les transformer en occasions mémorables.

Pour de plus amples détails, **veuillez lire le témoignage d'un client.**

\* Les résultats sont spécifiques à l'établissement où ils ont été obtenus et peuvent ne pas refléter les résultats réalisables dans d'autres établissements.

## Pleins feux : MarinHealth



**MarinHealth** Tirer parti d'un partenariat d'entreprise pour se développer et évoluer avec succès

## Transformer un hôpital communautaire en un centre vital de soins connectés

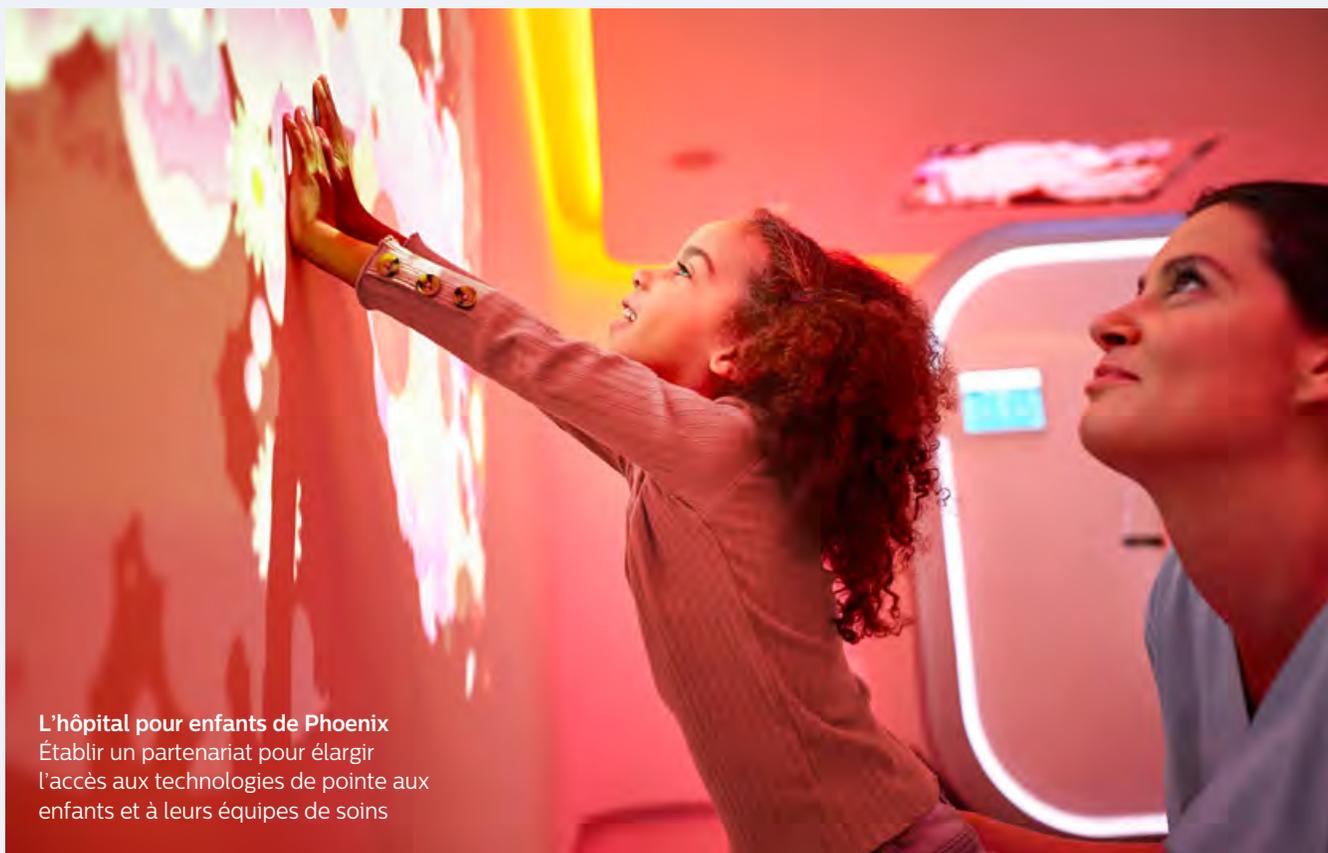
MarinHealth est un hôpital indépendant du comté de Marin, situé entre des centres de population animés — San Francisco au sud, Oakland à l'est, Napa et Sonoma au nord. Il est classé parmi les meilleurs au pays pour son excellence clinique en matière de soins de cardiologie et de pneumologie et il a récemment été nommé l'un des 100 meilleurs hôpitaux en Amérique pour ses soins de cardiologie par Healthgrades. Cet hôpital est «petit, mais puissant» et il est pleinement engagé dans la santé communautaire. Tandis que MarinHealth s'engageait dans un plan de croissance ambitieux pour son établissement, passant de 240 à 320 lits, les dirigeants savaient qu'ils devraient affronter non seulement les défis de l'industrie de la santé, mais aussi la concurrence locale avec des systèmes de santé plus vastes. Sans les ressources des grands systèmes de santé, MarinHealth ne pouvait pas réussir en investissant massivement. Au lieu de cela, ils ont dû bien réfléchir sur la façon de progresser. Ils ont développé de nouveaux secteurs d'activité et mis en œuvre une technologie clinique avancée.

Pour atteindre ces objectifs, MarinHealth et Philips se sont lancés dans un partenariat d'entreprise de 90 millions de dollars sur 15 ans visant à transformer les soins tout en construisant une nouvelle installation qui apporterait des services et des flux de travail clinique de pointe à l'hôpital. Allant bien au-delà des contrats de niveau de service, le partenariat d'entreprise fournit à MarinHealth une solide structure de gouvernance axée sur la fourniture d'équipements, de services et de conseils commerciaux, le tout selon un modèle de partage des risques et des responsabilités. Lorsque MarinHealth a eu besoin d'un important investissement en capital, Philips a aidé en fournissant une gamme de technologies et de services de santé connectés, y compris des systèmes d'imagerie, du monitoring et des solutions de télésanté et d'informatique clinique. Philips a aussi offert de la formation clinique et de l'expertise-conseil. Près de 40 projets de transformation ont été mis en œuvre, de l'amélioration des performances des laboratoires de cathétérisme au lancement d'un nouveau centre de santé du sein en juin 2017.

En tirant parti de tous les services et de tout le savoir auxquels un hôpital indépendant n'aurait pas accès autrement, MarinHealth peut se concentrer sur la prestation de soins de haute qualité à sa communauté. L'organisation a également fait des progrès pour réduire les coûts et augmenter la satisfaction, en plus de faire en sorte que les patients demeurent commodément dans leur comté d'origine tout en ayant accès aux dernières technologies.

Pour de plus amples détails, [veuillez lire le témoignage d'un client.](#)

## Pleins feux : Hôpital pour enfants de Phoenix



L'hôpital pour enfants de Phoenix  
Établir un partenariat pour élargir  
l'accès aux technologies de pointe aux  
enfants et à leurs équipes de soins

## Répondre aux besoins uniques des hôpitaux pour enfants

Parmi les centres médicaux spécialisés à travers les États-Unis se trouvent les hôpitaux pour enfants. Ceux-ci font face à une croissance unique ainsi qu'à des défis cliniques et technologiques. Ils tentent de se spécialiser en mettant l'accent sur les maladies génétiques et le soutien psychosocial plutôt que sur les maladies chroniques, ce qui signifie qu'ils s'investissent fortement dans les technologies de monitoring, dans lesquelles Philips s'engage depuis près de deux décennies.

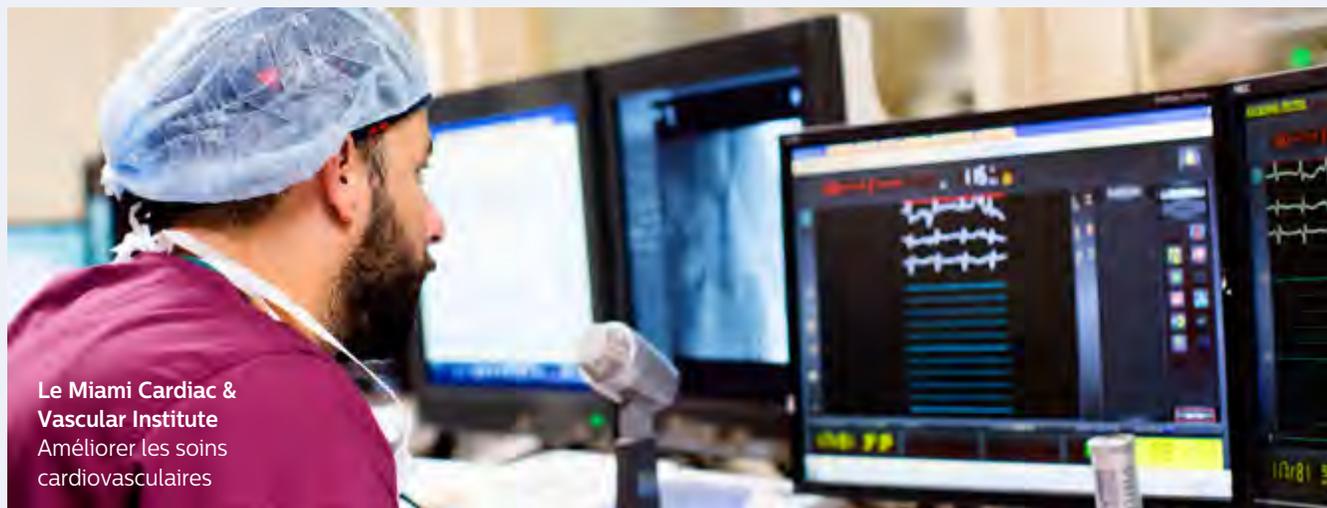
S'appuyant sur son excellence clinique éprouvée, Philips a conclu un partenariat unique en son genre pour développer des produits, des technologies et des services en collaboration avec l'hôpital pour enfants de Phoenix afin de répondre aux besoins des enfants qui viennent à l'hôpital du partout dans le monde. Le partenariat qui s'étale sur 15 ans donne à l'hôpital pour enfants de Phoenix une vision d'avenir stratégique et un accès aux technologies médicales avancées de Philips telles que les systèmes d'imagerie en tomodensitométrie, IRM et angiographie ainsi qu'au monitoring, aux solutions en informatique clinique et à une vaste gamme de services-conseils commerciaux et cliniques.

Cet investissement à long terme permet également d'optimiser la planification et la gestion d'actifs tout en offrant une aide à la décision clinique basée sur les données qui mène à la réduction des coûts, à l'amélioration de l'expérience du personnel et à de meilleurs résultats pour les patients. Les résultats obtenus jusqu'à présent incluent de nouveaux protocoles de dosage dans l'équipement d'imagerie qui sont adaptés en fonction de la taille des enfants et à des groupes d'âge ou à un organe en particulier.

Ces protocoles ont été élaborés en collaboration avec l'hôpital pour enfants de Phoenix et Philips. De plus, la recherche et les technologies sur la gestion de la dose utilisant la reconstruction itérative de TDM et la TDM spectrale multiénergétique combinées à des protocoles précis de TDM et d'IRM pédiatriques sont désormais des normes dans les équipements Philips offerts dans le monde entier. Enfin, grâce à ce solide partenariat, les examens d'IRM ont été écourtés sans affecter la qualité de l'image, la fiabilité du diagnostic des tumeurs cérébrales chez l'enfant s'est accrue et le temps de réparation des systèmes échographiques a été réduit.

Pour de plus amples détails, [veuillez lire le témoignage d'un client.](#)

## Pleins feux : Miami Cardiac & Vascular Institute



Le Miami Cardiac & Vascular Institute  
Améliorer les soins  
cardiovasculaires

# S'associer pour favoriser l'innovation clinique, opérationnelle et commerciale au Miami Cardiac & Vascular Institute

La valeur du partenariat stratégique est vivement reconnue dans les soins cardiovasculaires, qui représentent un effort à long terme coûteux nécessitant non seulement une innovation clinique continue pour optimiser les résultats, mais aussi des innovations commerciales et en matière de flux de travail afin d'optimiser l'efficacité opérationnelle. Les partenariats stratégiques avec des entreprises qui fournissent notamment des technologies et des services innovants prennent de plus en plus d'importance, alors que les systèmes de santé cherchent à réduire les variations de soins cardiovasculaires, à répondre aux préoccupations liées à l'obsolescence de la technologie et à la cybersécurité, et à effectuer la transition vers des modèles de remboursement basés sur la population et des soins ambulatoires lorsque requis.

L'équipe du Miami Cardiac & Vascular Institute (MCVI), qui fait partie de Baptist Health South Florida, et Philips collaborent dans une relation productive à long terme et sont des partenaires d'innovation depuis plus de 30 ans. Une équipe expérimentée de Philips poursuit son travail avec MCVI pour définir leur vision stratégique des soins cardiovasculaires et identifier les causes profondes des difficultés auxquelles ils font face. Des recommandations ont ainsi été émises sur la manière d'optimiser les ressources visant à améliorer notamment la gestion informatique, la conception des installations, l'optimisation clinique et l'efficacité du flux de travail, ainsi que la réduction des coûts d'investissement et la gestion des stocks variables — tout cela afin que les clients de MCVI puissent réaliser de meilleures performances, des économies de coûts et obtenir de meilleurs résultats.

Philips s'aligne sur le calcul des données, qui servira de guide et mesurera le succès du partenariat avec MCVI. Ces calculs comprennent des indicateurs de performance clés opérationnels comme le délai d'exécution, le délai entre les procédures, les coûts variables des fournitures et le temps d'attente pour les patients. Ils incluent également les indicateurs de performance clés des opérations cliniques tels que le taux réduit de complications procédurales, les taux d'échec du pontage aortocoronarien à 30 jours et les réadmissions imprévues suite aux interventions coronariennes percutanées. Les équipes collaborent pour optimiser l'utilisation des laboratoires d'intervention, rationaliser les opérations et gérer l'évolution des structures de remboursement et de coûts, parmi d'autres objectifs.

Pour de plus amples détails, [veuillez lire le témoignage d'un client.](#)

«Nous avons besoin d'une relation bilatérale avec un fournisseur, qui nous permet de participer au développement de cette transformation et de bénéficier de la technologie qui nous aidera à prendre soin de nos patients.»

— Barry T. Katzen, MD, FACC, FACC, FSIR, fondateur et médecin-chef du Miami Cardiac & Vascular Institute

## Pleins feux : Leeds



S'associer pour offrir l'excellence en soins de cardiologie

## S'associer pour offrir l'excellence en soins de cardiologie

### Le Leeds Teaching Hospitals Trust

Dans le but de réaliser la vision du Trust et de définir de nouvelles normes d'excellence dans les soins de cardiologie au Royaume-Uni et mondialement, Philips et Leeds Teaching Hospitals Trust ont conclu un partenariat de services gérés stratégique à long terme.

L'unité de services cliniques en cardiologie de Leeds reçoit plus de 25 000 patients par an et offre des services de cardiologie spécialisés à une population régionale britannique de plus de 5,4 millions de personnes dans tout le Yorkshire de l'Ouest. En tant que fournisseur local de soins de santé et centre de spécialisation international, le Trust fonctionne comme un programme d'innovation international ambitieux qui profite non seulement à la population locale, mais également à la communauté mondiale de la cardiologie en développant des techniques de pointe pour répondre aux présentations de patients difficiles. Souhaitant atteindre des objectifs locaux et internationaux, Leeds a décidé de s'associer avec Philips dans un partenariat à long terme afin de s'assurer de satisfaire ses aspirations.

### Un partenariat stratégique à long terme pour offrir l'excellence

Le partenariat stratégique combine les dernières innovations technologiques en solutions cardiovasculaires intégrées afin d'atteindre les quatre objectifs de soins : de meilleurs résultats, une efficacité accrue et une expérience améliorée pour les patients et le personnel. Les programmes d'amélioration des services soutiendront la conception collaborative de nouveaux parcours pour les patients et de flux de travail, le tout dans le but d'offrir la meilleure expérience de soins aux patients.

L'entente de partenariat inclut six suites de cardiologie entièrement interventionnelles basées sur la plateforme Azurion de Philips, comprenant deux suites spécialisées en électrophysiologie et une suite réservée aux procédures structurales du cœur ainsi que du monitoring et des systèmes échographiques de pointe. La plateforme Azurion fournit une approche intuitive et transparente pour les procédures minimalement invasives qui aidera les cliniciens de Leeds à se concentrer sur le traitement du patient. Les administrateurs en bénéficieront également, alors qu'ils s'efforcent d'améliorer la productivité et l'efficacité par une gestion intelligente des ressources.

### Fournir une solution temporaire à un laboratoire de cathétérisme non fonctionnel

Au début du partenariat, un des laboratoires de cathétérisme ne fonctionnait pas en raison d'un équipement peu fiable et vieillissant, et de pièces de rechange remplacées. Philips a offert et installé une solution temporaire pour permettre au Trust d'utiliser le laboratoire pendant qu'un programme de remplacement complet était en cours, intégrant un système d'arceau Zenition de Philips.

De plus, la solution a fourni une zone d'entreposage facilitant les travaux requis pour la nouvelle configuration du département.

Pour de plus amples détails, [veuillez lire le témoignage d'un client.](#)



L'unité de services cliniques en cardiologie de Leeds reçoit plus de **25 000** patients par an et offre des services de cardiologie spécialisés à une population régionale britannique de plus de **5,4 millions** de personnes dans tout le Yorkshire de l'Ouest.

# Sommaire

Aujourd'hui plus que jamais, alors que la pandémie repousse les limites nos systèmes de santé et les rapproche du seuil critique, nous devons simultanément faire face à l'ampleur des événements actuels et regarder au-delà, pour construire le système de santé plus résilient dont nous avons tous besoin à l'avenir.

Et ce n'est pas une mince tâche. Le fait que notre système, aujourd'hui encore plus tendu et sous pression que jamais, était déjà complexe, fragmenté et coûteux rend cette tâche plus difficile.

Il est temps de faire place à l'ingéniosité et la ténacité. C'est le moment d'essayer de nouvelles approches et de nouvelles façons de travailler. C'est aussi ici que s'établissent des relations stratégiques et durables avec des partenaires qui gagnent la confiance et le soutien de chacun et qui ont des objectifs communs qui mèneront ultimement à bâtir un système de santé plus flexible et évolutif.

Ces objectifs peuvent initialement être de plus petite ampleur et impliquer la modernisation et la normalisation des technologies avant de passer à la prochaine priorité, celle de l'optimisation et de l'amélioration des performances cliniques, opérationnelles et financières. D'autres objectifs issus des partenariats peuvent être de plus grande ampleur et impliquer de la recherche et de l'innovation pour réaliser les priorités stratégiques d'une organisation.

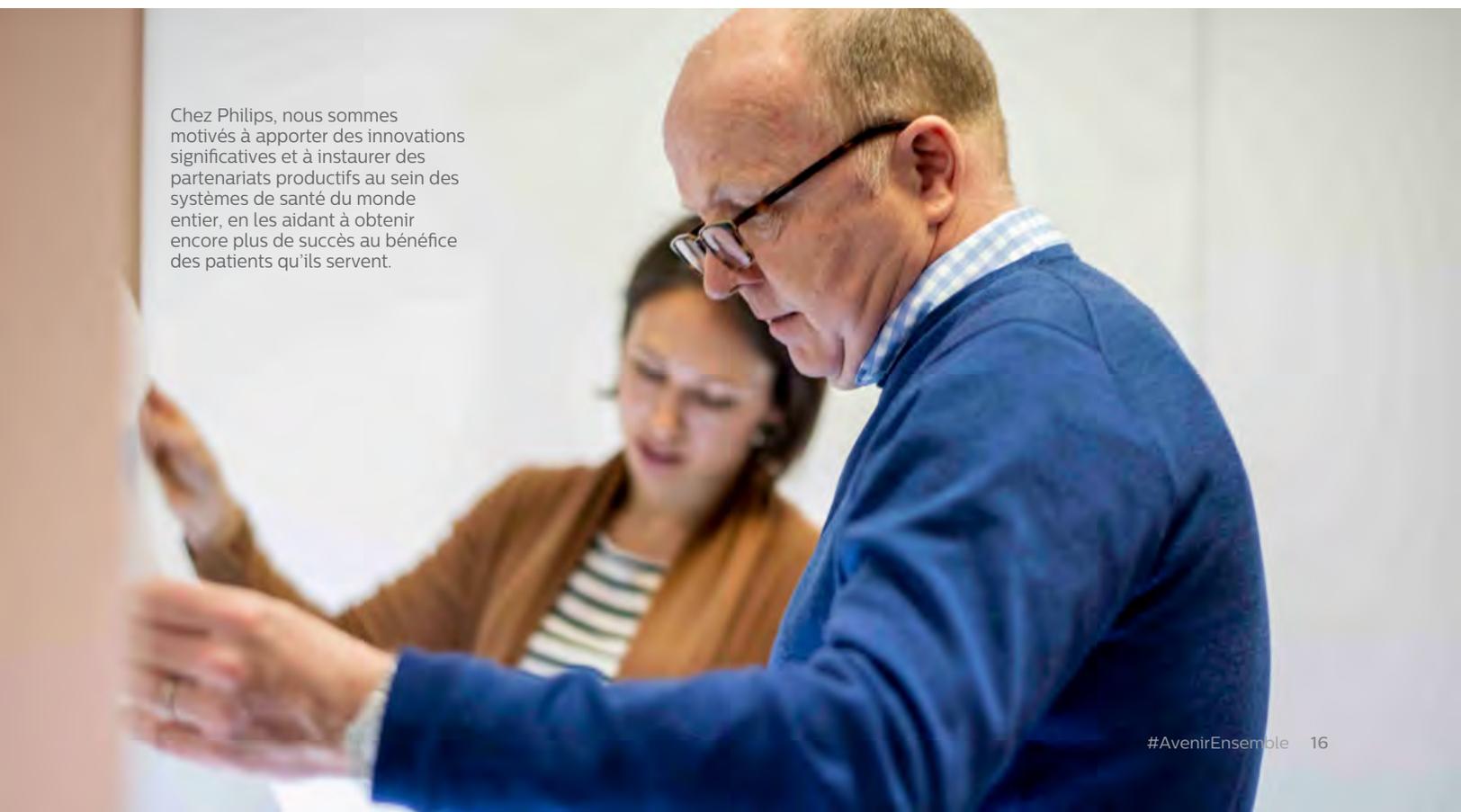
Les partenariats les plus efficaces reposent sur une expertise approfondie, une collaboration étroite, la confiance et la transparence, ainsi que sur une responsabilité partagée afin d'améliorer la capacité de l'organisation à bien servir ses patients et ses communautés tout en offrant une expérience positive à son personnel.

Philips détient une connaissance approfondie de l'environnement complexe des soins de santé issue d'une longue histoire de collaboration avec les systèmes de santé du monde entier et de l'amplitude de ses solutions connectées. Avec ses partenaires, Philips est fortement engagé dans la cocréation de solutions — un processus collaboratif qui nécessite de la transparence, de l'empathie et une compréhension des volontés du client et de la direction qu'il souhaite emprunter, pour bâtir des organisations plus fortes et plus résilientes aujourd'hui et à l'avenir.

Ce guide met en lumière l'étroite collaboration entre Philips et les clients dans le but de transformer les soins aux patients grâce à des améliorations significatives et durables.

**Abonnez-vous pour des mises à jour**

*Les résultats des études de cas mentionnées dans ce document ne permettent pas de prédire les résultats dans d'autres cas. Les résultats des autres cas peuvent varier.*



Chez Philips, nous sommes motivés à apporter des innovations significatives et à instaurer des partenariats productifs au sein des systèmes de santé du monde entier, en les aidant à obtenir encore plus de succès au bénéfice des patients qu'ils servent.

# Références

1. Burnett GW, Katz D, Park CH, et al. Managing COVID-19 from the epicenter: adaptations and suggestions based on experience. *J Anesth.* 2018;32(2):151-152.
2. Gouvernement de l'Ontario. Hospitalizations | COVID-19 (coronavirus) in Ontario. Consulté le 31 mai 2021. <https://covid-19.ontario.ca/data/hospitalizations>
3. Gouvernement du Canada. COVID-19 infections among healthcare workers and other people working in healthcare settings. Consulté le 31 mai 2021. <https://www.canada.ca/en/public-health/services/diseases/coronavirus-disease-covid-19/epidemiological-economic-research-data/infections-healthcare-workers-other-people-working-healthcare-settings.html>
4. Kisely S, Warren N, McMahon L, Dalais C, Henry I, Siskind D. Occurrence, prevention, and management of the psychological effects of emerging virus outbreaks on healthcare workers: rapid review and meta-analysis. *BMJ.* 2020 May 5;369 : m1642. doi : 10.1136/bmj.m1642. PMID: 32371466; PMCID: PMC7199468.
5. Fischer RJ, Morris DH, van Doremalen N, et al. Assessment of N95 respirator decontamination and re-use for SARS-CoV-2. *medRxiv.* April 24, 2020. Accessed November 30, 2020. <https://www.medrxiv.org/content/10.1101/2020.04.11.20062018v2.full.pdf>
6. World Health Organization. Keep health workers safe to keep patients safe: WHO. Consulté le 27 novembre 2020. <https://www.who.int/news/item/17-09-2020-keep-health-workers-safe-to-keep-patients-safe-who>
7. Green M. Is Virtual Care the New Norm?. Consulté le 2 juin 2021. <https://www.longwoods.com/content/26231/insights/is-virtual-care-the-new-norm>
8. McKinsey & Company. Telehealth: A quarter-trillion-dollar post-COVID-19 reality? Consulté le 27 novembre 2020. <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/our-insights/telehealth-a-quarter-trillion-dollar-post-covid-19-reality>
9. McKinsey & Company. Physicians examine options in a post-COVID-19 era. Consulté le 27 novembre 2020. <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/our-insights/physicians-examine-options-in-a-post-covid-19-era>
10. Society of Critical Care Medicine. SCCM COVID-19 rapid-cycle survey 2 report. Consulté le 27 novembre 2020. <https://sccm.org/getattachment/Blog/May-2020/SCCM-COVID-19-Rapid-Cycle-Survey-2-Report/COVID19-Clinicians-Are-Stressed-Rapid-Assessment.pdf?lang=en-US>
11. HIPAA Journal. 2019 healthcare data breach report. Consulté le 27 novembre 2020. <https://www.hipaajournal.com/2019-healthcare-data-breach-report/>
12. <https://www.usa.philips.com/healthcare/articles/cybersecurity>
13. Barua B, Moir M. Waiting Your Turn: Wait Times for Health Care in Canada, 2021. Consulté le 31 mai 2021. <https://www.fraserinstitute.org/studies/waiting-your-turn-wait-times-for-health-care-in-canada-2020>
14. Cox C, Kamal R, McDermott. How have healthcare utilization and spending changed so far during the coronavirus pandemic? Peterson-KFF Health System Tracker. Consulté le 27 novembre 2020. <https://www.healthsystemtracker.org/chart-collection/how-have-healthcare-utilization-and-spending-changed-so-far-during-the-coronavirus-pandemic/#item-start>
15. MarinHealth. Prix Healthgrades. Consulté le 27 novembre 2020. <https://www.mymarinhealth.org/about-us/awards-accreditations/healthgrades-awards/>

