



CHR Citadelle

iHospitals by Mediawind : des solutions d'affichage dynamique pour les établissements de santé

Mediawind propose à ses clients une offre globale pour tous leurs besoins en matière de communication audiovisuelle. Développant régulièrement de nouveaux concepts, les équipes de Mediawind conçoivent les solutions digitales de demain. Celles-ci répondent parfaitement aux problématiques en constante évolution avec le développement de leur activité tout en respectant leur identité propre. Tous les projets sont pensés et peuvent être réalisés de façon transversale afin de fournir une réponse globale et cohérente correspondant à toutes les attentes. Mediawind est à la fois concepteur, intégrateur et développeur de toutes ses solutions. Cette force lui permet de garantir une réactivité optimale dans l'adaptation ou le développement d'offres existantes ou nouvelles. Fort de son expérience acquise depuis de nombreuses années dans le secteur Soins de Santé, Mediawind a développé le concept iHospitals. Conçues pour répondre aux besoins de ce secteur exigeant et spécifique, les solutions d'affichage iHospitals sont pensées et développées afin d'en faciliter leur usage.

Présentation avec **Olivier Coolen**, Administrateur délégué



La société Mediawind...

Olivier Coolen : Mediawind est une société de communication audiovisuelle spécialisée dans les solutions d'affichage. Le développement de nos activités intègre les pôles de diffusion de médias sur divers supports multimédias (projecteurs, écrans LCD, etc.) mais aussi des réflexions sur des solutions de communication globales impliquant la forme (matériels utilisés, clientèles ciblées, etc.) et le fond (contenu, méthodes de diffusion, etc.). Nous avons également des missions de support, d'installation et de service après-vente auprès de nos clients.

Quels sont les profils de vos collaborateurs ? Comment sont composées vos équipes ?

O. C. : Les équipes sont composées de profils techniques nécessaires à l'implantation de solutions matérielles. Nos développeurs conçoivent et améliorent au quotidien nos produits en les adaptant, si nécessaire, aux demandes du client. Nos graphistes proposent différents contenus et moyens de diffusion. Pour finir, nos profils technico-commerciaux ont un rôle de consultants, d'écoute et de conseils auprès de nos clients.



Quels sont les enjeux de la communication dans le secteur hospitalier, notamment en matière d'information ?

O. C. : Ces enjeux sont très importants dans la mesure où il existe différents types de communication à l'hôpital avec des profils liés, ou non, au patient. La communication complexe a recours à un lexique très médical, elle est plutôt réservée aux échanges entre professionnels de santé et spécialistes. Une autre communication, tout aussi importante, concerne l'information directe apportée au patient sur le déroulement de son séjour, les bonnes pratiques, son parcours de soins et les étapes après hospitalisation. Cette communication doit être simplifiée, claire et efficiente afin que le patient soit convenablement guidé et renseigné. L'objectif est véritablement d'encourager et de favoriser son autonomie durant le parcours de soins.

Dans quelle mesure les nouvelles technologies ont-elles modifié les actions de communication de l'hôpital ?

O. C. : Les nouvelles technologies ont poussé les établissements hospitaliers à mettre en place des pôles dédiés à la communication en interne. Les hôpitaux ont développé divers supports, notamment digitaux, et éléments d'affichage permettant un gain de temps considérable dans l'information délivrée au patient, particulièrement grâce à des écrans de diffusion situés dans les espaces d'attente. La communication « sauvage » (affiches, etc.) utilisée précédemment s'est avérée peu efficace car largement improvisée et souvent plus déroutante qu'indicative pour le patient. Le digital a permis de centraliser les actions de communication de l'hôpital vers des points stratégiques de diffusion de l'information. Outre ces équipements, les nouvelles technologies ont impacté toute la culture hospitalière. Le rôle premier de l'hôpital sera toujours le soin mais la communication et l'information au patient prennent une importance croissante, notamment dans le cadre de son accompagnement à distance et de son suivi à domicile. Enfin, l'hôpital a un rôle social majeur à l'origine du concept iHospitals développé par Mediawind. L'entreprise dispose d'un marché

dédié à l'audiovisuel en soins de santé pour répondre à cette réalité du terrain. Elle facilite et optimise les échanges entre les professionnels de santé, l'hôpital et la patientèle.

Les hôpitaux prennent-ils conscience de l'importance de bien communiquer ?

O. C. : Les établissements sont désormais conscients de l'importance croissante de la communication. Les institutions multiplient les efforts pour disposer d'équipements et de supports d'affichage de qualité. Après une amélioration de leurs sites internet et de leurs outils de communication réseau, nous constatons depuis près de deux ans une accélération des démarches visant une optimisation de la communication au patient à l'intérieur des structures hospitalières. Face à ces enjeux et aux projets naissants, Mediawind souhaite accompagner les acteurs hospitaliers grâce à l'expertise de ses équipes et leur compréhension du domaine de la communication et de l'information audiovisuelle en santé.

Comment Mediawind accompagne-t-il les établissements dans leur façon de mieux communiquer ?

O. C. : Mediawind organise son accompagnement des établissements hospitaliers sous forme d'ateliers de réflexions regroupant les hôpitaux qui participent déjà ou souhaiteraient participer à la communication digitale. Durant ces échanges, nous les renseignons sur la nature des messages diffusés en salle d'attente et les retours attendus de la part de la patientèle. Les collaborateurs de Mediawind sont donc à la fois médiateurs et agents de terrain et doivent créer une communauté de professionnels impliquée dans la mise en place de solutions de communication et la valorisation des messages diffusés. Pour améliorer nos réponses, nous réalisons des audits auprès de plusieurs hôpitaux et disposons d'une grande expertise du terrain sur le plan média pour mieux conseiller les professionnels hospitaliers.



CHwapi