



Déployer l'iPad auprès de la patientèle

Guide de configuration

Table des matières

Présentation

Choisir des solutions applicatives

Se préparer

Évaluer votre infrastructure

Créer une configuration

Automatiser la configuration de vos appareils

Stockage en chambre

Effectuer la configuration initiale

Réinitialiser votre appareil

Stockage centralisé

Stockage

Connexion

Automatisation

Installer Apple Remote Desktop

Synthèse

Présentation

Les établissements de santé encouragent de plus en plus les patientes et patients à s'impliquer activement dans leur santé, et font leur maximum pour que les hospitalisations aient lieu dans les meilleures conditions possible. En déployant des iPad avec des apps destinées à la patientèle, les hôpitaux améliorent chaque étape du parcours de soins, de la prise en charge à la sortie. À l'aide d'apps iPadOS tierces, les hôpitaux peuvent permettre aux patientes et patients d'accéder au programme de la journée, de communiquer avec l'équipe soignante, de suivre leurs progrès, de s'informer sur le traitement prescrit et de personnaliser les divertissements proposés. La patientèle est ainsi placée au premier plan. Et en installant une Apple TV dans chaque chambre, les établissements peuvent améliorer l'expérience des personnes hospitalisées en leur permettant de diffuser des films en streaming depuis l'iPad sur un grand écran via AirPlay.

Ce guide de configuration a été conçu pour aider le personnel informatique hospitalier dans la configuration et le déploiement de l'iPad auprès de la patientèle. L'iPad peut être préconfiguré avec une configuration minimale pour que les patientes et patients puissent avoir accès aux apps iPadOS. Le service informatique utilise alors la gestion des appareils mobiles (MDM) pour protéger leurs données personnelles tout en leur garantissant une expérience d'utilisation optimale. Dès qu'un patient ou une patiente a quitté l'hôpital, il est possible d'effacer de manière sécurisée toutes les données créées pendant son séjour et de réinitialiser les réglages par défaut afin que l'iPad soit prêt pour la personne suivante.

Lorsque vous déployez des iPad auprès de la patientèle, vous devez prendre une décision importante en optant pour un stockage en chambre ou un stockage centralisé des appareils (décrits plus bas dans les sections [Stockage en chambre](#) et [Stockage centralisé](#)). Le stockage en chambre est rendu possible par l'effacement et la réinitialisation à distance (OTA) de l'iPad, qui permettent de conserver constamment les appareils dans la chambre des patientes et patients. De nombreux hôpitaux optent pour ce type de déploiement qui limite la charge de travail incombant au personnel infirmier et aux autres membres de l'équipe. Les hôpitaux peuvent aussi avoir de bonnes raisons d'opter pour un stockage centralisé, par exemple lorsqu'il y a moins d'iPad que de chambres ou lorsque des membres du personnel ou des volontaires se dévouent pour le suivi des appareils au fur et à mesure des admissions et des sorties.

Quel que soit le scénario de déploiement choisi, les étapes de préparation décrites dans ce document sont capitales pour un déploiement réussi.

Choisir des solutions applicatives

Il existe un large éventail de solutions destinées à la patientèle, notamment ComCierge Patient, MyChart Bedside, Lana Health, Sentean Hospitality et Voalte Experience. Ces solutions comprennent des services performants qui s'intègrent de manière transparente aux systèmes existants des hôpitaux, comme la possibilité d'appeler le personnel infirmier, d'utiliser les systèmes de divertissement, de commander les équipements de la chambre, d'accéder aux dossiers médicaux électroniques (DME), et bien plus.

Pour savoir si une solution applicative pourrait convenir à votre établissement, il est important de prendre en compte les points suivants :

- Quelles tâches spécifiques cette app prend-elle en charge ?
- Le processus de prise en main de l'app est-il facile et efficace ?
- Cette solution peut-elle s'intégrer à vos systèmes existants ?
- L'app est-elle intuitive et conviviale pour les nouveaux utilisateurs et utilisatrices ?
- Quel est le modèle de déploiement recommandé ?

Se préparer

Dans cette section sont décrites les trois étapes à suivre pour vous préparer à déployer les appareils et les apps dans l'hôpital.

Évaluer votre infrastructure

Tout d'abord, vous devez évaluer votre infrastructure réseau. L'agencement de l'hôpital et la façon dont les personnes communiquent au sein de cet espace sont des éléments primordiaux pour concevoir votre réseau et planifier sa couverture sans fil et sa capacité.

Wi-Fi et réseau

Un accès stable et fiable à un réseau sans fil est essentiel pour la configuration des iPad. Vérifiez que le réseau Wi-Fi de votre hôpital peut prendre en charge de multiples appareils avec connexion simultanée de tous les utilisateurs et utilisatrices. Vous devrez peut-être configurer votre proxy web ou les ports de pare-feu si les appareils ne parviennent pas à accéder aux serveurs d'activation d'Apple. Apple s'est associé à Cisco pour optimiser l'expérience réseau des appareils exécutant iOS 10 (ou une version ultérieure) ou iPadOS. Contactez votre intermédiaire Apple ou Cisco pour obtenir les informations les plus à jour sur ces fonctionnalités réseau.

Mise en cache de contenu

La mise en cache de contenu, une fonctionnalité intégrée à macOS, stocke une copie locale du contenu fréquemment demandé auprès des serveurs Apple, permettant ainsi de réduire la bande passante requise pour télécharger du contenu sur votre réseau. La mise en cache de contenu accélère le téléchargement et la diffusion de logiciels depuis l'App Store. Elle peut également mettre en cache les mises à jour logicielles pour accélérer leur téléchargement sur plusieurs appareils iPadOS. La mise en cache de contenu comprend la mise en cache connectée, qui permet à un Mac de partager sa connexion Internet avec plusieurs iPad connectés via USB.

Investir dans une solution MDM

Une solution MDM permet aux établissements d'inscrire les appareils iPadOS de façon sécurisée dans l'environnement hospitalier, de configurer et de mettre à jour les réglages à distance, de définir des règles, de déployer et gérer des apps, et d'effacer ou de verrouiller à distance des appareils gérés. Ces fonctionnalités sont intégrées à iPadOS et activées par des solutions MDM tierces. De nombreux fournisseurs proposent des solutions MDM, qui peuvent être hébergées dans le cloud ou installées sur site, avec différentes fonctionnalités et gammes de prix. Vous pouvez ainsi choisir celle qui correspond le mieux à vos besoins. Certains fournisseurs de solutions MDM proposent également des réglages prédéfinis qui faciliteront davantage la configuration des appareils à destination de la patientèle.

Créer une configuration

Une fois que vous avez choisi votre solution MDM, vous devez créer une configuration qui soit optimisée spécialement pour une utilisation par la patientèle et qui puisse être installée à distance par la solution MDM. En général, une configuration contient des réglages et des restrictions qui préparent l'appareil en vue de son utilisation par la patientèle. Ces réglages permettent de simplifier l'expérience initiale du patient ou de la patiente et désactivent les fonctionnalités ou services susceptibles de stocker des données personnelles ou pouvant s'avérer superflus.

Restrictions

Les exemples suivants vous présentent des restrictions que vous souhaitez probablement activer afin qu'aucune donnée personnelle ne reste sur les appareils.

Remarque : les descriptions peuvent varier selon la solution MDM choisie.

Gestion des appareils : désactiver l'installation manuelle de profils, la configuration des restrictions, le changement du nom de l'appareil, la modification du compte et le jumelage avec des hôtes autres qu'Apple Configurator et forcer l'activation du Suivi publicitaire limité.

Gestion des données : empêcher l'ouverture de documents issus de sources gérées dans des destinations non gérées, empêcher l'ouverture de documents issus de sources non gérées dans des destinations gérées et considérer AirDrop comme une destination non gérée.

Apps : désactiver l'icône de l'App Store sur l'écran d'accueil, empêcher la suppression d'apps, désactiver les achats intégrés, empêcher l'utilisateur ou l'utilisatrice de faire confiance aux apps d'entreprise non gérées et masquer certaines apps sur l'écran d'accueil.

Contenus multimédias : désactiver Game Center, ignorer le mot de passe de l'identifiant Apple pour les achats de contenus multimédias et limiter l'accès à ces contenus selon les besoins.

Organisation de l'écran d'accueil, mode Perdu et autres réglages

Vous pouvez gérer l'organisation des apps, des dossiers et des clips web sur l'écran d'accueil des appareils supervisés. Vous pouvez également autoriser l'utilisation de l'appareil photo de l'appareil, de manière à ce que le personnel hospitalier puisse lire les codes QR des patientes et patients avec une app sécurisée ou ajouter des photos à une app de DME.

Pour localiser les iPad égarés, assurez-vous que votre solution MDM prend en charge les fonctionnalités associées au mode Perdu, comme l'envoi d'un message sur l'appareil égaré, la localisation de l'appareil et la réactivation du mode Perdu après une réinitialisation ou une restauration.

Remarque : le mode Perdu permet à un administrateur de demander la localisation d'un appareil égaré même si l'utilisateur ou l'utilisatrice a désactivé le service de localisation.

Automatiser la configuration de vos appareils

Apple Business Manager (ABM) et Apple School Manager (ASM) offrent un moyen simple et rapide de déployer les appareils iPadOS appartenant à l'hôpital, qu'ils aient été achetés directement auprès d'Apple, ou auprès de Revendeurs Agréés Apple ou opérateurs participants. Ces programmes permettent d'autoriser l'inscription automatique des appareils auprès de la solution MDM dès leur activation. Avec ABM et ASM, les appareils sont toujours supervisés et obligatoirement inscrits auprès de la MDM.

Vous pouvez aussi inscrire manuellement des iPad à ABM et ASM avec Apple Configurator, quelle que soit la manière dont vous les avez achetés. L'utilisateur ou l'utilisatrice dispose toutefois d'une période d'inscription provisoire de 30 jours pour retirer l'appareil de l'inscription, de la supervision et de la MDM.

Attribuer des apps aux appareils

Pour les déploiements avec stockage en chambre et stockage centralisé, vous devrez attribuer les apps directement aux appareils à l'aide de votre solution MDM ou d'Apple Configurator. Une fois attribuée à un appareil, l'app est envoyée sur cet appareil par la solution MDM. Nul besoin d'avoir un identifiant Apple. Toutes les personnes utilisant l'appareil ont accès à l'app concernée.

Créer un catalogue d'apps

Nous vous conseillons vivement de collaborer avec le fournisseur de votre solution MDM pour créer un catalogue regroupant toutes les apps que vous souhaitez mettre à disposition de votre patientèle. En général, seules quelques apps essentielles doivent être préinstallées lors de la configuration initiale. Un catalogue d'apps présente des suggestions d'apps que les patientes et patients peuvent télécharger en fonction de leurs besoins. Cela réduit la charge sur votre réseau Wi-Fi et réduit considérablement la durée de déploiement.

Stockage en chambre

Une fois que l'infrastructure de votre réseau et de votre solution MDM est prête, vous devez alors opter pour un scénario de déploiement. Dans un déploiement de type Stockage en chambre, la configuration des appareils et les mises à jour logicielles se font à distance et les iPad sont automatiquement réinitialisés lorsque le patient ou la patiente sort de l'hôpital. Avec ce scénario de déploiement, vous conservez un appareil dans chaque chambre et les patientes et patients peuvent personnaliser leur iPad dès leur arrivée.

Effectuer la configuration initiale

Lorsque la personne hospitalisée reçoit son iPad, l'Assistant réglages intégré l'aide à personnaliser son appareil. À partir de l'écran « Bonjour », elle est invitée à choisir la langue, une région, à sélectionner « Configurer manuellement » et à choisir un réseau Wi-Fi public. Il n'y a pas d'autre étape requise et toutes les autres pages de l'assistant de configuration peuvent être ignorées via la MDM.

Pour établir la première connexion et réaliser l'inscription, nous vous conseillons de fournir un réseau Wi-Fi public sans utiliser de portail captif. Une fois l'iPad inscrit, la solution MDM peut automatiquement transférer l'appareil vers un réseau Wi-Fi privé pour terminer la configuration. L'utilisation d'un réseau Wi-Fi privé garantit à la patientèle une plus grande sécurité pendant toute la durée de son hospitalisation.

Dès que ces étapes sont terminées, la solution MDM configure les réglages de l'appareil et installe des apps à distance. La durée de ce processus dépend de votre réseau Wi-Fi, de votre utilisation ou non d'un serveur de mise en cache et enfin du nombre d'apps que vous installez sur chaque iPad.

Réinitialiser votre appareil

Après la sortie du patient ou de la patiente, vous devez effacer tous les contenus et les réglages afin de réinitialiser l'appareil pour la personne suivante. Vous pouvez effacer l'iPad à distance via la solution MDM, ou le réinitialiser manuellement.

Effacement à distance par la solution MDM

Pour effacer un iPad, la solution MDM peut effacer toutes les données qu'il contient à distance. En général, c'est l'équipe d'administration informatique qui se charge de cette tâche, mais il est préférable d'automatiser la commande d'effacement des données à distance via votre solution MDM. Par exemple, à l'hôpital, le système de DME peut envoyer une notification à la solution MDM dès que la personne a reçu son bon de sortie. Ce signal peut alors déclencher l'effacement à distance de l'appareil depuis le serveur MDM. Ce processus peut être intégré de deux manières différentes :

- Les fournisseurs de MDM peuvent intégrer leurs solutions avec les systèmes de dossiers médicaux électroniques (DME) de façon à pouvoir suivre les admissions, les sorties et les transferts des patientes et patients et à lancer à distance l'effacement des iPad et le rétablissement des réglages d'origine.
- Certains systèmes de DME automatisent ce processus de sorte que les iPad s'effacent automatiquement au moment de l'admission, de la sortie ou du transfert d'un patient ou d'une patiente.

Réinitialisation manuelle

Pour réinitialiser manuellement un appareil, un membre de l'équipe doit aller dans Réglages > Général, toucher Réinitialiser, puis choisir Effacer contenu et réglages. Certains fournisseurs de MDM proposent également une app de réinitialisation qui permet à la patientèle de réinitialiser toutes les données utilisateur sur l'iPad d'un seul geste.

Remarque : lorsque vous optez pour le déploiement de type Stockage centralisé, vous n'avez pas besoin d'activer l'effacement à distance. Pour en savoir plus, reportez-vous à la section Stockage centralisé.

Stockage centralisé

Il existe un autre type de déploiement que le stockage en chambre : dans ce scénario, les iPad sont stockés dans un chariot sécurisé rattaché à un poste de travail portatif. Chaque iPad est connecté par USB, et un processus d'inscription automatisée efface les données, le reconfigure et affiche automatiquement l'écran d'accueil avant qu'il soit attribué à la personne suivante.

Ce processus utilise Apple Configurator, ou toute autre solution clé en main, afin que la configuration soit réalisée sans intervention et que les utilisateurs et utilisatrices ne soient pas impliqués dans le processus d'activation. Cela simplifie également la tâche du personnel lorsqu'il attribue et récupère les iPad.

Stockage

Ce processus peut être effectué sur un poste de travail avec un concentrateur USB adapté. Toutefois, les considérations suivantes peuvent améliorer l'efficacité du déploiement ainsi que l'expérience d'utilisation de la patientèle et du personnel :

- Alimentation et débit suffisants pour la prise en charge de plusieurs appareils
- Écran ou témoins lumineux qui indiquent l'état de l'appareil
- Dimensions adaptées à l'iPad et aux accessoires, comme les étuis
- Équilibre entre sécurité des appareils et facilité d'accès par le personnel

Connexion

La connectivité filaire permet de réduire la charge sur votre réseau Wi-Fi et la connexion au réseau étendu (WAN) de votre site.

- Utilisez le service de [mise en cache de contenu](#) de macOS.
- Autorisez le poste de travail à partager sa connexion réseau avec les iPad par USB.

Automatisation

Pour éliminer la répétition de différentes étapes à chaque réinitialisation d'un appareil, tenez compte des points suivants lors du choix et de la configuration d'un outil d'automatisation :

- La connexion physique de l'appareil doit déclencher la réinitialisation.
- Utilisez la même identité de supervision sur tous les postes et dans votre solution MDM.
- Effacez et restaurez intégralement l'appareil après chaque utilisation.
- Fournissez un profil de configuration Wi-Fi pour une connectivité permanente.
- Il est *recommandé* d'inscrire l'appareil dans ABM ou ASM.
- Inscrivez l'appareil auprès de votre solution MDM.
- Utilisez la MDM pour définir le fuseau horaire (sous iPadOS 14).
- Ignorez tous les écrans de configuration.

Administration

En fonction de votre solution d'automatisation, la gestion au quotidien du poste de travail peut être effectuée via une interface web ou une solution de gestion comme Apple Remote Desktop.

Installer Apple Remote Desktop

Apple Remote Desktop est une app macOS de gestion d'ordinateurs à distance. Elle peut être utilisée pour distribuer des logiciels, gérer des actifs et assurer l'assistance à distance. Dans un déploiement de type Stockage centralisé, Apple Remote Desktop vous permet de gérer plusieurs postes de travail Apple Configurator à distance à partir d'un seul Mac. Vous pouvez ainsi effectuer rapidement les mises à jour de vos profils de configuration sans interrompre le personnel dans l'attribution ou la récupération des iPad.

Prenez un package existant, provenant soit d'Apple soit d'un fournisseur tiers et utilisez simplement l'Install Package pour le copier et l'installer sur plusieurs postes de travail dans votre hôpital. En outre, les fonctions de partage d'écran d'Apple Remote Desktop vous permettent d'assister immédiatement tout poste de travail à distance, ce qui vous fait gagner, à vous et au personnel hospitalier, un temps précieux.

Pour en savoir plus sur la configuration d'Apple Remote Desktop, consultez support.apple.com/guide/remote-desktop/welcome/mac.

Synthèse

Concernant le déploiement et la gestion des iPad destinés à votre patientèle, plusieurs possibilités s'offrent à vous, que votre hôpital propose des iPad à un groupe restreint d'utilisateurs et utilisatrices ou à l'établissement tout entier. Et en optant pour la stratégie de déploiement adaptée aux besoins de votre organisation, vous aiderez votre personnel à se concentrer sur le plus important : prendre soin des patientes et patients.