

Canon aide l'hôpital St James à améliorer le vécu des patients.

St. James's Hospital

Healthcare



St. James's Hospital - Case Study

Société	Hôpital St. James
Fondation Pays	1971 Dublin, Irlande
Services	Prestation de traitement, de diagnostic et de soins médicaux. Services de prévention et de promotion de la santé au niveau local, régional, suprarégional et national. Établissement universitaire.
Site Web	www.stjames.ie

« En collaboration avec Canon, nous avons organisé à l'intention des chefs de service des ateliers consacrés à la solution. Ces derniers ont pour mission de démontrer l'impact potentiel de la solution sur leur productivité. Les résultats prouvent qu'elle assure une transition simple et efficace pour tous les services, quels qu'ils soient. », conclut M. Sinnott.

Présentation

Avec plus de 3 500 employés, dont plus de 110 spécialistes répartis dans 11 cliniques et 10 services, l'hôpital St James de Dublin est l'un des plus grands centres hospitaliers universitaires d'Europe. Son service des urgences est le plus fréquenté de la capitale irlandaise. En 2010, le nombre de visites aux urgences s'élevait à 45 230.

En partenariat avec Canon, l'hôpital St James a mis en œuvre une solution visant à optimiser sa gestion documentaire dans divers services. Cette solution s'est intégrée en toute transparence avec les systèmes de traitement électronique existants et a révolutionné le traitement transactionnel et l'archivage des fichiers au sein de l'hôpital.

Un parcours jalonné d'obstacles

L'hôpital St James s'est converti très tôt à la gestion électronique de documents (GED) au sein du système de santé irlandais pour traiter le volume considérable de documents papier générés par ses nombreux services. Sur les conseils de Canon, l'hôpital a adopté un système d'archivage et d'extraction d'informations aux urgences et au service social du CHU dès 1998 pour organiser et rationaliser le traitement de cette masse de documents disparates.

Avant l'introduction de ce système d'archivage au service des urgences, la gestion documentaire était une tâche aussi laborieuse que contraignante. Marie Sinnott, Directrice de l'informatique à l'hôpital St James, s'en souvient : « Au début des années 90, les patients admis aux urgences se voyaient délivrer une fiche sur laquelle figuraient leurs coordonnées et leur pathologie. Elle était ensuite transmise au médecin, puis rendue aux urgences. Le dossier était alors stocké physiquement dans des meubles de classement. Parce que les dossiers des patients passaient de mains en mains, poursuit-elle, les risques d'erreurs (dossiers mal classés ou perdus) se multipliaient, avec pour conséquence inévitable des délais d'attente, de consultation et de traitement plus longs. »

En 2004, l'hôpital St James mit en place une stratégie de développement de ses solutions GED. Pat Bailey, responsable du support SAP au CHU, s'employait à déployer simultanément deux modules ERP SAP, le premier consacré à la gestion des achats et des stocks (MM) et le second aux données financières, dans une optique de traitement transactionnel et de gestion commerciale globale. Ces modules prenaient la relève du système de gestion des ressources humaines et de paie national existant et permirent une nette amélioration des performances de ces services de l'hôpital. L'absence de système d'archivage efficace se fit toutefois rapidement sentir.

« Nous nous sommes rendu compte que si les modules SAP remplissaient leur rôle à la perfection pour les services Finances et RH, le stockage, l'indexation et l'extraction des fichiers laissaient encore à désirer. » explique P. Bailey.

Un partenariat à long terme qui continue à porter ses fruits

Suite à une étude de marché approfondie, l'hôpital lança des appels d'offres auprès de différents prestataires et, après mûre réflexion, opta pour la solution de Canon. « Canon nous a orienté vers sa solution de gestion documentaire, ce qui semblait être une progression naturelle du fait de la qualité de ses performances dans d'autres services de l'hôpital. » se souvient P. Bailey. La solution enrichissait la relation entre l'hôpital St James et Canon puisque divers autres produits Canon y étaient déjà installés, y compris un EOS 1Ds Mark III Canon en photographie clinique et deux EOS 5D Mark II Canon utilisés par le technicien vidéo. Plusieurs services étaient par ailleurs équipés de scanners Canon à vitesse élevée fiables. Alliés au logiciel Canon, les scanners enregistraient et indexaient les documents à partir d'un code de balisage unique.

« Sur le papier, la solution de gestion documentaire de Canon paraissait convaincante et semblait répondre à tous nos besoins, poursuit P. Bailey,

Canon

« La réduction des délais de traitement transactionnel a éliminé un processus de vérification des documents qui prenait deux jours à la fin de chaque mois, continue P. Bailey. Elle a également rationalisé le processus de résolution des requêtes, susceptible de prendre jusqu'à cinq jours et d'impliquer le transfert de documents sur l'ensemble du site. Nous l'avons maintenant réduit à une journée en moyenne. »

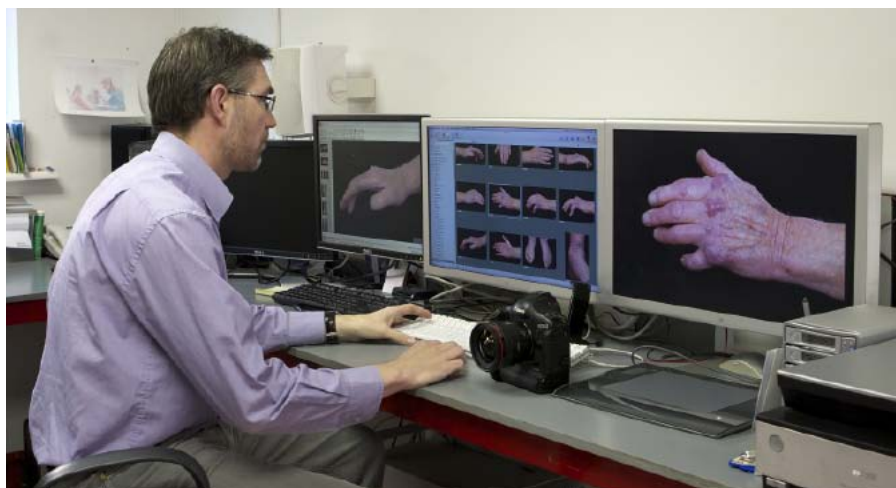
Pat Bailey, SAP System Support

mais un souci d'ordre technique me tracassait. Aussi efficace soit-elle, la solution pourrait-elle s'intégrer aux modules SAP ? La réponse s'est indéniablement révélée positive. » Au terme de son intégration, la solution commença rapidement à rationaliser les systèmes de classement des services concernés et démontra le potentiel du traitement automatisé. Ce potentiel fut réalisé lorsque l'hôpital St James installa la solution Canon de gestion documentaire optimisée la plus récente.

P. Bailey n'a pas eu besoin de se déplacer pour évaluer l'optimisation de la solution. Suite à la mise à niveau au service des urgences, la solution a fonctionné en toute transparence, comme l'explique M. Sinnott. « La nouvelle solution Canon permet de renseigner et de numériser une fois seulement la fiche du patient. D'un simple clic, le médecin peut ensuite la rechercher et y accéder numériquement dans le système en utilisant simplement le numéro unique affecté au patient. Le processus d'extraction prenait de 5 minutes à une heure, selon l'emplacement de stockage. Maintenant, il prend littéralement quelques secondes. »

Outre ses fonctionnalités d'archivage, de recherche et d'extraction rapides des fichiers, la solution a rapidement démontré qu'elle était capable de s'étendre à d'autres domaines. « Les capacités de stockage de la solution sont infinies, affirme M. Sinnott. Autre atout, et non des moindres, elle est réellement polyvalente. Nous nous sommes rendu compte que nous pouvions également l'utiliser dans notre service de photographie clinique. En fait, il s'est avéré qu'elle pouvait potentiellement être exploitée par n'importe quel service. »

Pat Bailey, satisfait, a récemment assisté à l'intégration de la solution mise à niveau aux services Finance et RH. « La solution nous permet de centraliser le stockage des fichiers stratégiques et confidentiels, explique-t-il. Un mode administratif avancé garantit que seules les personnes autorisées y ont accès. Simple, efficace et sécurisé, ce système de classement numérique augmente la productivité du personnel des services Finance et RH. À titre d'exemple, les salaires sont payés via le module SAP, puis les détails de chaque transaction sont stockés dans l'archive sécurisée. En cas de problème, plutôt que de consacrer une heure à faire des recherches dans des meubles de classement, le personnel habilité utilise à présent le système de balisage unique pour identifier le problème et le résoudre en moins d'une minute. »



« Le volume de papier en circulation dans l'hôpital (dossiers des patients, factures, inventaires, transactions, etc.) était considérable et énormément contraignante en terme de temps de traitement, poursuit P. Bailey. 18 mois de documents administratifs monopolisaient l'espace au sol et les surfaces murales. Tout est maintenant stocké sous forme numérique, ce qui nous permet de bénéficier d'un environnement de travail plus sûr et plus agréable. »

La nouvelle solution présente également l'avantage d'optimiser le traitement transactionnel. « La réduction des délais de traitement transactionnel a éliminé un processus de vérification des documents qui prenait deux jours à la fin de chaque mois, continue P. Bailey. Elle a également rationalisé le processus de résolution des requêtes, susceptible de prendre jusqu'à cinq jours et d'impliquer le transfert de documents sur l'ensemble du site. Nous l'avons maintenant réduit à une journée en moyenne. La solution de Canon nous a par ailleurs permis de stocker à ce jour plus de 315 000 documents SAP, d'où une économie considérable, tant interne qu'externe, en matière de stockage physique. »

Recadrage sur le patient

M. Sinnott et P. Bailey sont du même avis : les avantages de la solution ne se réduisent pas au simple bureau sans papier. Celle-ci a également un impact positif sur l'utilisateur final, c'est-à-dire le patient. « Grâce à l'accès centralisé au dossier des patients, le médecin traitant est en mesure de

consulter des informations cliniques antérieures, ce qui garantit au malade une prise en charge plus rapide, souligne M. Sinnott. L'adoption de la solution par le service de photographie clinique a indéniablement amélioré elle aussi le vécu du patient. Les images prises par l'appareil photo EOS 7D Mark II Canon sont désormais enregistrées directement dans le dossier du patient dès leur saisie et stockées en mode sécurisé pour éviter les pertes ou les accès non autorisés. La consignation des images permet au spécialiste de mieux surveiller les problèmes récurrents tels que les maladies de peau. La solution a également amélioré les activités de recherche et de développement de l'hôpital. Avec l'accord du patient, les pathologies enregistrées sont utilisées ultérieurement pour apprendre aux étudiants en médecine à établir un diagnostic et identifier le traitement approprié. Le résultat final : un service plus professionnel et recentré sur le patient. »

L'ultime consécration de la solution Canon réside dans les commentaires formulés par l'ensemble du personnel. « Les services qui ont déjà mis en œuvre et adopté la solution s'emploient à optimiser son potentiel, affirme P. Bailey. Ceux qui n'y ont pas encore accès sont désireux de rejoindre nos rangs. En collaboration avec Canon, nous avons organisé à l'intention des chefs de service des ateliers consacrés à la solution. Ces derniers ont pour mission de démontrer l'impact potentiel de la solution sur leur productivité. Les résultats prouvent qu'elle assure une transition simple et efficace pour tous les services, quels qu'ils soient. », conclut M. Sinnott.

Canon

Canon Europe Ltd

3 The Square
Stockley Park
Uxbridge
Middlesex
United Kingdom
UB11 1ET
Tel: +44 208 588 8000
Fax: +44 208 588 8001

www.canon-europe.com

Canon France

17 Quai du Président
Paul Doumer
92414 COURBEVOIE
CEDEX
Téléphone:
01.41.99.77.77
Télécopieur:
01.41.99.77.99

www.canon.fr