RICOH
imagine. change.

Gestion des flux de travaux liés aux patients (PWM)

Automatisation des flux liés aux patients grâce au libre-service pour un accueil et une expérience du patient améliorés

Secteur de la santé

Patient Workflow Management de Ricoh aide les établissements de santé à automatiser l'inscription et l'enregistrement des patients, ainsi que la circulation des informations, tout en réduisant les coûts et les temps d'attente, améliorant ainsi la satisfaction du patient.

Amélioration du processus de soins avec des bornes en libre-service

Dans le monde actuel, où tout doit être effectué rapidement, le libre-service s'est imposé partout. Des supermarchés, aux banques en passant par les compagnies aériennes et ferroviaires, les clients deviennent de plus en plus autonomes à l'heure de s'enregistrer, d'acheter ou de communiquer avec diverses organisations.

Pendant ce temps, dans le secteur de la santé, l'environnement de travail est en train de passer rapidement aux formats numériques et la rationalisation des processus devient une priorité. Dans un contexte où les patients veulent prendre davantage en main leur santé, l'innovation est devenue cruciale. L'utilisation de certaines technologies devra donc être prise en considération dans un avenir très proche, afin de répondre à l'évolution des besoins.

Patient Workflow Management de Ricoh est une solution d'accueil de libre-service conçue pour automatiser l'inscription et l'enregistrement des patients, ainsi que les flux d'informations. En donnant la possibilité aux patients de s'enregistrer eux-mêmes à une borne, ces derniers peuvent mieux contrôler leurs informations personnelles et être mieux informés sur les temps d'attente, ce qui permet d'éviter les retards.

Les établissements de santé, de leur côté, peuvent gérer plus efficacement les rendez-vous, grâce à un processus d'identification plus précis. Cela permet de réduire les coûts, d'améliorer l'expérience du patient, et donc de mettre à disposition de tous un système plus efficace. De plus, avec cette solution complètement intégrée, la sécurité des patients est améliorée, car les erreurs d'identification et celles associées à la transcription manuscrite des données sont moindres.

Aux Pays-Bas, plus de 8 % des personnes ayant pris rendez-vous à l'hôpital ne se présente pas.*

Seulement 5 % de professionnels de santé jugent qu'il est normal qu'ils passent du temps à gérer les dossiers des patients, tandis que 38 % de cadres supérieurs du secteur indiquent que de nombreux systèmes au sein de leur établissement ne sont pas connectés. **

* L'association professionnelle NVZ pour les hôpitaux généraux et les institutions aux Pays-Bas (www.nvz-ziekenhuizen.nl)

** Economist Intelligence Unit « Humans and Machines : The role of people in technology-driven organisations. » (Les hommes et les machines : la place de l'homme dans les entreprises pilotées par les technologies.) Étude parrainée par Ricoh en 2013-

Meilleure diffusion des informations pour une prise en charge plus efficace des patients

Patient Workflow Management de Ricoh est une solution d'accueil en libre-service conçue pour automatiser les processus d'inscription et d'enregistrement et améliorer ainsi la prise en charge des patients au sein des établissements de santé. Grâce à une meilleure gestion des informations, elle propose une approche intégrée et « en temps réel » des informations relatives aux patients, au sein des différents services, permettant ainsi de créer une passerelle entre technologie et pratique.

Patient Workflow Management permet aux patients de s'inscrire et de s'enregistrer eux-mêmes à une borne située au sein de l'hôpital ou de l'organisme de santé auquel ils se rendent, au lieu d'attendre pour donner leurs coordonnées à un membre du personnel de l'hôpital. Cela permet de réduire les temps d'attente et les patients peuvent mieux contrôler les informations nécessaires à leurs visites et ainsi améliorer leur séjour hospitalier.

Les établissements de santé peuvent gérer les rendez-vous plus efficacement, grâce à un processus d'identification des visiteurs et à des niveaux de sécurité des données confidentielles améliorés. Par exemple, le médecin peut être directement prévenu de l'arrivée d'un patient. Cette solution permet également de réduire les coûts en soulageant le personnel de certaines tâches administratives. De plus, Patient Workflow Management permet au personnel de santé d'accéder plus facilement aux informations, mais aussi elle améliore la qualité des bases de données informatiques et de l'accueil en général.

Patient Workflow Management permet également de libérer le temps du personnel soignant et aide les établissements de santé à mieux gérer les salles d'attente, tout en réduisant les erreurs d'identification, la fraude aux assurances ou encore les fautes administratives.

Principaux avantages

- Diminution des coûts en déchargeant le personnel de certaines responsabilités
- Les patients sont mieux informés sur les temps d'attente
- Amélioration de l'efficacité du personnel
- Sécurité accrue
- Expérience du patient améliorée grâce à une meilleure diffusion des informations
- Optimisation des flux de patients
- Utilisation plus efficace des salles d'attente

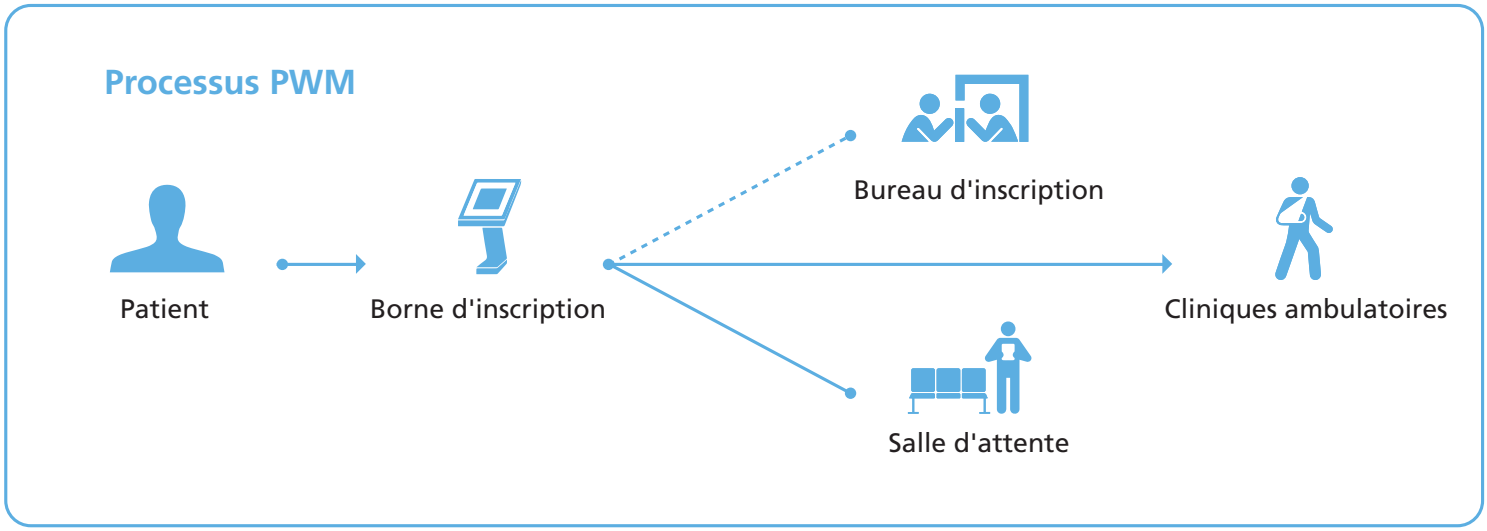

Schéma 1 : Patient Workflow Management de Ricoh automatise les processus d'inscription et d'enregistrement des établissements de santé afin d'améliorer la prise en charge des patients et les flux d'informations.

À propos de Ricoh

En tant qu'entreprise d'envergure internationale spécialisée dans l'équipement d'imagerie bureautique, les solutions d'impression de production, les systèmes de gestion documentaire et les services informatiques, Ricoh peut offrir aux institutions médicales des solutions très complètes qui réduisent le temps consacré aux procédures administratives lourdes, et permettent de disposer de plus de temps pour les soins aux patients.

Ricoh travaille avec les principaux organismes du secteur de la santé à travers le monde. Notre gamme de solutions a permis d'obtenir un gain d'efficacité allant jusqu'à 20 % et a réduit la charge administrative pour le personnel médical. L'attention est ainsi portée sur les patients et non sur les tâches administratives. Voici quelques exemples de notre travail :

Optimisation des processus d'inscription et d'enregistrement pour mieux informer les patients

Étude de cas : Hôpital Jeroen Bosch

L'ambition de l'hôpital Jeroen Bosch est de créer un environnement de santé orienté davantage vers les patients, en tenant compte des attentes toujours plus élevées et des avancées technologiques. Cet hôpital néerlandais de premier ordre, qui vient d'ouvrir un nouveau bâtiment, met tout en œuvre pour améliorer les soins délivrés aux patients. Cela est passé en grande partie par l'optimisation de la diffusion des informations aux patients, dont notamment les heures et les lieux des rendez-vous.

La solution Patient Workflow Management a été installée dans le nouveau bâtiment ultramoderne de l'hôpital. Elle permet de régler toute la logistique autour des patients de façon intelligente et ces derniers sont ainsi mieux informés sur les temps d'attente pour les services ambulatoires, spécialisés, de radiographie ou encore pour le laboratoire d'analyse.

Le comptoir central des inscriptions se situe à l'entrée du nouveau bâtiment. C'est à cet endroit que les patients reçoivent leur carte de l'hôpital avec leur photo. Le hall dispose de trois bornes par le biais desquelles les patients peuvent accéder à toutes les informations eux-mêmes. Ces bornes leur fournissent toutes les données logistiques relatives à leur séjour à l'hôpital. En insérant leur carte de l'hôpital dans une borne, les patients reçoivent toutes les dernières informations sur les temps d'attente et leurs rendez-vous. Des agents d'accueil sont là pour les aider si besoin.

Une fois que les patients ont quitté le comptoir central d'inscription et se sont dirigés vers un autre endroit de l'établissement, ils peuvent s'enregistrer sur une borne. La borne leur indiquera alors où se rendre et à quelle heure ils seront pris en charge. Les patients ne sont plus accueillis par le docteur ou un membre du personnel soignant. Un écran à diffusion ciblée leur indique où se rendre et à quelle heure.

Principaux avantages

- Satisfaction des patients accrue
- Amélioration des flux de patients
- Système en libre-service
- Meilleure diffusion des informations aux patients

Saskia Cornelissen, membre de l'équipe chargée du projet de l'hôpital Jeroen Bosch a souligné que : « L'objectif est de mettre le plus d'informations pertinentes possibles à la disposition des patients. » « Cela s'applique bien sûr aux informations médicales, mais aussi à toutes les informations pertinentes pour leur séjour à l'hôpital. »

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Les chiffres et données avancés dans cette brochure sont rattachés à des études de cas spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms d'entreprise, de marque et de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et sont déposés. Copyright © 2014 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et / ou adaptation et / ou reproduction du présent contenu, en partie ou en intégralité, et / ou insertion dans d'autres travaux, de la présente brochure, de son contenu et / ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.