

Étude de cas

Soins de santé

Hôpital Joseph Brant – Un meilleur processus de traitement des ordonnances pour de meilleurs soins aux patients

La solution mise en place par Ricoh permet au personnel de l'hôpital de traiter, de prioriser et de transmettre les commandes avec plus d'efficacité et de fluidité.

« Notre processus est pratiquement le même qu'auparavant, sauf qu'il est électronique. Ricoh a modulé la technologie pour qu'elle convienne à notre flux de travaux. Cela a rendu l'adaptation extrêmement facile pour tout le monde. »

Jane Cheng,
Pharmacienne - soutien
informatique
Hôpital Joseph Brant

À PROPOS DU CLIENT

Fondé en 1961, l'hôpital Joseph Brant, situé à Burlington en Ontario, offre à sa communauté des soins de santé de qualité depuis plus de 50 ans. L'hôpital a développé une panoplie de programmes en soins hospitaliers et ambulatoires pour répondre aux besoins particuliers des patients dans six catégories : soins médicaux, chirurgicaux, maternels et infantiles, d'urgence et ambulatoires, ainsi que soins en santé mentale, en réadaptation et en gériatrie. Les services exemplaires que prodigue l'hôpital Joseph Brant reposent sur le dévouement de ses quelque 2 000 médecins, professionnels de la santé et bénévoles.

DÉFI

Une partie importante des soins à l'hôpital Joseph Brant concerne le traitement et la livraison de médicaments. Afin de procéder avec rapidité et précision, les ordonnances étaient acheminées du personnel infirmier aux pharmaciens via deux flux : par télécopie pour les ordonnances urgentes et par numérisation pour les ordonnances ordinaires. *« Idéalement, les ordonnances urgentes devaient être acheminées par un système et les autres ordonnances, par l'autre. Mais en réalité, chaque poste de soins infirmiers avait sa façon de travailler et les ordonnances n'aboutissaient pas toujours au bon endroit »,* explique M^{me} Jane Cheng, pharmacienne responsable du soutien informatique.

L'inefficacité du système était encore accrue par le fait que certains postes de soins infirmiers ne disposaient pas d'une fonction de numérisation ou que les boutons des appareils ne l'indiquaient pas clairement. En outre, aucun système ne permettait au personnel de savoir le moment précis où les ordonnances étaient traitées. *« Souvent, nous pouvions recevoir une ordonnance urgente, immédiatement suivie d'un appel du personnel infirmier pour savoir si nous l'avions bien reçue, ce qui alourdissait inutilement le système »,* illustre M^{me} Cheng.

Avec un système utilisant le papier, la direction ne pouvait avoir accès à des paramètres qui lui auraient permis d'évaluer, par exemple, l'efficacité, les erreurs et la charge de travail pour améliorer la dotation, l'élaboration du budget et les soins aux patients.

DÉFI

- Deux flux distincts pour acheminer les ordonnances urgentes et ordinaires.
- Des erreurs dans le classement des ordonnances urgentes qui entraînent des appels téléphoniques et provoquent l'interruption du travail du personnel infirmier.
- L'impossibilité de mesurer l'efficacité, les erreurs ou la charge de travail.

SOLUTION

- La solution de gestion des ordonnances en pharmacie de Ricoh utilise le logiciel DocuScripts pour rationaliser les commandes.
- Un seul flux pour les ordonnances urgentes et ordinaires, afin qu'il n'y ait pas d'erreurs et qu'elles soient traitées rapidement.
- Facilité de formation du personnel et des nouveaux employés afin qu'ils puissent utiliser le nouveau système sans délai.

RÉSULTATS

- Élimine les erreurs de classement des ordonnances urgentes et réduit les interruptions injustifiées.
- Améliore l'efficacité grâce à un système unifié accessible à tout le personnel à partir de n'importe quel terminal.
- Permet l'archivage des ordonnances conformément à la réglementation.
- Permet de mesurer l'efficacité, les erreurs et la charge de travail.

SOLUTION

Dans le but d'améliorer son efficacité, l'hôpital Joseph Brant a commencé à chercher des solutions et reçu une impressionnante demande de proposition (DP) de Ricoh avec lequel il entretenait déjà des liens depuis six ans. L'hôpital s'est rapidement aperçu que la solution de gestion des ordonnances en pharmacie de Ricoh était parfaite pour améliorer son processus de commande de médicaments. La solution utilise le puissant logiciel DocuScripts, capable de rationaliser la demande et la préparation des commandes et d'aplanir les obstacles pour la pharmacie et le personnel soignant.

Plutôt que de faire porter le poids de deux systèmes au personnel, Ricoh combine l'ensemble du processus de commande de médicaments en un seul flux. Une fois leur document entré dans un appareil multifonction de Ricoh, le personnel infirmier n'a qu'à appuyer sur l'un des trois boutons : Urgent, Ordinaire ou Médicaments manquants. Cela déclenche le flux approprié qui délivre et affiche toutes les demandes d'ordonnances à la pharmacie et place en priorité les demandes urgentes sans qu'il soit nécessaire de faire un appel téléphonique ou d'interrompre le travail.

L'équipe de Ricoh a fourni du matériel pour former le personnel afin qu'il soit en mesure de se servir facilement du nouveau système, ce qui a pu être fait la plupart de temps en moins de 30 minutes, fait remarquer M^{me} Cheng. La simplicité du système signifie également que la formation des nouveaux employés sera rapide. « Certains des changements de réglementation de l'Ontario ont eu un impact sur qui peut être formé pour utiliser ce logiciel », mentionne M. Peter Thornley, directeur des services pharmaceutiques. « Bien que nous ayons eu un afflux d'employés qui ont dû être formés rapidement, la solution a permis que tout se fasse en douceur. »

RÉSULTATS

Le personnel et la direction de l'hôpital Joseph Brant sont maintenant certains que les ordonnances de médicament vont être acheminées au bon endroit, en temps voulu et sans risque d'erreur. « Maintenant que tout est numérisé en appuyant sur un simple bouton, il y a beaucoup moins de demandes qui sont envoyées en mode urgent alors qu'elles ne le sont pas », constate M^{me} Cheng. « Le personnel infirmier n'a pas à réfléchir pour savoir s'il doit télécopier ou numériser une demande d'ordonnance, et la pharmacie n'a pas à se demander si celle-ci n'aurait pas, par hasard, été mal classée. »

L'efficacité s'est améliorée à tous les niveaux. Le personnel de la pharmacie peut voir la charge de travail de l'ensemble du service, savoir qui fait quoi en temps réel, et est en mesure de travailler à partir de plusieurs postes dans l'hôpital. Le personnel peut voir en toute sécurité le nombre de commandes soumises dans son service, quelles sont les ordonnances urgentes et l'état de n'importe quelle commande. La solution comporte également un système de messagerie interne qui permet au personnel d'échanger au sujet des ordonnances à partir de n'importe quel terminal, qu'il soit dans l'hôpital ou dans la pharmacie.

« Grâce à la messagerie, nous pouvons communiquer directement avec le pharmacien si nous avons besoin de lui parler et qu'il se trouve avec le personnel soignant au lieu de lui téléphoner ou de laisser notre travail en plan pour partir à sa recherche », dit encore M^{me} Cheng.

La capacité d'archivage de la solution a éliminé le besoin de filières pour classer les documents papier et le temps perdu à chercher des fichiers manquants. Elle a aussi permis à l'hôpital de se conformer à la nouvelle réglementation de l'Ordre des pharmaciens de l'Ontario qui requiert notamment que les demandes d'ordonnances soient archivées pour une période minimale de dix ans.

Malgré les changements radicaux qui accompagnent habituellement l'instauration de mesures plus efficaces, le personnel n'a pas eu à s'adapter à la nouvelle technologie, puisqu'elle a été développée autour d'eux. « Notre processus est pratiquement le même qu'auparavant, sauf qu'il est électronique. Ricoh a modulé la technologie pour qu'elle convienne à notre flux de travaux », constate M^{me} Cheng. « Cela a rendu l'adaptation extrêmement facile pour tout le monde. »

Lorsqu'il regarde la situation dans son ensemble, la prochaine étape pour le directeur des services pharmaceutiques consiste à exploiter les puissants paramètres du nouveau système pour offrir de meilleurs soins au patient. « Nous travaillons avec l'équipe de Ricoh à parfaire notre production de rapports et nos suivis. Faire par exemple le suivi du temps moyen qu'il nous faut pour remplir une demande d'ordonnance et savoir si nous nous améliorons ou non va nous aider à mieux prendre soin de nos patients. »

À PROPOS DE RICOH

Depuis plus de cinquante ans, Ricoh développe des solutions pour les clients du milieu de la santé un peu partout en Amérique du Nord. Ce qui totalise plus de 40 000 clients aujourd'hui dans les soins ambulatoires et de courte durée. La division des soins de santé de Ricoh peut travailler à développer des solutions sur mesure pour les services de votre organisation et des solutions en soins de santé à l'échelle de l'entreprise pour la gestion des services de documentation et la gestion des documents de l'entreprise. Nos solutions comprennent des services gérés sur place et à l'extérieur, des services techniques et de soutien, ainsi que la conception et l'implantation de flux de travaux personnalisés. Notre équipe de spécialistes en solution de soins de santé travaille avec votre organisation pour améliorer l'efficacité des soins de santé, régler les questions de sécurité tout en trouvant le moyen de réduire les coûts.