

Étude de cas : Eastern Health



Voyez comment Eastern Health a simplifié ses opérations pour améliorer l'expérience des patients et sécuriser le télétravail.

À propos du client

Comptant plus de 13 000 employés dans 110 emplacements, Eastern Health est la plus importante des 4 autorités sanitaires régionales de Terre-Neuve-et-Labrador. Elle dessert une population de plus de 300 000 personnes et offre des soins de qualité sécuritaires, accessibles et durables qui ciblent le bien-être des patients, des résidents et des clients. L'organisation Eastern Health est confrontée aux mêmes défis que toute autre organisation de soins de santé, soit des contraintes en matière de finance et de main-d'œuvre, et cherche à poursuivre la rationalisation, l'automatisation et la numérisation de ses opérations.



**Eastern
Health**



Défis

- Réduire les coûts d'impression;
- Modifier le comportement des employés;
- Numériser et automatiser les flux de travaux papier;
- Gérer la production et les services d'impression;
- Offrir la numérisation au point de service.

Au départ, alors qu'Eastern Health cherchait à réduire les coûts liés à l'impression, l'organisation a commencé à évaluer ses comportements et ses tendances en matière d'impression, de copie, de télécopie et de traitement de formulaire. Eastern Health s'était fixé un objectif de durabilité et cherchait des partenariats pour l'atteindre.

Au fil du temps, l'organisation a fait part de ses objectifs d'affaires à Ricoh, notamment sa volonté de numériser et d'automatiser ses activités ainsi que d'améliorer les résultats pour les patients. Eastern Health avait besoin d'un partenaire fiable et bien informé qui comprendrait ses activités et qui adopterait une approche consultative et stratégique visant à atteindre ses objectifs, et ce, devant tous les types de défis. Dès le départ, les deux organisations ont établi un partenariat privilégié.

« Depuis environ une décennie, nous limitons les impressions inutiles dans l'ensemble de l'organisation, notamment en réglant l'impression recto verso par défaut sur plusieurs appareils, ce qui réduit l'utilisation de papier et notre empreinte environnementale, explique Ron Johnson, vice-président de l'innovation et de la santé en milieu rural chez Eastern Health.

Notre relation avec Ricoh évolue continuellement et nous permet d'innover. Nous nous mettons sans cesse au défi mutuellement. L'équipe se dévoue à notre succès et notre collaboration étroite a un réel impact, car elle permet à Ricoh d'être complètement en phase avec nos activités et, ainsi, d'obtenir des résultats pertinents. »

« Généralement, Ricoh est perçu comme une entreprise offrant des services d'imagerie de documents. Pourtant, pour Eastern Health, Ricoh est un partenaire essentiel dans divers autres aspects de nos activités d'affaires. »

– Ron Johnson, vice-président de l'innovation et de la santé en milieu rural chez Eastern Health
Rural Health, Eastern Health

Résultats

- Traitement automatisé de plus de 150 000 factures;
- Économies annuelles de plus de 232 000 \$ grâce à l'optimisation du personnel;
- Augmentation de 99 % de la productivité des appareils;
- Élimination de plus de 900 lignes de télécopie;
- Réduction de plus de 30 % des dépenses d'impression;
- Économie de 2,8 millions de pages (346 arbres).

« Nous avons commencé en achetant des photocopieurs, mais nous avons vu un intérêt à nous associer à Ricoh pour les divers services offerts »,
souligne Ron Johnson.

La collaboration entre Ricoh et Eastern Health a débuté en 2010, alors que Ricoh gérait les 1 610 imprimantes et appareils multifonctions de l'organisation. Dans le cadre de ce projet, Ricoh a permis à Eastern Health de réaliser des économies de 30 %, soit d'un million de dollars annuellement, en éliminant les technologies obsolètes, en rajustant la taille de leur parc d'appareils et en négociant les tarifs pour réduire les coûts opérationnels.

Étant donné que l'organisation a surpassé ses objectifs financiers, Ricoh a gagné sa confiance et a commencé à jouer un rôle plus important au sein des principales tâches opérationnelles qui influencent positivement l'expérience clinique et celle des patients. Dans le cadre du partenariat entre Ricoh et Eastern Health, le rajustement du personnel, par la réduction de 50 % de la charge de travail manuel, a permis à l'organisation d'économiser 232 000 \$ par année. Ainsi, les employés qui portaient cette charge ont pu se concentrer sur les tâches de plus grande valeur et celles ayant un effet direct sur les patients.

L'utilisation d'un logiciel de gestion de contenu et de la technologie de la reconnaissance optique de caractères (ROC) a permis à Eastern Health de transformer des dossiers papier dormants en des données exploitables et interrogeables par de multiples départements.



Comment avons-nous réussi?

- Remplacement de plus de 900 télécopieurs traditionnels par des solutions de télécopie numérique (OpenText RightFax);
- Automatisation du traitement annuel de plus de 150 000 factures grâce à des dossiers de santé électroniques (DSE), permettant des économies d'environ 200 000 \$ par année en main-d'œuvre;
- Usage de la solution de gestion de contenu de Ricoh (Laserfiche et ROC) pour convertir 5,8 millions de pages de dossiers médicaux en images indexables et interrogeables.
- Rajustement, optimisation et gestion de l'entièreté du parc d'appareils d'impression, réduisant les coûts de 30 %;
- Prise en charge prioritaire au centre d'assistance pour les appareils de Ricoh afin de réduire la charge de travail des services TI.

« L'efficacité atteinte à l'égard des domaines cliniques a influencé favorablement les soins aux patients et le travail de notre personnel, car l'allègement des procédures manuelles a permis aux employés de cibler les tâches axées sur les patients. »

– Ron Johnson, vice-président de l'innovation et de la santé en milieu rural chez Eastern Healthand Rural Health, Eastern Health

Eastern Health a pu réduire la redondance, éliminer des procédures manuelles et accroître son efficacité pour exercer un meilleur contrôle sur son budget. En 2019, l'inauguration par Ricoh d'un poste de gestionnaire de projet en transformation numérique pour soutenir la numérisation des activités de l'organisation tombait à point pour affronter les défis posés par la pandémie.

« Le travail effectué par Ricoh nous a grandement aidés à mettre notre stratégie de transformation numérique en place. Nous avons été en mesure de numériser une bonne partie de notre environnement de travail, permettant ainsi à notre personnel de travailler de la maison, explique Ron Johnson.

Notre personnel a rapidement pu adopter une nouvelle méthode de travail, grâce à la technologie et au réseau de personnes qui s'affairent à la tâche que nous ont apportés Ricoh. Son rôle a été décisif, surtout au plus fort de la pandémie qui a exigé une transition rapide vers le télétravail. »

La collaboration entre Ricoh et Eastern Health a servi à améliorer le parcours des patients et à simplifier les activités par l'automatisation au sein de la salle de courrier, facilitant notamment l'allocation des ressources et la numérisation des dossiers et des télécopies.

L'exploitation de technologies modernes et l'accès aux renseignements font du télétravail sécuritaire et sans compromis pour le patient une réalité. Eastern Health, par la mise en place de systèmes interopérables et l'intégration de toutes les données aux DSE, a réduit la lourdeur des tâches administratives, limité les procédures manuelles sujettes aux erreurs et outillé ses télétravailleurs.

Selon Ron Johnson, « l'efficacité atteinte à l'égard des domaines cliniques a influencé favorablement les soins aux patients et le travail de notre personnel, car l'allègement des procédures manuelles a permis aux employés de cibler les tâches axées sur les patients. »

Grâce à l'automatisation des flux de travaux en soins de santé essentiels et lucratifs, l'organisation Eastern Health a connu une transformation lui ayant permis de traiter les données en temps opportun de manière plus précise et conforme ainsi que d'améliorer l'expérience de ses patients. Les résultats de cette transformation sont notables : accélération de l'approbation des procédures, hausse des taux de réponse aux demandes et amélioration de la conformité aux fins d'audit.

Pour découvrir comment améliorer l'expérience des patients par l'accès à des données exploitables, visitez [ricoh.ca](https://www.ricoh.ca).

RICOH
imagine. change.