

Étude de cas

soins de santé

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Le partenariat avec Ricoh s'est avéré la bonne solution pour remédier aux défis des pharmacies. Le nouveau flux de travaux aide le personnel de la pharmacie à atteindre un niveau supérieur d'efficacité, de transparence et d'exactitude pour les ordonnances, ce qui fournit des délais d'exécution rapides pour les patients et les cliniciens.

Un hôpital s'allie à Ricoh pour éliminer les procédures de gestion de l'information pénibles et distribuer les ordonnances aux patients de façon plus rapide

À PROPOS DU CLIENT

Gérer l'information des ordonnances est un défi de taille pour une pharmacie achalandée. Avec plus de 1 000 ordonnances quotidiennes provenant d'environ 40 postes infirmiers dans l'hôpital, la vitesse et la transparence dans le traitement de l'information médicale sont aussi importantes que la précision. Lorsque le temps requis pour remplir une ordonnance est trop long, les cliniciens sont frustrés, les patients sont anxieux et le moral des membres du personnel en prend un coup.

Le flux de travaux, la technologie et la gestion de l'information à la pharmacie sur site étaient faibles. Avec les résultats des patients et le moral des membres du personnel à risque, l'hôpital cherchait une nouvelle approche pour que l'information des ordonnances de la pharmacie soit disponible n'importe où et n'importe quand, afin de distribuer les médicaments aux patients plus rapidement.

LE DÉFI

Il y avait beaucoup de points négatifs dans le flux de travaux papier de la pharmacie. La réception de ordonnances se faisait de différents moyens, soit par téléphone, télécopieur, tube sous pression ou par la livraison en main propre. De plus, certaines parties de l'hôpital utilisaient l'entrée d'ordonnances électroniques alors que d'autres utilisaient des ordonnances sur papier.

Les cliniciens n'avaient aucun moyen de voir l'état des ordonnances qu'ils avaient demandées, alors ils devaient téléphoner régulièrement à la pharmacie pour connaître l'état, ce qui enlevait du temps aux pharmaciens occupés à remplir les ordonnances. Par conséquent, les pharmaciens prenaient encore plus de temps pour traiter les ordonnances, augmentant ainsi la frustration.

DÉFI

- Mélange de flux de travaux papier et électronique
- Aucune transparence pour voir l'état des ordonnances
- Aucune façon de dater automatiquement et de prioriser les ordonnances
- La vérification de l'état par téléphone ralentit le travail des pharmaciens pour traiter les ordonnances

SOLUTION

- Analyse en profondeur des défis du flux de travaux
- Intégration de DocuScripts avec les appareils MFP de Ricoh
- File d'attente numérique avec chaque ordonnance identifiée (« stat » ou « normale »)
- Transparence pour voir la progression des ordonnances dans la file d'attente
- Inscription de la date et étiquetage automatique

RÉSULTATS

- Plus haut niveau d'efficacité, de transparence et d'exactitude des ordonnances
- Les ordonnances « stats » sont maintenant traitées en 12 minutes
- 60 % moins d'appels téléphoniques sur l'état
- Suivi beaucoup plus précis
- Amélioration du moral des employés et de la satisfaction des patients
- Automatisation des archives d'ordonnances pour l'analyse et l'examen

Étude de cas

soins de santé

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Le papier créait ses propres problèmes. Étant donné que les ordonnances sur papier étaient dans des piles, les pharmaciens avaient souvent du mal à identifier les ordonnances les plus urgentes. De plus, les ordonnances étaient parfois estampillées avec l'ancien emplacement du patient qui se trouvait maintenant ailleurs, ce qui entraînait parfois la livraison de médicaments au mauvais endroit.

Pire encore, lorsque les télécopieurs n'avaient plus de papier, les ordonnances n'étaient même pas reçues ou traitées jusqu'à ce que l'infirmier ou le docteur appelle la pharmacie pour faire un suivi. Et sans date inscrite sur les ordonnances, la pharmacie n'avait aucun moyen de vérifier la date d'envoi de l'ordonnance ou d'analyser efficacement les problèmes de flux de travaux.

SOLUTION

Certaines solutions étaient flagrantes alors que d'autres nécessitaient une expertise et une nouvelle perspective. Au lieu d'isoler ces défis et d'essayer de les régler un par un, l'hôpital savait qu'une approche plus stratégique serait plus avantageuse à long terme. Il a choisi Ricoh, son fournisseur actuel d'appareils MFP à l'échelle de l'hôpital, pour fournir une vue d'ensemble (30 000 pieds) de la gestion de l'information et des défis de flux de travaux. Ricoh devait tenir compte des besoins de tous les utilisateurs, soit la pharmacie, les médecins et le personnel infirmier.

En travaillant avec les intervenants clés de l'hôpital, Ricoh a mené une tâche laborieuse qui a mis au jour les problèmes tout au long de la procédure d'ordonnances, de sa conception à la livraison. Il a pris en considération les besoins de toutes les parties et a découvert des occasions d'uniformiser et d'automatiser les systèmes papier pour que tout le monde puisse mieux exploiter l'information.

Les cliniciens n'avaient aucun moyen de voir l'état des ordonnances qu'ils avaient demandées, alors ils devaient téléphoner régulièrement à la pharmacie pour connaître l'état, ce qui enlevait du temps aux pharmaciens occupés pour remplir les ordonnances.

Basé sur la stratégie d'analyse et d'évaluation de Ricoh, l'hôpital a décidé de numériser et d'automatiser son flux de travaux de pharmacie en utilisant la solution de gestion d'ordonnances en pharmacie de Ricoh comprenant le logiciel DocuScripts intégré dans les imprimantes multifonctions (MFP) de Ricoh. Cette technologie permet aux cliniciens de numériser les ordonnances papier directement vers l'imprimante, qui sont ensuite envoyées à la pharmacie en format électronique.

Dans le nouveau flux de travaux, les ordonnances papier, écrites par les médecins sur du papier comprenant le code à barres numérisable du patient concerné, sont immédiatement numérisées depuis le poste infirmier en utilisant le MFP le plus proche. L'ordonnance est automatiquement entrée dans la nouvelle file d'attente numérique de la pharmacie et chaque ordonnance arrive en pharmacie avec la mention « stat » ou « normal » selon l'option choisie par l'émetteur.

Les pharmaciens peuvent voir la file d'attente d'ordonnances en un coup d'œil au moyen de plusieurs grands écrans d'affichage ACL. Chaque entrée est datée et automatiquement étiquetée avec l'emplacement d'origine du MFP utilisé pour envoyer l'ordonnance.

Étude de cas

soins de santé

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

RÉSULTATS

Le partenariat avec Ricoh s'est avéré la bonne solution pour remédier aux défis de la mobilité de l'information de la pharmacie. Le nouveau flux de travaux aide le personnel de la pharmacie à atteindre un niveau supérieur d'efficacité, de transparence et d'exactitude pour les ordonnances, ce qui fournit des délais d'exécution rapides pour les patients et les cliniciens.

Maintenant qu'ils peuvent voir chaque ordonnance en ligne, les pharmaciens de l'hôpital peuvent mieux établir la priorité du traitement des ordonnances. Les ordonnances sont remplies plus vite, la communication entre les infirmiers et les pharmaciens s'est améliorée, la gestion et la responsabilisation du personnel ont augmenté et l'hôpital a atteint de nouveaux niveaux d'efficacité liés au personnel et à la répartition du travail.

Tout cela a été réussi en ciblant l'amélioration continue des soins aux patients.

Dans le nouveau flux de travaux, les ordonnances papier, écrites par les médecins sur du papier comprenant le code à barres numérisable du patient concerné, sont immédiatement numérisées depuis le poste infirmier en utilisant le MFP le plus proche.

Délais d'exécution plus rapides; visibilité améliorée

Les pharmaciens reçoivent 60 % moins d'appels demandant l'état des ordonnances, ce qui les aide à poursuivre leurs tâches et à remplir les ordonnances plus vite. Par conséquent, la moyenne du temps d'achèvement des ordonnances « stats » est maintenant 12 minutes.



Étude de cas

Soins de santé

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

L'aperçu décentralisé des ordonnances ainsi que la réduction importante du nombre d'appels de vérification de l'état ont permis aux pharmaciens de se concentrer davantage sur leurs tâches et de traiter les ordonnances de façon plus efficace et plus rapide. Maintenant, les pharmaciens cochent de façon électronique chaque produit de l'ordonnance, lorsque terminé, ce qui est une méthode de suivi beaucoup plus précise que le système papier précédent des pharmaciens.

Nouvelle clarté et hausse de la morale

Le nouveau flux de travaux électronique de l'hôpital permet également à la pharmacie de comparer l'urgence des ordonnances. La capacité d'inscrire la date tout au long du flux de travaux permet à l'hôpital d'analyser et d'améliorer sa capacité de distribution de médicaments en général alors que chaque ordonnance fait maintenant l'objet d'un suivi de la création à l'achèvement.

En plus des ordonnances « stat » à échéance rapide, la satisfaction des infirmières a augmenté en raison de la réception en temps opportun de médicaments moins urgents. Les infirmières et les pharmaciens peuvent voir les ordonnances en attente en tout temps et ils peuvent surveiller leur position dans la file d'attente. En cas de questions, les pharmaciens et les cliniciens peuvent d'envoyer des messages instantanés au moyen du nouveau logiciel DocuScripts plutôt que d'être obligé de se joindre par téléphone. Et tous les pharmaciens faisant une tournée peuvent maintenant se connecter au système pour vérifier le flux de travaux de la pharmacie au moyen de leurs portables, ce qui leur donne l'accès à l'état des ordonnances de médicaments en tout temps et de partout.

Les ordonnances sont remplies plus vite, la communication entre les infirmiers et les pharmaciens s'est améliorée, la gestion et la responsabilisation du personnel ont augmenté et l'hôpital a atteint de nouveaux niveaux d'efficacité liés au personnel et à la répartition du travail.

Archivage automatique et hausse de la satisfaction des patients

Les nouveaux dossiers numérisés auront les avantages à long terme pour la pharmacie. Les ordonnances sont archivées automatiquement dans le système de gestion des dossiers aux fins d'analyse et d'examen, ce qui harmonise considérablement la procédure de vérification de la pharmacie.

www.ricoh.ca

Ricoh Canada, Inc. 300-5520 Explorer Drive, Mississauga ON L4W 5L1, 1-888-742-6417

CS-221-RIC ©2017 Ricoh Canada, Inc. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce enregistrées de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leur propriétaire respectif. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits illustrés comportent des options. Même après avoir pris toutes les précautions possibles pour assurer l'exactitude de l'information, Ricoh ne fait aucune déclaration ni ne garantit l'exactitude de l'information contenue dans le présent document et n'accepte aucune responsabilité à l'égard de toute erreur ou omission dans ledit texte. Les résultats réels peuvent varier selon l'utilisation faite des produits et des services, ainsi que les conditions et les facteurs pouvant affecter la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.