

Étude de Cas

ComputerTalk | London Health Sciences Centre

Le London Health Sciences Centre automatise le dépistage de patients avec iceAlert de ComputerTalk



Qualité des soins aux patients améliorée



Économie d'environ 60 heures de soins infirmiers par semaine



Réduction du nombre de rendez-vous non honorés

London Health Sciences Centre

Le London Health Sciences Centre (LHSC) fournit des soins aux patients pour la population de London, Ontario et la région environnante depuis 1875. Il abrite trois hôpitaux: l'Hôpital universitaire, l'hôpital Victoria et l'Hôpital pour enfants.

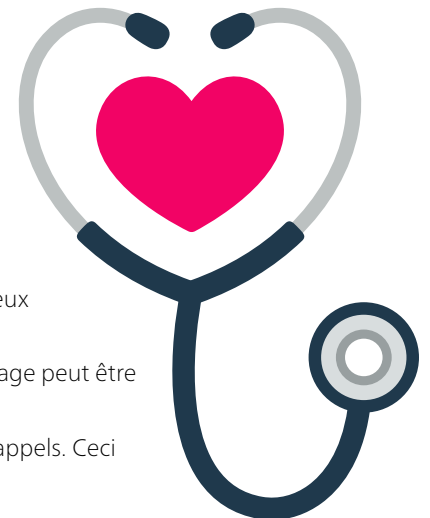
Défis liés à la prise de rendez-vous dans les soins de santé

LHSC, comme plusieurs fournisseurs de soins de santé, faisait face à plusieurs défis en lien avec la prise de rendez-vous des patients:

- **Prévention des rendez-vous non honorés** – Les patients manquent souvent leurs rendez-vous, il en résulte des inefficacités, le gaspillage de ressources, des temps d'attente prolongés et des impacts négatifs sur la santé.
- **Livraison d'instructions préalables aux rendez-vous** – Certains patients doivent suivre des instructions spécifiques avant un rendez-vous, ceci exige une manière efficace pour les fournisseurs de soins de santé de leur transmettre cette information.
- **Réception de confirmations préalables aux rendez-vous** – Les fournisseurs de soins de santé doivent fréquemment demander aux patients de confirmer leurs rendez-vous à l'avance afin de prévenir les rendez-vous non honorés, ils ont besoin d'une méthode efficace de recevoir ces confirmations.

Traditionnellement, pour surmonter ces défis, les fournisseurs de soins de santé contactaient les patients manuellement avant leurs rendez-vous. Toutefois, cette approche comporte sa part de problèmes:

- **Processus vorace en temps et coûteux** – Appeler manuellement ou envoyer des lettres à chaque patient est vorace en temps et coûteux. Le temps passé à des rappels pourrait être mieux utilisé pour des soins aux patients.
- **Informations contradictoires** – Les appels manuels laissent place à l'erreur humaine; le message peut être contradictoire et les patients peuvent ainsi rater des instructions importantes.
- **Manque de ressources** – Les cliniques occupées n'ont parfois pas la capacité d'effectuer les rappels. Ceci peut causer davantage de rendez-vous non honorés et des instructions non livrées.



iceAlert pour les rappels de rendez-vous

Pour relever ces défis, LHSC a commencé à utiliser iceAlert, un outil qui livre des notifications sortantes automatisées par téléphone, par courriel et par texto. À l'aide de iceAlert, LHSC a automatisé l'envoi de rappels de rendez-vous et réduit les rendez-vous non honorés sans que le personnel de l'hôpital doive effectuer des rappels manuels. Cette automatisation a également assuré la livraison d'information

constante, correcte et la réception de confirmations de rendez-vous à l'avance.

“Le principal avantage de iceAlert est la flexibilité avec laquelle il répond aux besoins spécifiques de notre hôpital.”

- Patricia Fuenta, MScN(c), BScN, RN

Gestionnaire: Technologie de l'information en soins de santé

LHSC avait déjà utilisé iceAlert avec succès durant plus de dix ans lorsqu'ils faisaient face à un nouvel ensemble de défis.

Les défis sans précédent de la COVID-19

Lorsque la pandémie de COVID-19 a débuté, les hôpitaux à travers le monde, incluant LHSC, se sont retrouvés dans une situation remarquablement difficile. Les soins de santé sont un service

essentiel, toutefois, voir les patients en personne représentait un risque d'exposition et de transmission du virus de la COVID-19 entre les patients et le personnel de l'hôpital. Afin de limiter la transmission potentielle du virus, plusieurs rendez-vous de santé non essentiels ont été retardés ou annulés et d'autres ont été transformés en rendez-vous virtuels. Toutefois, ces modifications n'étaient pas une option pour certains rendez-vous, comme le traitement de patients atteints de cancer.

Solutions manuelles à des défis

Pour les patients qui devaient être à l'hôpital, LHSC a mis en place des mesures de prévention pour limiter la transmission de la COVID-19. Avant les rendez-vous, le personnel de l'hôpital appelait chaque patient pour leur poser une série de questions de dépistage afin d'identifier ceux qui présentaient un risque élevé d'être porteurs du virus. Si un patient était identifié à haut risque, son rendez-vous était reporté à une date ultérieure.

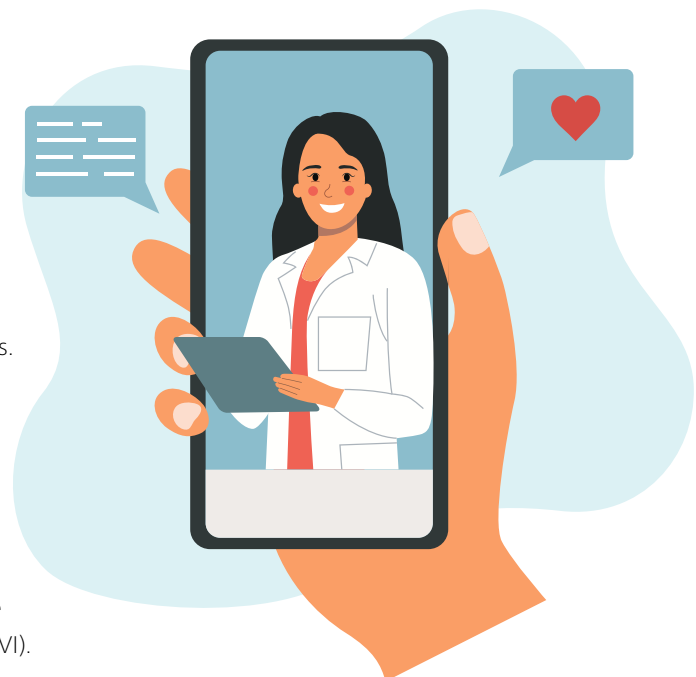
Le processus de dépistage était important pour la santé et la sécurité du personnel et des patients de l'hôpital, toutefois celui-ci était gourmand en ressources, la charge de travail additionnelle des employés était importante et il était parfois difficile de joindre les patients. De plus, la quantité importante de temps passé à ces appels de dépistage aurait pu être mieux utilisée à des soins aux patients.

Nouveaux cas d'utilisation pour répondre à de nouveaux besoins

Tenant compte du temps et des coûts élevés associés au processus de dépistage, LHSC savait que quelque chose devait changer. Ils ont réalisé que le processus de dépistage, avec ses questions standards, répétitives et son flux opérationnel constant, était un candidat idéal pour l'automatisation. Comme ils étaient un utilisateur de longue date de iceAlert, LHSC savait exactement à qui s'adresser pour implanter des communications automatisées. Les défis de la pandémie de COVID-19 ont donné lieu à un cas d'utilisation pour iceAlert et LHSC a décidé de l'utiliser pour automatiser le processus de dépistage des patients.

Automatisation du dépistage des patients avec iceAlert

À l'aide de iceAlert, les huit questions de dépistage posées par le personnel de l'hôpital ont été traduites en un arbre d'appel de réponse vocale interactive (RVI).



Avant leur rendez-vous, les patients recevaient un appel automatisé qui leur demandait de répondre aux questions. S'ils répondaient avec succès sans indiquer qu'ils présentaient un risque élevé, ils entendaient un message de rappel de leur prochain rendez-vous. Si leurs réponses indiquaient qu'ils présentaient un risque élevé, ils étaient acheminés à un message qui les informait qu'ils avaient échoué le dépistage.

L'hôpital recevait quotidiennement un rapport qui montrait les résultats des appels de dépistage de cette journée. Dans le cas des échecs de dépistage, le personnel effectuait un suivi manuel pour confirmer les résultats et planifier un autre rendez-vous au besoin. La nature robuste et configurable de iceAlert a fait en sorte que le projet a été rapide et simple à implanter et qu'une idée s'est transformée en un système entièrement opérationnel en quelques semaines.

Améliorations de l'efficacité

Le passage aux appels de dépistage automatisés s'est soldé par de substantielles économies de ressources. Un service en particulier, le Programme de soins ambulatoires des femmes, a soumis 1,400 rendez-vous par mois au processus de dépistage automatisé. Ils ont évalué l'économie à l'équivalent en temps de soins infirmiers de jusqu'à 1,5 ressource à temps complet ou environ 60 heures par semaine.

De plus, les rappels de rendez-vous automatisés à la fin des appels de dépistage ont permis de réduire le nombre de rendez-vous manqués et ont soutenu les efforts d'optimisation de l'efficacité et d'amélioration de la qualité des soins de santé de LHSC en assurant que les patients reçoivent le traitement nécessaire en temps opportun.

LHSC reconnaît les bénéfices et le succès de l'automatisation et continue d'étendre l'utilisation de iceAlert à leurs autres cliniques et services de même qu'à des hôpitaux régionaux partenaires.

iceAlert aujourd'hui et dans le futur

Même si les hôpitaux ne sont plus affectés par la COVID-19 de la même manière que par le passé, les leçons que LHSC a apprises perdurent. L'automatisation demeure un outil précieux pour les organisations de soins de santé et au-delà. L'innovation demeure au cœur de tout ce que nous faisons chez ComputerTalk et nous continuons de travailler inlassablement pour construire des solutions qui répondent aux besoins en constante évolution de nos clients et de ceux qu'ils servent. Pour en apprendre davantage sur la manière dont iceAlert peut vous aider à maximiser l'efficacité dans votre organisation, demandez une démonstration à computertalk.com/demo.

DEMANDER UNE DÉMONSTRATION

computertalk.com/demander-de-demonstration

À Propos de Nous

ComputerTalk a développé le centre de contact ice. ice modernise le centre d'appel avec des intégrations d'applications d'affaire, l'IA, l'analyse sur tous les canaux de communication, il aide les organisations à procurer des expériences client exceptionnelles. Une solution de centre de contact native de Microsoft Teams, ice permet aux utilisateurs de traiter toutes les interactions dans une seule interface. Fondée en 1987, son siège social est situé à Markham, Canada; ComputerTalk fait fonctionner des centres de contact de classe entreprise partout dans le monde. Pour de plus amples renseignements, visitez-nous à computertalk.com.



1-800-410-1051
computertalk.com
computertalk.com/blogs

computertalk.com/request-demo