

Étude de cas

## La solution Ricoh rationalise le flux des patients admis à l'hôpital

Hôpital Jeroen Bosch



La gestion des flux de travaux de Ricoh permet aux patients de procéder eux-mêmes à leur admission tout en facilitant l'accès à toutes les informations pratiques dont ils ont besoin durant leur séjour à l'hôpital. Cette solution moderne garantit une meilleure information des patients en ce qui concerne les lieux de rendez-vous, les délais et les salles d'attente et leur procure un sentiment de plus grand contrôle de leur prise en charge.

### Le Défi

L'ambition de l'hôpital Jeroen Bosch est de créer un environnement de santé orienté davantage vers les patients et l'accueil, en tenant compte des attentes toujours plus élevées et des avancées technologiques. Ce grand hôpital néerlandais, qui vient d'ouvrir un nouveau bâtiment, met tout en œuvre pour améliorer les soins délivrés aux patients. Un élément important de cette transformation : l'optimisation de la diffusion des informations aux patients, avec une attention particulière sur les heures et les lieux des rendez-vous.

### La solution de Ricoh

La solution de gestion des flux de travaux liés aux patients a été installée dans le nouveau bâtiment de l'hôpital. Elle permet de régler toute la logistique liée aux patients de façon intelligente. 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.

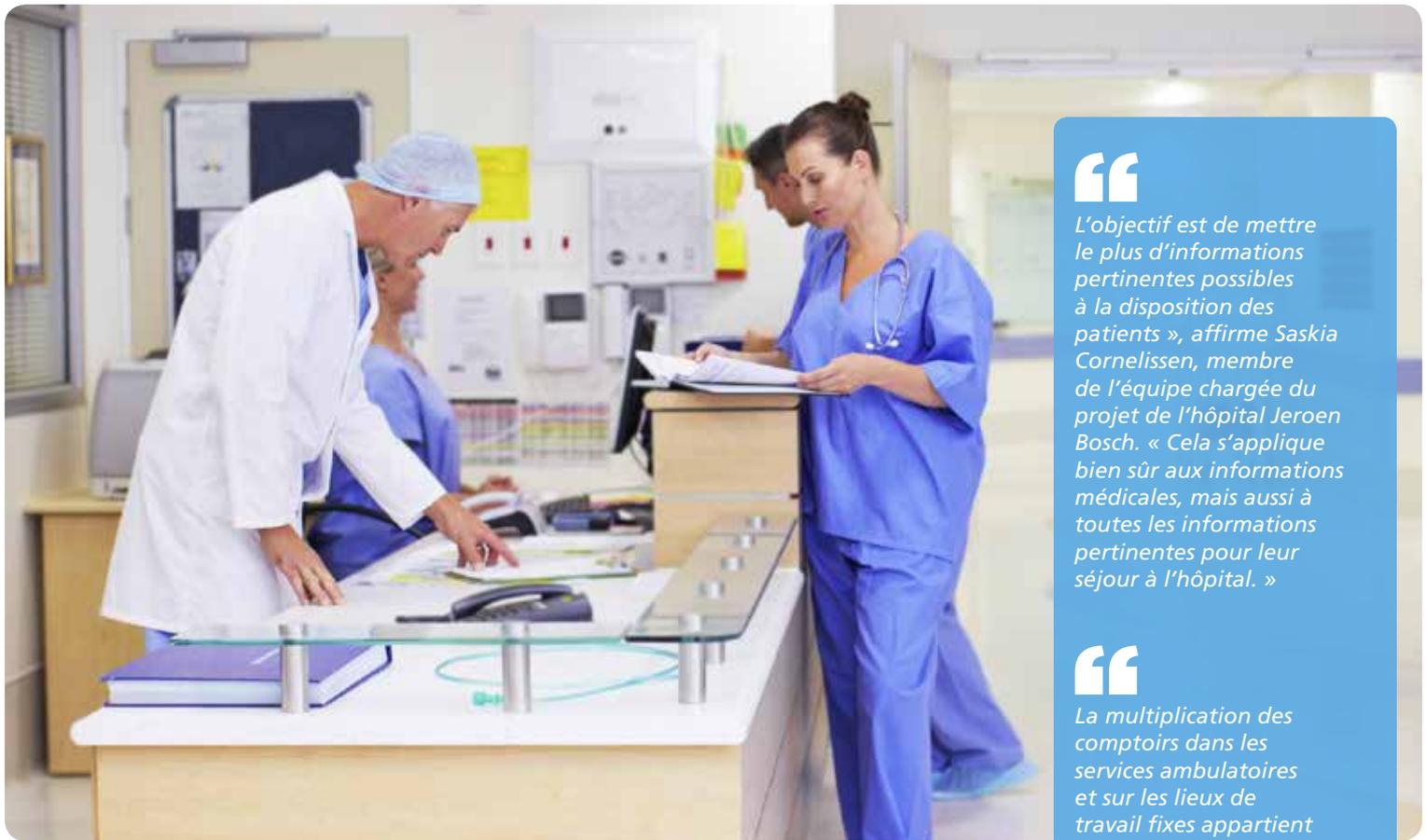
Dans l'entrée du nouveau bâtiment de l'hôpital Jeroen Bosch, le comptoir d'admission centralisé délivre une carte d'admission aux patients. Trois bornes de vérification des données placées dans le hall permettent aux patients de gérer leurs informations médicales et les détails de leur prise en charge. Grâce à leur carte, ils ont accès à toutes les informations pratiques dont ils ont besoin durant leur séjour à l'hôpital.

### Objectifs du client

- Obtenir un flux des patients plus efficace
- Réduire les temps d'attente en donnant des informations précises aux patients en ce qui concerne leurs rendez-vous
- Libérer du temps pour le personnel en automatisant la procédure d'admission
- Améliorer l'expérience des patients
- Accroître la sécurité des patients

### Résultats

- Amélioration de la qualité des soins
- Plus grand respect des heures de rendez-vous
- Satisfaction des patients accrue
- Gain de temps pour le personnel



## Automatisation des processus pour des soins de haute qualité

Après avoir inséré leur carte dans une borne, les patients reçoivent des informations actualisées sur les délais et les salles d'attente, ce qui leur évite de perdre du temps à attendre ou de se rendre au mauvais endroit. Des agents d'accueil sont là pour aider les patients à utiliser les bornes si besoin.

Une fois que les patients ont quitté le comptoir central d'enregistrement et se sont dirigés vers un autre endroit de l'établissement, ils peuvent s'enregistrer sur une autre borne. La borne leur indiquera où se rendre et à quelle heure ils seront pris en charge. S'ils patientent dans la bonne salle d'attente, les écrans les orienteront vers le lieu approprié et leur indiqueront à quel moment le médecin sera prêt à les recevoir.

## Avantages pour les patients et les clients

Grâce à la solution de gestion des flux de travaux de Ricoh, les patients sont assurés de disposer d'informations à jour et correctes concernant les temps et les lieux d'attente ou autres détails pratiques. À terme, cela conduit à moins de frustration et à un système de soins plus efficace. Les patients savent exactement où ils en sont, car ils sont continuellement tenus informés par l'application intelligente de dernière génération. Cette solution innovante répond à l'ambition de l'hôpital de tirer parti des dernières technologies afin d'optimiser l'accueil et la sécurité et de garantir une prise en charge la plus confortable et efficace possible.

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh-europe.com](http://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.

“

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

“

*La multiplication des comptoirs dans les services ambulatoires et sur les lieux de travail fixes appartient définitivement au passé », précise Carol Dona, Président et PDG de Ricoh Nederland. « Le système traditionnel est obsolète et entraîne une perte de qualité en termes de soins délivrés aux patients. »*

## Avantages

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

## Solution Ricoh

- Gain de temps
- Rentabilité
- Amélioration de la qualité des soins
- Approche moderne