

# Étude de cas

soins de santé

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

« Le système Ricoh a certainement répondu à tous nos besoins et pouvait s'intégrer aux flux de travaux que nous avions déjà en place. Nous n'avions pas à concevoir de nouveaux flux de travaux pour un produit existant – il a été importé dans notre système existant tout en nous permettant d'améliorer nos flux de travaux en même temps. »

– Trent Fookes, directeur de la pharmacie, Services de santé Grey Bruce

## Les Services de santé Grey Bruce

Un projet d'automatisation des ordonnances rehausse l'efficacité et la transparence d'une pharmacie

### À PROPOS DU CLIENT

Les Services de santé Grey Bruce comportent six hôpitaux dans la région de Grey Bruce. Avec un effectif de quelque 1 600 employés et près de 200 médecins répartis dans six emplacements, ils offrent une gamme complète de services de soins primaires et ambulatoires, de soins d'urgence et de services spécialisés, y compris des chirurgies complexes. Ancrés dans les valeurs fondamentales des soins et du leadership exceptionnels, les Services de santé Grey Bruce s'engagent à offrir à leur communauté des soins de santé de qualité à proximité.

### DÉFI

La pharmacie des Services de santé Grey Bruce gérait difficilement sa charge de travail croissante. Desservant entre trois et douze hôpitaux à tout moment, le personnel était écrasé sous des procédures d'entrée de commandes et la gestion d'un système papier accablant.

« Nous en étions arrivés au point où notre charge de travail dépassait nos ressources humaines », a expliqué Trent Fookes, directeur de la pharmacie, Services de santé Grey Bruce. « Si nous n'apportions pas de changements, nous allions devoir commencer à ajouter du personnel ou à modifier radicalement les rôles des employés. »

Le système papier était inefficace et gruge-temps. Pire encore, les pharmaciens et les techniciens en pharmacie devaient demeurer près d'une imprimante, ce qui restreignait considérablement leurs déplacements et leur capacité à travailler au point de service.

### DÉFI

- Le personnel était surchargé par la hausse de la charge de travail et du système de gestion des ordonnances papier inefficace
- Les pharmaciens et les techniciens en pharmacie étaient limités à l'emplacement de la commande
- Les pharmaciens ne pouvaient pas passer du temps en clinique avec les patients et les médecins

### SOLUTION

- La solution de gestion des ordonnances en pharmacie de Ricoh comprenant le logiciel DocuScripts numérise le processus de gestion d'ordonnances et élimine les ordonnances papier
- Les commandes peuvent être priorisées, faire l'objet d'un suivi et distribuées à partir d'un tableau de bord unifié en pharmacie
- La solution de Ricoh s'est intégrée au flux de travaux existant de la pharmacie avec très peu d'interruptions

### RÉSULTATS

- Les techniciens en pharmacie et les pharmaciens peuvent facilement gérer les commandes à partir de n'importe où et en tout temps
- Les renseignements des patients et les ordonnances sont accessibles en format numérique et de façon simultanée
- Hausse de la transparence et de la communication entre la pharmacie, les infirmières et les médecins
- Aucun personnel additionnel n'est requis pour gérer la hausse de la charge de travail
- Réduction de la consommation et du gaspillage de papier

## Étude de cas

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

« Nos pharmaciens s'étaient rendu compte qu'ils étaient pris à entrer et à vérifier les ordonnances dans notre système central alors qu'ils voulaient vraiment venir en aide aux secteurs cliniques », a expliqué M. Fookes. « Cela leur permettrait d'avoir un plus grand impact en première ligne, plutôt que de se contenter de résoudre les problèmes qui survenaient. »

### SOLUTION

Ricoh était l'un des fournisseurs approchés par les Services de santé Grey Bruce pour les aider à s'éloigner d'un système de gestion d'ordonnances papier et passer à un flux de travaux plus moderne et harmonisé.

« Ricoh était l'une des entreprises qui s'est démarquée en pouvant répondre à nos exigences rapidement tout en offrant une solution que nous avions réellement besoin », affirme M. Fookes.

M. Fookes et son équipe étaient impressionnés par la solution de gestion des ordonnances en pharmacie de Ricoh comprenant le logiciel DocuScripts et ils sont allés de l'avant avec la mise en œuvre.

En utilisant la solution, les ordonnances peuvent être numérisées au poste d'infirmière ou des communications peuvent être envoyées à partir d'un logiciel directement à la pharmacie sur site et hors site – aucune ordonnance papier n'est requise. La pharmacie a accès à un tableau de bord qui aide à établir la priorité et à faire le suivi des commandes à mesure qu'elles passent dans le système, tout en assurant la confidentialité et l'exactitude et en éliminant les étapes inutiles impliquées dans un système papier.

« Le système Ricoh a certainement répondu à tous nos besoins et pouvait s'intégrer aux flux de travaux que nous avons déjà en place », déclare M. Fookes. « Nous n'avions pas à concevoir de nouveaux flux de travaux pour un produit existant – il a été importé dans notre système existant tout en nous permettant d'améliorer nos flux de travaux en même temps. »

### RÉSULTATS

Le système administratif de l'hôpital est grandement amélioré. Maintenant, les techniciens en pharmacie peuvent se connecter et se déconnecter du flux de travaux de gestion d'ordonnances sans heurts, et les pharmaciens n'ont plus besoin d'accéder aux ordonnances à partir d'un seul endroit – ils peuvent les voir et les vérifier à partir de n'importe quel ordinateur, voire à la pharmacie, chez le patient ou à distance.

En permettant à la pharmacie de gérer les ordonnances en format numérique, les dossiers des patients et les renseignements sur les ordonnances sont accessibles instantanément et de façon simultanée à n'importe quel poste de travail. De plus, éliminer les ordonnances papier permet de réduire la consommation et le gaspillage de papier, et d'accélérer et de rendre plus efficace les flux de travaux.

« Lorsqu'on parle d'un millier d'ordonnances par jour, gagner 30 à 40 secondes par commande a un impact important », déclare M. Fookes.

La solution de Ricoh a également créé des avantages au-delà des attentes du personnel, y compris une hausse de la visibilité au flux de travaux en pharmacie. La solution a amélioré la communication entre les infirmières, les médecins et la pharmacie, et a permis d'effectuer une analyse plus approfondie de la capacité et des charges de travail actuelles.

« Étant donné que notre ancien système utilisait des ordonnances papier et la transmission par télécopieur, je n'avais aucune idée comment analyser les sous-procédures entre la création de l'ordonnance par le médecin et l'envoi à la pharmacie aux fins d'entrée, de vérification et de distribution », affirme M. Fookes. « DocuScripts m'a permis d'examiner ces sous-procédures et d'évaluer les ordonnances et de les traiter, ainsi que de gérer mes employés. »

[www.ricoh.ca](http://www.ricoh.ca)

Ricoh Canada, Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga ON L4W 5L1, 1-888-742-6417

©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.