

Success story

Insel Gruppe AG, gestion des patients

L'arrivée à l'hôpital, c'est toujours l'occasion d'être confronté à l'administration des patients. L'enregistrement en ligne permet aux patients de s'inscrire à la maison ou en déplacement. Ceci leur permet de réduire les temps d'attente lors de l'admission et de faire gagner un temps précieux à l'hôpital pour les patients sur place.



Un enregistrement en ligne pour l'admission des patients

Insel Gruppe AG est le plus grand système de couverture complète de Suisse. L'Inselspital peut traiter 3500 patients par jour et ouvrir 500 000 dossiers de traitement par an. De tels chiffres imposent une administration sans accroc, y compris lors de l'admission des patients.

Le défi:

décharger l'accueil des patients

Personne n'aime aller à l'hôpital. C'est une raison de plus pour que l'enregistrement soit le plus rapide et efficace possible. Insel Gruppe AG a recours depuis quelque temps à différentes alternatives pour l'admission des patients au guichet. L'objectif est d'automatiser le plus possible ce processus. «Remplir des formulaires est une tâche monotone et fastidieuse pour les deux parties. L'automatisation du processus nous permet de consacrer plus de temps au guichet classique pour les patients qui ont réellement besoin de notre aide et qui nécessitent des informations supplémentaires», explique Adrian Fuhrer, responsable du département Gestion des patients BHH.

La solution:

l'enregistrement en ligne, comme pour prendre l'avion

Depuis 2014, l'Inselspital dispose parallèlement à son outil d'inscription en ligne, l'enregistrement en ligne dans le dossier de santé evita. Ce dernier permet aux patients de compléter chez eux ou en déplacement le formulaire requis pour entrer à l'hôpital, de manière à gagner du temps au guichet d'admission. La principale raison de la mise en place de l'enregistrement en ligne concerne l'avantage pour le

«Le besoin de solutions en ligne augmente – y compris dans le domaine de la santé.»

Adrian Fuhrer,
responsable du département Gestion des patients BHH

patient, selon Fuhrer: «Les gens misent de plus en plus sur le numérique, ils réservent leur vol en ligne ou remplissent leur déclaration d'impôt sur ordinateur. Le besoin de solutions en ligne augmente, y compris dans le domaine de la santé.» La solution en ligne de l'Inselspital est entièrement

en ligne: les données passent directement de l'enregistrement au système SAP. «L'interfaçage interne n'était pas une mince affaire, car nous avons fait œuvre de pionnier dans le domaine de l'admission en ligne. Pour les hôpitaux travaillant avec SAP, ce processus est beaucoup plus simple aujourd'hui», résume Fuhrer.

Le résultat:

plus de temps pour les patients sur place

L'enregistrement en ligne a permis aux patients de l'Inselspital d'être plus indépendants. Une fois les données médicales saisies dans evita, elles sont automatiquement insérées dans le formulaire d'admission du patient. C'est un gain de temps. Et pas seulement pour le patient. «L'enregistrement en ligne a été très bien accepté par notre personnel. Nos collaborateurs savaient qu'ils auraient ainsi plus de temps pour des tâches passionnantes. Nous avons pu jusqu'à présent récupérer une marge de manœuvre importante avec l'enregistrement en ligne, ce qui nous a permis de faire face à l'augmentation du nombre de patients sans collaborateurs supplémentaires», explique Fuhrer, en revenant sur quelques avantages pour la gestion des patients. Moins de patients au guichet, cela signifie aussi que l'on peut consacrer plus de temps pour les cas spéciaux, qui nécessitent réellement une assistance. «Nous apportons à présent une meilleure réponse aux besoins individuels et nos patients sentent qu'ils sont bien accueillis chez nous car nous leur consacrons suffisamment de temps.»

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur www.swisscom.ch/healthlive