

# Success story Solethurner Spitaler AG

La gestion des données de base représente un défi considérable pour les hôpitaux. La plateforme MultiChannel de gestion centralisée des sorties améliore la sécurité et la fluidité des communications électroniques. Vos collaborateurs ont plus de temps pour leur activité principale.



## Une efficacité accrue grâce à la plateforme de gestion centralisée des sorties

Solethurner Spitaler AG emploie près de 3700 personnes sur différents sites et assure le service universel étendu pour la population du canton de Soleure et de ses environs. Dans un hôpital de cette taille, une communication électronique sans accroc est indispensable. C'est la raison pour laquelle Soleure travaille depuis 2012 avec MultiChannel, une plateforme de gestion centralisée des sorties permettant d'automatiser tous les documents sur différents canaux (fax, courrier postal, web, HIN Mail, etc.). MultiChannel est un service supplémentaire de MedicalConnector, le plus grand réseau de communication de données médicales pour les prestataires de santé en Suisse.

## Le défi: l'externalisation de l'expédition du rapport

La gestion des données de base représente un défi pour de nombreux hôpitaux. C'est un problème pour Soleure également: Avant la mise en place d'un système de gestion centralisée des

sorties, le département utilisait son propre fichier Excel. «Nous n'avions pas alors d'organisation centrale. Nos médecins référents étaient gênés car ils étaient obligés de signaler les changements d'adresses au canal de réception ou à chacun de nos départements», expliquent Elke Albrecht, CIO et membre de la direction, et le chef de projet Roman Rudolf von Rohr lors de l'entretien.

## «MultiChannel tient ses promesses.»

Elke Albrecht, CIO et membre de la direction  
Roman Rudolf von Rohr, chef de projet

## La solution: une centrale automatisée permettant une gestion unifiée des données de base

La solution devrait non seulement automatiser les envois mais surtout faciliter la gestion des données de base. La mise en œuvre n'était pas une mince affaire et il a fallu relever un certain nombre de défis, comme le reconnaissent Albrecht et von Rohr: «La clarification des adresses était la tâche la plus lourde. Nous avons consolidé une vingtaine de recueils

d'adresses lors du lancement. Il est important d'assurer une qualité élevée des données de base dès le début de l'automatisation des envois.» Un effort qui s'est avéré payant comme le démontre l'efficacité et la rapidité de la communication qui est à l'œuvre au sein de Solethurner Spitaler AG.

## Le résultat: plus de temps pour les activités de base

Les changements d'adresses ou de canaux de réception sont gérés depuis 2012 de manière centralisée avec MultiChannel. La conséquence: plus de temps pour les activités de base, une réduction des coûts d'envoi et des médecins référents satisfaits. Une situation win-win pour toutes les parties impliquées. L'envoi des courriers constitue un exemple révélateur de cette efficacité accrue: il n'y a plus d'enveloppes, d'impressions, d'affranchissement manuel ou d'adresses différentes sur place. Le personnel gère le canal par MultiChannel en réalisant une intégration directe à KISM (KISIM) ou à l'aide du pilote d'impression Windows. Le système prend en charge le reste des opérations. Les messages d'erreur (par ex. destinataire inconnu/adresse incorrecte) sont gérés automatiquement par MultiChannel qui donne des informations transparentes et essaie de trouver une solution de manière à éviter le plus possible à l'expéditeur d'intervenir. Albrecht et von Rohr concluent: «MultiChannel tient ses promesses.»

Pour de plus amples informations, rendez-vous sur [www.swisscom.ch/healthlive](http://www.swisscom.ch/healthlive)