

Wyckoff Heights Medical Center

Une meilleure gestion des dossiers médicaux permet d'améliorer les soins aux patients

CLIENT : Wyckoff Heights Medical Center.

ACTIVITÉ : CHU non subventionné à but non lucratif.

DÉFI : Améliorer les soins aux patients en assurant un accès rapide et aisé aux dossiers médicaux.

Le Wyckoff Heights Medical Center, un CHU de 350 lits situé dans le voisinage multiethnique de New York, dispense des soins à la communauté depuis 1889. L'hôpital accueille chaque année plus de 75 000 patients au service des urgences et emploie près de 2 000 médecins, infirmières et assistants.

L'hôpital souhaitait mettre en place une solution complète de gestion des dossiers médicaux, comprenant la numérisation et l'hébergement des images médicales, afin de réduire le temps de récupération des dossiers des urgences, traiter davantage de patients, améliorer la satisfaction du personnel et contrôler l'accès aux informations des patients. L'hôpital Wyckoff s'est tourné vers Iron Mountain en raison de ses solutions simples et éprouvées. Le service de conversion des documents d'Iron Mountain a été utilisé pour la numérisation de fichiers anciens et pour la numérisation continue, et le Centre de documents numériques™ pour images afin d'héberger les images numérisées en toute sécurité.



LE DÉFI

Une charge de patients importante et un espace limité de stockage des dossiers sur site. Les soins aux patients sont la priorité du Wyckoff Heights Medical Center ; mais avec un flux constant de patients et un espace limité de stockage des dossiers sur site, le stockage sécurisé et l'accès rapide aux dossiers des patients étaient difficiles à concilier. Avant la mise en œuvre des solutions d'Iron Mountain, les processus manuels de gestion des dossiers et les temps de récupération importants retardaient souvent les soins aux patients au service des urgences.

En outre, le temps requis pour la récupération des dossiers était disproportionné par rapport aux disponibilités du personnel de l'hôpital. Conformément aux pratiques en vigueur en matière de dossiers des urgences, les dossiers des patients étaient classés par ordre alphabétique par date de visite. Aucun système de recherche automatisée n'était disponible si un patient ne parvenait pas à se souvenir de la date de sa dernière visite. Si un dossier n'était pas trouvé immédiatement, la demande était soumise à la direction pour résolution, ce qui augmentait les frais de personnel. Ce difficile processus de récupération des dossiers affectait le moral du personnel et augmentait le temps d'attente pour les patients des urgences. Le Wyckoff Heights Medical Center savait que la simplification et la réduction des coûts associés au processus de récupération des dossiers amélioreraient les processus pour les patients et pour le personnel soignant. Après avoir évalué plusieurs options stratégiques avec les conseils de Judy DelPozzo, Consultante santé et Directrice en intérim de la gestion des informations sanitaires, il fut décidé de numériser et de stocker les dossiers des urgences à l'aide du service de conversion des documents et du Centre de documents numériques d'Iron Mountain.

Iron Mountain est un pari sûr en matière d'amélioration de la qualité. Il est non seulement plus facile d'accéder aux dossiers numérisés des patients stockés avec Iron Mountain, mais nous avons aussi considérablement réduit le temps d'attente des patients dans le service des urgences.

– Cliff Miller, Vice-président du service des urgences au Wyckoff Heights Medical Center.

LA SOLUTION

Un remaniement des dossiers du service des urgences avec la conversion des documents et le Centre de documents numériques pour images d'Iron Mountain.

Le Wyckoff Heights Medical Center a opté pour un programme simple de stockage des images médicales et de numérisation des documents ne nécessitant pas d'investissement important. Iron Mountain a été retenu pour son excellente réputation dans l'industrie en matière de gestion des

documents et son expertise à fournir des solutions personnalisées rentables à ses clients des services de santé.

« L'hôpital Wyckoff avait besoin d'un expert avec une solution complète, et l'équipe était entièrement en faveur d'Iron Mountain parce que nous savions qu'ils nous aideraient à réaliser notre objectif, qui est d'assurer de meilleurs soins aux patients pour un coût inférieur », déclare Mme DelPozzo. « Au cours de toutes mes années d'expérience, Iron Mountain ne m'a jamais déçue. Ce sont vraiment des visionnaires en termes d'avenir de la gestion des dossiers médicaux. »

Avec le service de conversion des documents d'Iron Mountain, l'hôpital a immédiatement commencé à résorber un retard de 9 mois de numérisation des dossiers des urgences. Après que l'hôpital Wyckoff eut procédé à une refonte de ses fiches papier, l'équipe expérimentée d'Iron Mountain commença à numériser et à télécharger les dossiers vers le Centre de documents numériques.

Le Centre de documents numériques pour images est un service hébergé qui assure à l'hôpital Wyckoff un accès rapide et aisé 24/7 aux documents du service des urgences. Les membres du personnel peuvent accéder aux documents par voie électronique, au lieu de devoir extraire physiquement les dossiers des patients, et la qualité des documents numérisés est comparable à celle des documents physiques. La formation du personnel au nouveau système a pris moins d'une journée.

LES RÉSULTATS :

L'accès sans délai aux dossiers améliore les soins aux patients et réduit les coûts. « Iron Mountain est un pari sûr en matière d'amélioration de la qualité », déclare Cliff Miller, Vice-président du service des urgences au Wyckoff Heights Medical Center. « Il est non seulement plus facile d'accéder aux dossiers numérisés des patients stockés avec Iron Mountain, mais nous avons aussi réduit considérablement le temps d'attente des patients, ce qui leur permet d'être admis et de repartir plus rapidement et d'améliorer la productivité de notre personnel. »

Le Wyckoff Heights Medical Center a révolutionné les dossiers de son service des urgences grâce aux solutions éprouvées de gestion des documents d'Iron Mountain. Le système a permis de réduire le temps de récupération des documents, d'améliorer la sécurité et d'augmenter la satisfaction du personnel, tout ceci contribuant au but ultime de l'hôpital qui est d'assurer de meilleurs soins aux patients.

PARMI LES AVANTAGES QUE CELA OFFRE :

Temps de récupération réduits. Plutôt que d'extraire manuellement les fiches des patients, un processus qui pouvait prendre des heures, le personnel de l'hôpital Wyckoff peut maintenant localiser les dossiers électroniques des patients en quelques secondes. Ces dossiers peuvent être rapidement récupérés pour la continuité des soins, les demandes à des fins de contentieux, la facturation et l'audit. Selon M. Miller, le nombre de plaintes portant sur les temps de récupération émanant des patients et du personnel soignant a considérablement diminué.

Meilleure utilisation de l'espace. Les locaux qui contenaient auparavant les dossiers des urgences ont maintenant été affectés à d'autres usages, et l'espace limité de stockage des dossiers sur site est utilisé de manière plus efficace.

Sécurité renforcée. Des contrôles d'accès par mot de passe au niveau des connexions permettent à l'hôpital Wyckoff de limiter l'accès aux documents aux utilisateurs concernés. En outre, le Centre de documents numériques permet aux utilisateurs de ne récupérer et de n'imprimer que l'image nécessaire pour les soins, plutôt que plusieurs pages de dossier et de formulaires de décharge.

Facturation plus rapide. Le temps de traitement pour les facturations et les remboursements est plus court maintenant que les dossiers des patients sont disponibles par voie électronique. Et comme aucune fiche n'est en souffrance, les taux d'encaissement ont eux aussi augmenté.

Augmentation de la satisfaction des employés. Les employés de l'hôpital peuvent maintenant consacrer davantage de temps aux soins des patients, plutôt qu'à rechercher des documents. Le personnel affecté à la gestion des documents a aussi davantage d'occasions d'apprendre de nouvelles compétences, améliorant ainsi sa formation transdisciplinaire et son plan de carrière.

« Les résultats sont si incroyables que plusieurs services de l'hôpital veulent mettre en œuvre un système de documents numériques », déclare Mme DelPozzo. « Une gestion efficace des documents est un défi auquel tous les hôpitaux sont confrontés et je n'hésiterais pas un instant à recommander Iron Mountain car ils proposent une solution simple assurée par des professionnels expérimentés. »



Iron Mountain France
6-12 avenue Descartes
91420 Morangis
France

Iron Mountain Belgique
Woluwelaan, 147
1831 Diegem
Belgique

Iron Mountain est implanté dans les grands marchés du monde entier et sert des milliers de clients à travers l'Europe, les États-Unis, le Canada, la région Asie Pacifique et l'Amérique latine.

Pour de plus amples informations, visitez notre site Web à l'adresse suivante : www.ironmountain.fr ou www.ironmountain.be

© 2009 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo de la montagne sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated.