



Case study: Rigshospitalet

Rigshospitalet contrôle efficacement ses échantillons grâce à SendSuite.

Au Rigshospitalet de Copenhague, 10 000 échantillons sont envoyés chaque jour pour analyse à différents laboratoires. Le traitement sûr de ces échantillons est nécessaire à la qualité des soins, mais il permet également d'économiser du temps, de l'argent et des efforts.

Karina Mercebach est responsable du service de transport au Rigshospitalet.

C'est là qu'ont lieu la collecte et la livraison des échantillons. Elle nous explique que le système manuel utilisé auparavant n'était pas efficace pour le traitement et le contrôle des mouvements des échantillons.

« Il nous était impossible de surveiller les échantillons lors de leur transport. Nous ne pouvions pas non plus prouver que nous avons collecté ou livré les échantillons car nos actions n'étaient pas enregistrées », déclare Karina Mercebach.

Retrouver un échantillon égaré était difficile et prenait énormément de temps. La sécurité des patients s'en voyait naturellement affectée, engendrant de la colère et des conflits.

« Le personnel du service de transport était accusé de ne pas effectuer la collecte et les livraisons à l'heure, de livrer des échantillons aux mauvais laboratoires, etc. Même si c'était le cas, nous ne pouvions nous appuyer sur aucune documentation. »

Baisse des erreurs de traitement

« Il était évident que nous avions besoin d'un système complet qui nous permette d'exercer un contrôle sur les mouvements d'échantillons. » La solution ne fut autre que le système SendSuite Tracking, qui selon Karina Mercebach a amélioré considérablement la situation depuis sa mise en place en octobre 2013.

« Désormais, toutes nos actions sont consignées dans le système. Il est facile de rechercher des échantillons et d'obtenir des rapports détaillés indiquant les volumes traités, la qualité du service fourni, etc. »

Il n'est pas rare que le personnel d'unité de soins appelle au sujet d'échantillons, par exemple lorsqu'un échantillon attendu n'a pas été livré. Grâce au scanning du code-barres de chaque récipient d'échantillon par le personnel de transport au moment de la collecte et de la livraison, ce dernier peut être retrouvé rapidement.



 **Pitney Bowes**

Pitney Bowes Limited
Building 5, Trident Place
Mosquito Way, Hatfield
Hertfordshire AL10 9UJ
T: 08444 992 992
F: 08702 415 249
www.pitneybowes.fr

« Nous avons considérablement réduit le temps que nous passons à passer des appels et à rechercher des produits. Ceci est une bonne nouvelle pour nous, mais aussi pour notre personnel et nos patients. De nombreux échantillons doivent être analysés urgemment et rapidement. »

Selon Karina Mercebach, l'un des avantages de SendSuite est que la majorité des échantillons soient correctement étiquetés lors de leur collecte.

« Nous avons également beaucoup travaillé à la préparation du personnel de santé. Depuis que nous utilisons SendSuite, le personnel est plus méticuleux et les erreurs de traitement ont globalement diminué. »

L'importance d'une assistance satisfaisante du fournisseur de système

De nombreux aspects doivent être pris en compte lors de la mise en place d'un tout nouveau système et il est important que le fournisseur soit disponible à tout moment pour résoudre les problèmes, aider à la formation, etc. Pour Karina Mercebach, Pitney Bowes a su répondre à ces attentes.

« Mon contact a toujours été disponible, même pour des problèmes minimes. La plupart des problèmes ont été résolus par téléphone et lorsque cela était nécessaire, cette personne se déplaçait sur le champ. Ils ont vraiment été à notre écoute et leur aide nous a été précieuse. »

© 2014 Pitney Bowes. Tous droits réservés.

Pitney Bowes fournit des solutions technologiques pour des petites, moyennes et grandes entreprises. Ces solutions facilitent la communication avec les clients afin de fidéliser ceux-ci, et leur permettent d'augmenter leurs bénéfices. Bon nombre des solutions de la société sont fournies pour des plateformes ouvertes afin d'organiser, d'analyser et d'appliquer au mieux les données publiques et internes pour la communication réciproque avec les clients. Pitney Bowes inclut les communications par courriers directs, courriers transactionnels et centres d'appels dans son mix de solutions, de même que la messagerie par canaux numériques pour les applications Internet, e-mail et mobiles. www.pb.com