Service Appuyer-pour-Parler : étude de cas concernant l'hôpital régional de Windsor

Le service Appuyer-pour-Parler de Bell aide le personnel de soutien de l'hôpital régional de Windsor à soutenir la fourniture de soins de qualité aux patients.

L'un des plus importants hôpitaux en Ontario, l'hôpital régional de Windsor (HRW) fournit des services de soins de santé évolués aux 400 000 résidents de la région de Windsor et du comté d'Essex.

L'hôpital, dont l'essentiel des activités se déroule dans deux sites regroupant plus de 480 lits et 4 000 employés, est toujours reconnu pour la qualité de ses soins. Il a reçu le prix Or de l'Institut national de la qualité dans les catégories Milieu de travail sain et Qualité; en 2012, il a aussi été agréé avec mention d'honneur par Agrément Canada.

Le besoin

Le personnel de soutien de l'hôpital joue un rôle essentiel pour assurer une expérience de soins exceptionnelle aux patients. Les tâches des employés affectés à l'entretien ménager, à la maintenance, à la gestion du matériel, à l'accueil et l'inscription des patients, à la sécurité et au transport doivent absolument être effectuées dans les meilleurs délais pour que l'hôpital fonctionne efficacement, soit en tout temps sûr et propre, et pour assurer l'entretien des installations et leur bon état de fonctionnement.

Ces équipes de soutien doivent pouvoir communiquer instantanément d'un service à l'autre pour être efficaces. À titre d'exemple, la réceptionniste avisera les techniciens lors de l'arrivée d'un patient qui a rendez-vous avec eux. La sécurité peut être alertée immédiatement de la présence d'un intrus sur les lieux. Une infirmière peut tout de suite appeler l'entretien ménager si elle a besoin de draps propres et de services d'hygiène. Et, lorsqu'un patient est transporté à une autre aile de l'hôpital, le conducteur peut communiquer avec la réception pour lui donner l'heure d'arrivée prévue et d'autres renseignements importants sur le patient.

La solution

L'hôpital a choisi la meilleure solution de messagerie vocale instantanée au pays pour que ses gens puissent communiquer rapidement de façon fiable et sécurisée. La solution Appuyer-pour-Parler de Bell a été retenue parce qu'elle permet à plus de 130 utilisateurs dans cet hôpital de transmettre de l'information cruciale simplement en appuyant sur un bouton. Les équipes peuvent aussi ajouter et retirer des utilisateurs ou créer des groupes, et un outil de gestion des contacts multifonctionnel leur permet de diffuser des messages urgents à jusqu'à 499 personnes.

La solution Appuyer-pour-Parler de Bell profite aussi de la sécurité intégrée de classe télécommunicateur du réseau de Bell. Ainsi, l'hôpital peut compter sur une solution de messagerie vocale instantanée sécurisée et fiable qui lui offre la couverture nécessaire pour garantir l'acheminement instantané des bons messages aux bonnes personnes. Et puisque la solution fonctionne sur le réseau LTE le plus vaste au pays[1], les équipes peuvent communiquer entre elles pratiquement d'un océan à l'autre.

Avec le service Appuyer-pour-Parler de Bell, les équipes de soutien de l'hôpital ont l'outil de communication instantanée idéal pour être à la bonne place au moment voulu; elles peuvent ainsi s'occuper rapidement des problèmes qui surviennent et répondre sans tarder aux besoins des patients. Elles peuvent compter sur cet outil dès maintenant – et pendant encore de nombreuses années.

Afin de découvrir plus en détail comment la solution Appuyer-pour-Parler de Bell peut aider à améliorer l'efficacité des communications entre vos équipes, communiquez avec un spécialiste des services d'affaires.

(1) Basé sur l'étendue de la couverture du réseau partagé LTE accessible aux clients de Bell comparativement au réseau LTE de Rogers. Visitez bell.ca/reseauLTE.