

Borne d'accueil tactile *Tim Tam Tom* vue par la Clinique du Plateau

Le Docteur CHICHE, Président du Pôle de Santé du Plateau, explique pourquoi il a choisi une borne d'accueil Tim Tam Tom :

Pouvez-vous nous présenter brièvement vos établissements ?

Nous sommes un pôle de santé composé de 2 établissements : La clinique de Meudon, dédiée aux courts séjours en cardiologie, chirurgie, cancérologie, urgences, obstétrique et médecine, 50 000 consultations et 15 000 interventions par an. La clinique du Plateau à Clamart, 75 lits, 10 admissions quotidiennes, est dédiée aux soins de suite, nous y recevons en convalescence les patients de notre clinique de Meudon et d'autres établissements de la région.

Pour quelles raisons avez-vous décidé de vous équiper d'une borne d'accueil Tim Tam Tom ?

Nous sommes très sensibles à la qualité de l'accueil de nos patients et de leurs visiteurs. Ainsi, à Meudon, il y a 6 unités d'accueil dédiées selon la spécialité. C'est couteux mais c'est une qualité de service à laquelle nous tenons. A Clamart, nous ne souhaitons plus avoir de personnel d'accueil le week-end car il était beaucoup plus intéressant et valorisant que ce personnel soit affecté à notre Clinique de Meudon où il y a beaucoup plus de trafic le week-end qu'à Clamart. Nous avons donc choisi la borne Tim Tam Tom pour rationaliser nos coûts et ressources sans pour autant déshumaniser l'accueil car la liaison vidéo avec nos hôtesse à Meudon permet de garder un lien humain à tout moment.

La clinique du Plateau



Que pensez-vous du logiciel ? de la borne ?

Le logiciel est ergonomique et permet une navigation facile. La borne est mignonne et discrète. Elle est maintenant personnalisée à nos couleurs.

Avez-vous communiqué sur le projet ?

Oui, nous avons communiqué en interne en faisant des notes expliquant le fonctionnement et l'intérêt de la borne. Nous avons également communiqué au sein de notre Comité d'Entreprise. Tim Tam Tom est une vraie solution de renfort et nous avons basé notre politique de communication là-dessus.

Comment la borne a-t-elle été accueillie par le personnel ?

Au début, les infirmières et aides-soignantes qui travaillent au 1er étage ont craint une surcharge de travail car il est arrivé qu'elles reçoivent des demandes d'aide via la fonction de télé-accueil. Très vite, ces craintes, davantage liées à l'effet psychologique du changement qu'à la borne elle-même, se sont dissipées et aujourd'hui tout va bien.

Quelles évolutions souhaitez-vous pour l'avenir ?

Il serait sûrement intéressant que la borne soit davantage utilisée pendant la semaine, en plus du week-end. Plus généralement, il est un peu tôt pour parler d'évolutions car la borne est installée depuis 4 mois seulement, mais nous allons maintenant entrer dans une période d'observation active.

COGIS est-il un bon partenaire pour solutionner les problèmes d'accueil des établissements de santé ?

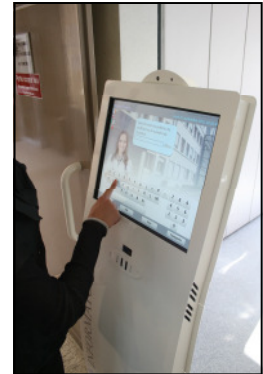
Nous avons choisi COGIS pour équiper nos établissements d'un standard téléphonique à reconnaissance de la parole LIAISON et d'une borne d'accueil TIM TAM TOM. Vous avez des solutions effectivement intéressantes.

Conseilleriez-vous Tim Tam Tom à d'autres établissements de santé ?

Oui, et je conseille de l'utiliser 24h/24 7j/7. La borne permet de fluidifier l'attente. Si j'étais un patient, je serais bien content d'aller plus vite et d'être rapidement orienté vers ma consultation grâce à un tel système. Par ailleurs, la liaison vidéo marche très bien.

« Un fonctionnement rationalisé »

« Une solution de renfort »



Madame BOKOBZA est Attachée de Direction, elle a piloté le projet Tim Tam Tom et revient sur cette expérience novatrice :

Quelle était votre problématique ? Nous nous sommes aperçus que l'accueil n'avait pas lieu d'être le week-end à Clamart. A contrario, le week-end étant beaucoup plus chargé sur Meudon, il nous fallait une solution pour optimiser notre fonctionnement.

Comment utilisez-vous Tim Tam Tom au quotidien ? Tim Tam Tom interpelle vocalement toute personne qui entre dans le champs du capteur et incite donc à venir l'utiliser. En supplément, nous avons affiché des instructions pour guider les gens. Initialement prévue le week-end, la borne fonctionne 24h/24, car nous nous sommes aperçus que les gens l'utilisent aussi la semaine, et ce de plus en plus. Elle est installée dans notre hall d'accueil au carrefour de nos 2 entrées. Nous éteignons simplement le son pendant la journée en semaine pour ne pas déranger nos personnels d'accueil, qui le remettent en fonction le soir et le week-end bien entendu.

Comment s'est passée la mise en service de Tim Tam Tom ? L'installation s'est bien passée. Il y a eu pas mal d'allers-retours au début et maintenant tout va bien. Nous avons testé le fonctionnement pendant 2 week-ends : une personne cachée au niveau de l'accueil observait comment les gens utilisaient la borne. Comme tout se passait bien, nous avons rapidement fermé l'accueil pour concentrer nos personnels d'accueil dans notre second établissement.

Que pensez-vous du logiciel ? du matériel ? Le logiciel est facile à utiliser et à prendre en main. Après quelques essais de positionnement

de la webcam côté « accueil », la gestion de l'accueil déporté se passe très bien, la qualité des images est excellente. Quant au mobilier, c'est du bon matériel. Nous avons choisi de fixer la borne et de faire arriver les câbles par le sol. Quand la borne interpelle, on a vraiment l'impression que c'est quelqu'un qui parle.

Quelles fonctionnalités vous ont le plus séduite ? La fonction de télé-accueil a été déterminante. En tant qu'établissement de santé, nous devons assurer une continuité de service à nos patients et Tim Tam Tom correspondait tout à fait à nos attentes. Tim Tam Tom permet également de surveiller notre hall d'accueil à distance car dès que quelqu'un entre dans le champs de la caméra, nous pouvons voir ce qu'il se passe. Et même si les gens ne demandent rien, nous pouvons prendre la main en leur demandant s'ils ont besoin de quelque chose. Enfin, l'attrait résidait également dans le fait que la borne interpelle en parlant aux gens.

Quels retours avez-vous des utilisateurs ? Les gens sont bien renseignés car il y a très peu d'appels en provenance de la borne.

Quel a été l'impact sur votre organisation interne ? La mise en place s'est faite naturellement avec des notes d'information dans les services. Il y a eu quelques inquiétudes au départ parmi notre personnel, certains craignaient que ça fonctionne mal mais tout le monde est content aujourd'hui, et les services dans les étages n'ont pas été impactés. Maintenant, je centralise les remarques, questionne les gens et fais reporting à ma direction et à COGIS pour suivi.

Comment COGIS répond à vos attentes ? Nous avons eu plusieurs interlocuteurs. A chaque besoin, on me répond rapidement.