

L'hôpital clinique Claude Bernard de Metz a choisi MEDIALERT

Améliorer la qualité d'accueil et du suivi post opératoire, maîtriser le planning des rendez-vous, rassurer les patients avant leur hospitalisation, conserver un contact après la sortie, optimiser la présence des médecins en consultation en réduisant les rendez-vous non honorés. Tels étaient les challenges de l'Hôpital Clinique Claude Bernard.

Pourquoi avez-vous décidé de vous équiper de la solution MEDIALERT ?

Le Plan Blanc est un besoin d'alerte lancé auprès du personnel des personnes d'astreinte et des décideurs, dans les établissements hospitaliers. L'Hôpital Clinique Claude Bernard fait partie de cette organisation nationale mise en place pour faire face à un besoin soudain et massif de soins médicaux. Notre but était de réduire le temps consacré à ces appels et de se concentrer sur nos patients. Il nous fallait être efficace et rapide. C'est pour cela que nous avons choisi MEDIALERT qui effectue des appels automatiquement aux personnes concernées en cas d'alerte.

L'Hôpital Clinique Claude BERNARD



Et maintenant, quels sont les autres services de MEDIALERT ?

L'Hôpital Clinique Claude Bernard traite plus de 27 000 patients par an. Avant la solution MEDIALERT, nous appelions tous nos clients pour les rassurer et les aider à franchir cette étape. Malgré ces appels, le contact avec le patient restait rare et cela prenait beaucoup de temps. Grâce à MEDIALERT on peut contacter une centaine de clients chaque jour et avoir ainsi un suivi personnalisé de chacun de nos patients que se soit en pré ou post opération.

Les rendez-vous de consultation non honorés étaient également un problème récurrent. Avec MEDIALERT, une semaine avant la consultation, le patient reçoit un appel lui rappelant son rendez-vous et il peut le confirmer, l'annuler ou demander qu'on le rappelle. Un gain de productivité important pour la Clinique.

MEDIALERT a-t-il eu un impact positif sur les patients et les praticiens ?

La solution a bénéficié immédiatement de retours positifs. Les patients évoquent spontanément lorsqu'ils arrivent dans les services de l'Hôpital clinique Claude Bernard.

De plus, MEDIALERT a permis de resserrer le dialogue entre les praticiens et l'établissement car la pertinence des scénarios d'accueil repose en grande partie sur les informations qu'ils transmettent aux équipes en charge de l'accueil des patients et de la planification des interventions.

Globalement, êtes-vous satisfait du système et des services qui lui sont associés ?

MEDIALERT s'inscrit très bien dans l'objectif d'amélioration continue de la prise en charge des patients dans lequel nous nous sommes engagés. MEDIALERT contribue à améliorer l'image de l'Hôpital. C'est un système qui a répondu à nos attentes, rapide et efficace. Il nous a enlevé une surcharge de travail et a réduit considérablement le temps d'attente.

Améliorer la qualité d'accueil et du suivi post opératoire,

Maîtriser le planning des rendez-vous patients

Les points forts du témoignage:

« La solution MEDIALERT contribue à améliorer notre qualité d'accueil »

« Un gain qualitatif bien réel »

« Un système qui a répondu à nos attentes, rapide et efficace »

« Une ouverture et une souplesse d'adaptation sans limite »