

La Région sanitaire de Saskatoon retranche 400 imprimantes, simplifie ses opérations et obtient auprès de Lexmark la gestion du cycle de vie complet de son parc d'appareils afin de réduire ses coûts.

La Région sanitaire de Saskatoon économise plus d'un million sur cinq ans grâce aux appareils et aux services de gestion de parc distribué de Lexmark.

L'institution

Avec ses trois hôpitaux en zone urbaine et ses sept hôpitaux en zone rurale, la Région sanitaire de Saskatoon (SHR) est le plus grand employeur de Saskatchewan, comptant presque 12 000 employés. Au cours de l'exercice 2006-2007, SHR a réalisé plus de 33 000 chirurgies, a reçu la visite de presque 150 000 personnes à l'agence et a effectué 8 millions de tests diagnostiques. En 2007, 6,4 millions de dollars ont été accordés pour l'acquisition de machines d'anesthésie et de dialyse, de même que pour des équipements importants d'imagerie médicale neufs.

SHR est une agence intégrée de service en soins de santé, qui fournit une gamme complète de services d'hospitalisation, de soins de longue durée, de santé publique, de santé mentale et de traitement des dépendances, de même que des services communautaires de maintien à domicile. SHR ouvre la voie de l'utilisation réussie de la technologie pour réduire les coûts et améliorer les soins aux patients.

Le défi

Les hôpitaux et les fournisseurs de soins de santé, sans égard à leur emplacement ou leur taille, font face à des restrictions budgétaires dans un contexte d'accélération des coûts pour la délivrance des soins donnés aux patients. Une des façons de composer avec ce dilemme financier est de simplifier certaines activités organisationnelles, avec comme objectifs la réduction des coûts administratifs et le rehaussement de la productivité des travailleurs. À SHR, une des cibles claires de cette stratégie a été le parc de 1150 imprimantes dans l'organisation.

« L'un des objectifs était la standardisation de notre plate-forme technologique de sortie », nous décrit Terry Neefs, le dirigeant principal de l'information de SHR. Nous avions des produits de plusieurs fournisseurs, incluant une bonne part venant de Lexmark, étant donné que nous faisons nous-mêmes l'entretien de nos appareils. Mais les exigences diverses de gestion des produits de chacun des fournisseurs étaient devenues une lourde charge sur les ressources en TI et compliquaient grandement le soutien aux utilisateurs. » Plusieurs de ces appareils incluaient des copieurs et des télécopieurs à fonction unique, ce qui nécessitait le

« Plusieurs employés souhaitaient conserver leurs appareils personnels, même si leur coût d'exploitation était très élevé. Lexmark a été en mesure de changer la façon de penser de nos gens, en partageant les succès obtenus par ses clients dans des environnements comparables où on a mis en oeuvre des consolidations similaires d'appareils. »



—Terry Neefs
Dirigeant principal de l'information
Région sanitaire de Saskatoon
Saskatoon, Saskatchewan, Canada
www.saskatoonhealthregion.ca

maintien de stocks distincts de cartouches de toner et des contrats d'entretien différents.

En plus de rajeunir son parc d'imprimantes, SHR espérait également réduire grandement le nombre d'appareils en utilisation, en remplaçant



les imprimantes personnelles au laser et à jet d'encre des utilisateurs par des imprimantes laser départementales et des imprimantes multifonctionnelles (IMF) qui serait installées à des endroits stratégiques.

À titre de fournisseur de services en soins de santé de classe mondiale, SHR souhaitait également abandonner la gestion quotidienne de l'exploitation, de la gestion et de la maintenance de ces appareils de sortie, afin de se concentrer sur ses autres priorités en TI. Pour y arriver, SHR avait besoin de plus qu'un simple fabricant de matériel. Il recherchait

« L'implantation s'est effectuée sans problème dans toute l'institution. J'attribue ce fait à la compréhension par Lexmark de la manière de travailler avec nos utilisateurs et avec le personnel de TI, de même qu'avec notre revendeur local de TI. La gestion du changement au niveau de l'entreprise est toujours un défi majeur. L'expertise de Lexmark dans ce domaine a été un facteur clé de succès. »

—Terry Neefs

un partenaire qui pouvait s'occuper du cycle de vie complet de ses produits, de leur installation, de même que la gestion et la maintenance quotidienne du parc en entier.

La solution

Pour faire face aux défis posés par la gestion de sortie de SHR, les spécialistes Lexmark du secteur des soins de santé ont entrepris l'analyse des activités de l'hôpital et du flux de documents. En collaboration avec le personnel en TI de SHR, Lexmark a élaboré une approche par phases visant à consolider et standardiser ses appareils et à mettre en œuvre un programme de services gérés. La première phase avait trait au matériel. La deuxième phase avait trait à la gestion du parc. Les phases futures examineront la possibilité de réduire la consommation de papier de SHR, actuellement à hauteur de 24 millions de feuilles par année, de même que les processus de flux de documents, incluant le remplacement des formulaires en papier par des formulaires électroniques.

Le facteur crucial pour assurer une transition réussie du parc était de rendre le processus transparent pour les utilisateurs. La coordination logistique visant à assurer la couverture complète des installations de SHR—dont plusieurs dépassent le million de pieds carrés—était de toute première importance.

Pour réduire le nombre de machines, SHR a retiré plusieurs de ses copieurs et télécopieurs autonomes, en les remplaçant par des IMF Lexmark. La technologie d'IMF de Lexmark, comportant à la base une

imprimante laser monochrome ou couleur de haute qualité et de classe affaires, intègre harmonieusement une imprimante, un numériseur avec alimentateur automatique de documents, un copieur et un télécopieur réseau en un seul appareil à faible encombrement. La consolidation des appareils à un fournisseur unique et une plate-forme technologique commune a permis à SHR de réduire grandement ses stocks de cartouches de toner et de protéger tous les nouveaux appareils par un seul contrat de service économique.

Le déploiement dans les grandes organisations prend souvent plusieurs mois, à mesure que les vieilles machines sont retirées et qu'on installe les nouvelles. SHR a privilégié une stratégie différente, en choisissant de remplacer tous les appareils dans toutes ses installations en un très court laps de temps. « Pour accélérer le déploiement, nous avons consolidé cinq années de budget d'exploitation, explique Neefs. Nous avons pu remplacer rapidement le parc entier sans avoir à demander un dollar supplémentaire en immobilisations. »

Le changement le plus important du point de vue du personnel administratif et médical de SRH n'était pas de nature technique, mais plutôt culturelle, compte tenu que l'enlèvement des imprimantes personnelles a nécessité des changements dans les habitudes d'impression, de copie et de télécopie. « Plusieurs employés souhaitaient conserver leurs appareils personnels, même si leur coût d'exploitation était très élevé », poursuit Neefs. « Lexmark a été en mesure de changer la façon de penser de nos gens, en partageant les succès obtenus par ses clients dans des environnements comparables où on a mis en œuvre des consolidations similaires d'appareils. »

Par contre, le plus grand impact de la gestion du changement est venu de l'équipe de projet de SHR, qui a lancé une campagne innovatrice de publicité et de marketing à l'interne 10 semaines avant la mise en œuvre des changements afin de communiquer et de vendre les avantages du projet à la communauté des utilisateurs. L'équipe responsable du projet nommé Regional Output Management Solution (ROMS, Solution régionale de gestion de la sortie), a généré l'enthousiasme à propos du programme avec le thème « L'évolution de la saine impression ». L'équipe a fait une promotion intense du programme auprès de la haute direction et a dirigé plusieurs réunions internes avec les cadres pour les sensibiliser et obtenir leur adhésion avant le début de l'opération. De plus, l'équipe de SHR a monté un site intranet pour informer le personnel sur les progrès dans l'évolution du projet et a installé des affiches et des petites cartes sur les tables dans les cafétérias pour sensibiliser les employés en général.

Lexmark a installé toutes les nouvelles imprimantes et leurs pilotes, et a désinstallé et retiré les vieilles machines. « L'implantation s'est effectuée sans problème dans toute l'institution. J'attribue ce fait à la compréhension par Lexmark de la manière de travailler avec nos utilisateurs et avec le personnel de TI, de même qu'avec notre revendeur local de TI, estime Neefs. La gestion du changement au niveau de

L'entreprise est toujours un défi majeur. L'expertise de Lexmark dans ce domaine a été un facteur clé de succès. »

Afin de libérer ses ressources en TI pour mettre l'accent sur les autres projets de TI, SHR a décidé de rehausser les garanties des produits en achetant les services d'assistance continue de Lexmark pour son nouveau parc d'appareils. La Gestion de parc distribué (GPD) de Lexmark fournit des services complets de rapport et de gestion du parc d'appareils, ce qui permet à SHR de mieux comprendre les tendances d'utilisation, de contrôler et de redéployer ses actifs de sortie et, au final, de réduire ses

« Nous avons réalisé des économies annuelles dépassant 200 000 \$, soit le double de nos estimés initiaux - ou plus d'un million sur cinq ans. La meilleure nouvelle, c'est qu'au lieu d'avoir à réaffecter ces économies ailleurs dans le système, on nous a plutôt permis d'investir dans d'autres domaines technologiques à demande élevée. »

—Terry Neefs

coûts d'impression. De plus, les outils fournis par Lexmark dans le contrat de GPD peuvent servir à contrôler l'emplacement physique de chaque imprimante, à créer une alerte quand une imprimante quitte le réseau, à surveiller continuellement l'état de chaque appareil et même à déclencher une commande automatique de cartouche de toner authentique Lexmark quand une alerte de bas niveau de toner est détectée.

Les résultats

En retirant les imprimantes personnelles des employés—en majorité des imprimantes à jet d'encre d'utilisation coûteuse—et des dizaines de copieurs et de télécopieurs, et en les remplaçant par des IMF Lexmark, SHR a pu réduire son parc de sortie de 1150 appareils à seulement 750, soit une réduction de 35 p. cent. Le rendement sur le capital investi a été immédiat et substantiel.

« Nous avons réalisé des économies annuelles dépassant 200 000 \$, soit le double de nos estimés initiaux - ou plus d'un million sur cinq ans, poursuit Neefs. La meilleure nouvelle, c'est qu'au lieu d'avoir à réaffecter ces économies ailleurs dans le système, on nous a plutôt permis d'investir dans d'autres domaines technologiques à demande élevée. Il s'agit d'un changement majeur dans la culture du secteur des soins de santé au Canada, que l'on considère généralement comme étant la frontière ultime de la technologie ».

En achetant les services de maintenance quotidienne de Lexmark dans le cadre du programme de GPD, SHR a pu libérer l'équivalent de deux

employés de TI à temps complet, afin qu'ils puissent se concentrer plutôt vers des projets plus critiques qui sont directement liés aux activités administratives et cliniques fondamentales. « Le soutien technique que nous recevons de Lexmark et du fournisseur local de service est entièrement transparent pour notre organisme, déclare Neefs. Nous n'avons même plus à penser à la gestion de sortie. »

Le déploiement des appareils maintenant terminé, SHR met actuellement l'accent sur des rehaussements majeurs dans le flux de travail, incluant le remplacement des formulaires en papier par des versions électroniques à impression sur demande. SHR considère également des solutions potentielles telles que l'utilisation des IMF Lexmark pour transmettre les prescriptions du poste des infirmières vers les pharmacies dans l'hôpital, et l'impression des bracelets d'identification du patient comportant la photo couleur de ce dernier sur un support résistant au déchirement, et qui serait imprimé au cours du processus d'admission du patient. Les bases technologiques étant bien en place, ces projets peuvent maintenant progresser, avec à la clé la probabilité d'économies de coûts substantielles pour SHR.

Malgré que SHR utilisait déjà en grande partie l'équipement de Lexmark et agissait même comme dépôt certifié de réparation, elle avait néanmoins considéré le matériel des autres fabricants. « Lexmark était déjà bien engagée du point de vue technique et comme partenaire d'affaires et possédait une excellente feuille de route, poursuit Neefs. Par conséquent, Lexmark était très bien positionné et pleinement préparé à approfondir les complexités opérationnelles quotidiennes d'une grande institution de soins de santé et pour élaborer de réelles solutions de flux de travail, une combinaison à la fois unique et innovatrice. »

« De toutes nos relations professionnelles avec nos fournisseurs de technologie, nous considérons Lexmark comme l'un des rares partenaires à part entière dans toutes nos activités, comme une extension de notre entreprise. La compréhension approfondie de nos activités de la part de Lexmark est unique. Le soutien continu que nous recevons est proactif et exhaustif. Nos représentants Lexmark sont toujours prêts à suggérer d'autres avenues où nous pouvons simplifier les opérations, avec comme résultat ultime l'amélioration des soins aux patients et les économies de coûts. »

La mission de la Région sanitaire de Saskatoon, à l'instar des autres grandes installations médicales, est de fournir des soins de santé de classe mondiale aux citoyens de la région géographique environnante. Grâce à ses économies de 1 million de dollars sur cinq ans, au dégagement des ressources en TI pour des projets d'entreprise et à l'obtention des produits et des services Lexmark pour le cycle de vie entier des appareils, SHR se positionne clairement pour accomplir sa mission d'amélioration des soins aux patients et de la viabilité des soins de santé. La technologie, les solutions et les services de Lexmark ont rendu la chose possible.