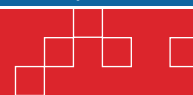




Unilab

Unilab met l'informatique au service du métier et des clients grâce à Esker DeliveryWare



Unilab a choisi d'intégrer la solution Esker DeliveryWare pour automatiser et dématérialiser le traitement et la diffusion de plus de 2000 comptes rendus d'analyses par jour. Une innovation qui permet à ce laboratoire d'analyses de libérer ses équipes des tâches logistiques et administratives fastidieuses, de leur laisser du temps pour des travaux à plus forte valeur ajoutée, tout en améliorant la qualité des services rendus à ses clients. Par courrier, fax, web, e-mail ou SMS, ces derniers reçoivent les résultats d'analyse dès qu'ils sont disponibles.

La situation

Avec 1000 à 1200 dossiers patients par jour, Unilab doit traiter et diffuser quotidiennement, par courrier et par fax, plus de 2000 comptes rendus de résultats d'analyses. Produits par le SGL (Système de Gestion du Laboratoire), ces comptes rendus étaient jusqu'alors traités, triés et diffusés manuellement : ils étaient imprimés avec une mise en forme standard en autant d'exemplaires que de destinataires (patient, médecin traitant, clinique...), puis validés et signés un par un par les biologistes, avant d'être envoyés à chacun des destinataires.

Le besoin

Partant du constat que ce processus quotidien fastidieux monopolisait secrétaires et biologistes pour l'impression, la validation, le tri, la mise sous pli et l'affranchissement, Unilab a souhaité se doter d'une solution permettant à la fois :

- d'améliorer la mise en forme des comptes rendus de résultats d'analyses grâce à un outil de composition de documents (notamment pour y intégrer une signature scannerisée²),
- d'automatiser et de dématérialiser le traitement, le tri et la diffusion par courrier et par fax de ces documents, en remplaçant tous ces processus manuels par des règles informatiques.

La solution

Pour répondre à cette problématique, Unilab a choisi d'implémenter la solution Esker DeliveryWare, en collaboration avec Kernel Networks, société de services informatiques spécialisée dans l'optimisation des systèmes d'information.

Concrètement, aujourd'hui, dès qu'un compte rendu de résultats d'analyses est émis par le SGL, Esker DeliveryWare :

- capture le fichier d'impression qui en est issu,
- met en forme le document, selon des règles de composition définies initialement par Unilab (ajout de puces, de logos, de tableaux pour les résultats, changement de police...),
- le met à disposition du biologiste qui, grâce à un outil de composition permettant d'intégrer une signature scannerisée, peut valider les comptes rendus directement depuis son poste de travail,
- envoie automatiquement le compte rendu à tous ses destinataires (patient, médecins traitants, clinique...), en fonction de leurs préférences (mise à disposition au laboratoire, envoi par courrier, envoi par fax...)³, après validation par le biologiste, et tout ceci sans intervention manuelle.

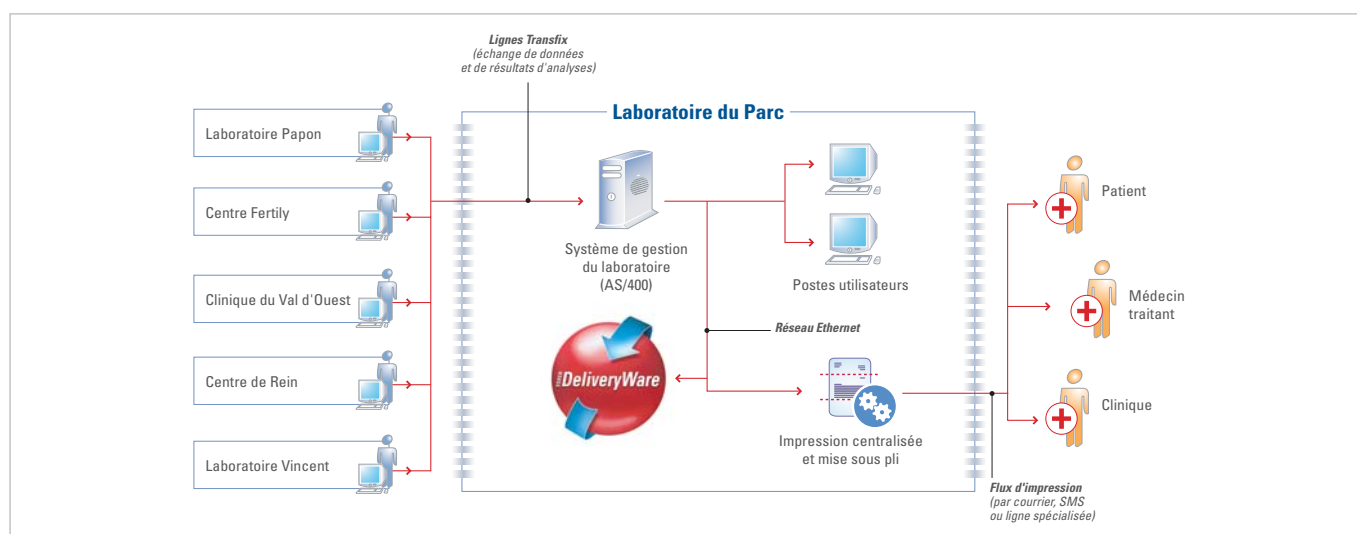
Ainsi, un exemplaire pourra être routé vers l'imprimante du centre de production d'Unilab pour être imprimé et mis sous pli à destination du médecin traitant, un autre exemplaire sera

Outre les bénéfices en termes de productivité et d'économies concrètes, la mise en place d'une telle solution nous permet d'améliorer la qualité des services apportés à nos clients. A titre d'exemple, Esker DeliveryWare nous permet d'envoyer automatiquement un SMS à nos patients pour les informer que leurs résultats d'analyses sont prêts, ou encore pour transmettre des renseignements biologiques à des anesthésistes en cas d'urgence !

Jean-Michel Paret ▪ Directeur d'Unilab

Déployée en un mois par Kernel Networks, la solution a été intégrée très rapidement à notre SGL, sans qu'il soit nécessaire de modifier l'existant et est totalement transparente pour les utilisateurs. Etant donné que nous sommes amenés à changer de système de gestion tous les 4 à 5 ans, le fait de disposer d'une solution indépendante tant pour le traitement et la diffusion de nos comptes rendus d'analyses que pour leur archivage a, pour nous, un réel intérêt car la pérennité de notre organisation est garantie !

Jean-Michel Paret ■ Directeur d'Unilab



automatiquement faxé à la clinique et un troisième mis à disposition du patient dans le laboratoire qui a effectué le prélèvement, etc.

Les bénéfices

Un gain de 3 à 4 heures par jour par biologiste

Là où auparavant une personne était nécessaire dans chaque laboratoire, un simple clic de souris permet aujourd'hui aux 10 biologistes du groupe de valider leurs comptes rendus de résultats d'analyses directement depuis leur poste de travail.

Une amélioration du service clients

Ce nouveau dispositif permet à Unilab de mettre les comptes rendus à disposition des patients, des médecins ou des cliniques dès leur validation, mais également d'y agréger automatiquement un certain nombre de documents complémentaires ou explicatifs.

1/ Unilab dispose du Système de Gestion de Laboratoire Open Lab sous AS 400

2/ La signature scannée est autorisée par la législation pour les laboratoires d'analyses médicales possédant un logiciel de validation expert (Valab).

3/ Le contenu du document étant analysé par la technologie d'Esker GDR (General Document Recognition). Afin de mutualiser les moyens entre les différents laboratoires du groupe, Unilab s'est doté d'un centre de production pour l'impression et la mise sous pli des comptes rendus d'analyses. A terme, Unilab envisage également de mettre en place un système de mise sous pli automatique.

A propos d'Unilab

Créé en 1974, Unilab est un des principaux laboratoires d'analyses médicales lyonnais regroupant 4 laboratoires (le Laboratoire du Parc, le Laboratoire Vincent, le Laboratoire Papon et le Laboratoire Fertily). La société emploie 80 personnes dont 10 biologistes et a réalisé un chiffre d'affaires 2002 de 9 millions d'euros.