

Customer Case Hôpital Sint-Trudo

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

L'hôpital Sint-Trudo modernise sa plateforme de collaboration et de communication en optant pour Microsoft Teams

Confronté à un central téléphonique obsolète et à une plateforme de collaboration (Skype for Business) en fin de vie, l'hôpital Sint-Trudo a décidé d'investir dans une nouvelle plateforme de collaboration et de communication tournée vers l'avenir. Une transition progressive vers Microsoft Teams s'est mise en place avec l'aide d'Inetum-Realdolmen, qui a par ailleurs développé quelques Power Apps très pratiques pour les 350 smartphones Samsung qui auront totalement remplacé les téléphones DECT de l'hôpital d'ici fin 2021.

Établissement régional, l'hôpital Sint-Trudo est solidement ancré dans la région de Saint-Trond. Son offre de soins étendue répond aux besoins des patients du sud-ouest du Limbourg et du sud du Brabant flamand. Le centre hospitalier autonome compte 310 lits agréés et emploie près de 140 médecins et plus d'un millier d'employés.

Une numérisation nécessaire

« Au sein d'un hôpital, la communication est essentielle pour garantir le bon fonctionnement des services », souligne Daniël Loos, directeur des TIC de l'hôpital Sint-Trudo. « Ou pour le dire plus simplement : cela permet de sauver des vies. » La sécurité et l'accessibilité sont nos priorités absolues, en plus de l'accès mobile aux données, telles que les dossiers des patients, les procédures, les applications, etc.

Bien que nos infrastructures téléphoniques analogiques classiques aient toujours été très fiables, leurs limitations fonctionnelles devenaient de plus en plus apparentes. Sint-Trudo utilise encore un central téléphonique DECT dont le démantèlement officiel est prévu fin 2022. « La meilleure solution était donc de prendre les devants et de le remplacer par un dispositif numérique dans le courant de l'année 2021 », déclare Daniël Loos. Idem pour Skype for Business, la plateforme de collaboration et de visioconférence de l'établissement : « Microsoft a en effet mis un terme au service d'assistance de celle-ci fin 2020. »

Voyez le video ici:



« Microsoft Teams propose une plateforme intégrée permettant d'optimiser la collaboration et la communication entre les employés. Son grand avantage est d'être aussi disponible sur les smartphones de ceux-ci. »

**DANIËL LOOS,
MANAGER ICT @ SINT-TRUDO ZIEKENHUIS**



Teams

Notre choix stratégique, guidé par la politique de l'hôpital en matière de TIC, s'est porté sur M365. En concertation avec le partenaire de Microsoft, Inetum-Realdolmen, Sint-Trudo a donc opté pour Microsoft Teams comme plateforme téléphonique tournée vers l'avenir. « Ce qui a en partie motivé et, dans une certaine mesure, même facilité ce choix, est la capacité de Microsoft Teams à nous doter très rapidement d'une solution permettant à nos employés de télétravailler pendant la pandémie de coronavirus », indique Daniël Loos.

L'hôpital Sint-Trudo a d'abord procédé à la migration de sa solution Skype for Business vers Microsoft Teams, l'objectif étant par ailleurs de faciliter les appels téléphoniques internes et sortants. Inetum-Realdolmen a en outre développé quelques applications pour le centre de soins sur la plateforme Power Apps de Microsoft, à savoir un répertoire téléphonique et une application pour les services de garde.

Applications mobiles

« Il y a des collaborateurs que nous voulons être en mesure de joindre partout et à tout moment, par exemple les membres de la cellule de crise. Les appareils téléphoniques analogiques DECT leur permettaient uniquement d'être joignables à l'intérieur de l'hôpital », détaille Daniël Loos. « Les smartphones de l'hôpital nous donnent la possibilité d'accroître cette accessibilité en toute simplicité, y compris hors de nos murs, pour optimiser le dynamisme et la continuité de nos services. Désormais, nous facilitons en outre l'utilisation des smartphones privés en toute sécurité. Nos smartphones sont de surcroît assortis d'un abonnement appels et données mobiles afin que la communication reste possible dans l'hypothèse où Teams

serait indisponible. Pour terminer, un des autres avantages de poids du système est l'utilisation possible d'applications sur le smartphone : e-mail, agenda, portail des procédures de l'hôpital, application KWS companion, etc. »

L'une des applications très pratiques développées par Sint-Trudo en collaboration avec Inetum est le nouveau répertoire téléphonique interne. Les employés peuvent se servir de leurs smartphones à tout moment pour consulter les coordonnées téléphoniques de leurs collègues des différents services et départements. « Nous avons également mis au point une Power App pour le service de garde. Nos employés disposent ainsi en permanence des coordonnées des divers services de garde de l'hôpital », explique Daniël Loos. « Sur leurs smartphones, les employés peuvent aussi utiliser Siilo, une application destinée aux soins de santé et grâce à laquelle ils peuvent échanger des informations relatives aux patients de manière sécurisée et conforme au RGPD. »

Un service de qualité

Le projet téléphonique s'inscrit dans le cadre de la stratégie mise en place par l'hôpital Sint-Trudo pour simplifier son environnement TIC. « Nous avons acheté 350 smartphones Samsung », nous a-t-on expliqué. « Les collaborateurs et les médecins avaient souvent deux appareils en poche : un téléphone DECT et leur propre smartphone. Ils pourront désormais n'en avoir plus qu'un. Teams permet par ailleurs de téléphoner sur ordinateur portable. » Les employés de l'hôpital recevront sur leur smartphone les alarmes qu'ils recevaient auparavant sur leur appareil DECT, via le réseau de l'hôpital ou la 4G. Ils pourront réagir plus rapidement, ce qui ne fera qu'améliorer la qualité de nos services. Dans le cadre de ce projet, l'hôpital s'est également doté d'un vaste réseau d'antennes permettant aux opérateurs mobiles de couvrir l'intérieur des bâtiments.

PLUS D'INFO?

À propos d'Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com

À propos de L'Hôpital Sint-Trudo: www.sint-trudo.be