

DOORWAYS TO CARE FAIT CONFIANCE À LA TECHNOLOGIE ALLSTREAM POUR FAIRE EN SORTE QU'UN APPEL SUFFISE

RÉSUMÉ

ORGANISATION

Le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre de l'Ontario est l'un des 14 RLISS de cette province. Cet organisme s'occupe de planifier, de coordonner, d'intégrer et de financer les services de soins de santé à l'échelle locale.

INDUSTRIE

Soins de santé

LE DÉFI

La région desservie par le RLISS du Centre comptant des dizaines d'hôpitaux, de fournisseurs de service et d'organismes communautaires, les aînés de l'endroit ne savaient pas exactement comment se prévaloir des services dont ils avaient besoin.

SOLUTION

Tirant parti de la solution de téléphonie IP d'Allstream, l'initiative Doorways to Care permet aux aînés de composer un seul numéro pour être ensuite dirigés vers l'organisme communautaire le plus approprié selon le cas.

LES RÉSULTATS

- Mise en place d'un processus transparent d'aiguillage vers les soins de santé et d'une pratique de transfert d'appels avec accompagnement vers 22 organismes différents (ce nombre continuant de croître).
- 81 % des appelants ont obtenu des renseignements suffisants concernant les services dont ils avaient besoin.
- 87 % des appelants ont obtenu des directives claires sur les étapes à suivre pour se prévaloir des services dans la collectivité.
- Mise en œuvre possible dans l'avenir d'un processus d'acheminement sur débordement au sein du centre de contact, en sélectionnant des organisations communautaires pouvant s'occuper de l'admission et de l'aiguillage des bénéficiaires.

DÉFI COMMERCIAL

Il est attendu que la population de l'Ontario âgée de plus de 65 ans aura doublé d'ici 2031. À mesure que les citoyens vieillissent, ils font davantage appel au réseau d'organismes de soins de santé, d'organisations communautaires et d'hôpitaux de la province. Cependant, il peut être difficile de s'y retrouver parmi la multitude de services de soins de santé disponibles, plus particulièrement pour les aînés. C'est le défi qui se posait au Réseau local d'intégration de services de santé du Centre de l'Ontario.

Après avoir passé en revue ses processus, le RLISS du Centre a découvert que ses services aux aînés étaient très éparpillés. Pour déterminer les occasions d'amélioration des processus, l'organisme a créé un comité d'orientation composé de fournisseurs de soins de santé locaux et de membres des Centres d'accès aux soins communautaires (CASC) du Centre de l'Ontario, l'un des 14 CASC de l'Ontario travaillant à améliorer l'accès aux services de santé qui aident les personnes à vivre de manière autonome ou à faire la transition vers les soins de longue durée.

Après avoir mené une enquête approfondie, le comité d'orientation a recommandé la création d'une nouvelle initiative nommée Doorways to Care. L'idée consiste à fournir aux aînés un numéro sans frais leur permettant d'accéder aux services dont ils ont besoin plutôt que d'exiger de leur part qu'ils parcourent le labyrinthe des organisations communautaires à leur disposition.

LA SOLUTION

Pour concrétiser cette vision, les intervenants de l'initiative Doorways to Care ont consulté l'ACASCO (Association des Centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario) et Allstream, son fournisseur officiel. L'équipe ainsi formée a déterminé conjointement que le centre de contact de l'initiative Doorways to Care pouvait avoir recours au nouveau système de téléphonie IP qu'Allstream s'affairait à mettre en œuvre pour le CASC du Centre de l'Ontario.

Ensuite, au cours d'une séance de planification de quatre jours, les membres de l'équipe ont lancé des idées sur les différentes manières d'ajuster la technologie en fonction des besoins des aînés et des agents chargés du traitement des cas. La séance a permis de déterminer l'identité des personnes qui

Bien que l'idée ait pu sembler simple en théorie, la mise en pratique a posé quelques défis. Les intervenants de l'initiative Doorways to Care devaient choisir un endroit pour héberger le centre de contact

« Allstream a dû travailler non pas avec une, mais bien avec 22 organisations afin de les munir de la capacité de traiter des appels à partir d'un seul centre de contact. Malgré le niveau de complexité de la tâche, Allstream a relevé le défi avec brio. »

- Sue Lantz,
directrice de projet,
initiative Doorways to Care

principal et trouver un moyen de déterminer la nature des besoins des appelants. En outre, ils devaient établir un système de recommandation pour mettre les appelants en contact avec les organisations appropriées. Enfin, ils ont déterminé que la réussite de l'initiative reposait sur la capacité à traiter et à transférer les appels en direct, ce qui nécessitait un système prenant en charge le transfert d'appels avec accompagnement vers tous les organismes participants.

allaient répondre au téléphone, la manière de répartir les appels traités par l'initiative Doorways to Care et la façon de gérer le débordement potentiel des appels effectués auprès du centre de contact.

« La solution de téléphonie IP d'Allstream a permis de résoudre bien des problèmes posés par ce processus », explique Richard Huffman, directeur principal, TI de l'ACASCO. « Grâce à la souplesse du système, nous avons élargi la portée du système de téléphonie IP aux organismes membres de l'initiative Doorways to Care. De cette manière, le centre d'appels du CASC du Centre de l'Ontario peut rapidement transférer les appels vers l'organisme approprié pour ainsi éliminer le besoin pour les aînés et leurs aidants de composer plusieurs autres numéros. »

À PROPOS DE DOORWAYS TO CARE

Doorways to Care est une initiative téléphonique évoluée qui aide les aînés à joindre les organisations locales de soins de santé. Le service de traitement des appels en direct permet aux aînés et à leurs aidants de trouver les services dont ils ont besoin, dans leur langue d'usage. Les services sont offerts par l'intermédiaire d'organisations Doorways to Care affiliées et ils comprennent la livraison de repas, le transport, les programmes de jour pour adultes, le soutien à domicile, les soins infirmiers, la réadaptation, les mesures d'aide personnelle, la relève des aidants et plus encore. Pour obtenir plus d'information, prière de visiter le site www.doorwaystocare.ca.

« Doorways to Care est plus qu'un simple lien entre les différentes communautés. L'initiative permet également aux gens de mieux connaître la gamme complète de services qui leur est offerte. »

- Chantell Tunney,
conseillère principale,
Planification et Intégration
RLISS du Centre

RÉSULTATS COMMERCIAUX

En maximisant la fonctionnalité de la solution de téléphonie IP du CASC du Centre de l'Ontario, l'initiative Doorways to Care a déjà réussi à :

- Mettre en œuvre un réseau novateur d'aiguillage qui réunit 22 organismes différents sous une seule bannière, et ce, dans le but de simplifier l'accès aux services offerts aux aînés.
- S'assurer que les appels sont traités en direct et qu'il est également possible de transférer ces appels en direct aux intervenants des organismes appropriés, ce qui améliore considérablement le service à la clientèle.
- Fournir à 81 % des appelants des renseignements suffisants concernant les services dont ils ont besoin.
- Fournir à 87 % des appelants des directives claires sur les étapes à suivre pour se prévaloir des services dans la collectivité.
- Se munir de la capacité d'acheminer le débordement des appels effectués auprès du centre de contact en formant certaines organisations communautaires à s'occuper de l'admission et de l'aiguillage des bénéficiaires.

- Accroître potentiellement la qualité de vie des citoyens en leur fournissant un accès simple aux services dont ils ont besoin.
- Positionner le CASC et le RLISS du Centre comme leaders éclairés et chefs de file provinciaux en matière de technologie.

« L'initiative Doorways to Care n'améliore pas seulement la collaboration entre les différentes organisations communautaires », affirme Chantell Tunney, conseillère principale, Planification et Intégration, RLISS du centre de l'Ontario. « Elle permet également de mieux faire connaître la gamme complète des services offerts aux personnes, ce qui simplifie en fin de compte leur expérience avec le système de soins de santé. »

À PROPOS D'ALLSTREAM

Allstream est un important fournisseur de solutions de communications offrant une gamme de services de connectivité IP, de communications unifiées, de sécurité et de services-conseils en TI de calibre mondial. Mettant l'accent sur le marché des entreprises, Allstream collabore avec ses clients afin de créer des solutions personnalisées qui répondent à leurs besoins précis et les aide à affronter la concurrence plus efficacement. Allstream est une division de Manitoba Telecom Services Inc. (MTS). Elle compte sur une équipe d'employés dévoués qui s'affaire à offrir une valeur réelle à ses clients. MTS Allstream est dotée d'un réseau optique pancanadien à large bande très étendu de plus de 27 900 kilomètres; elle dispose en outre de liaisons internationales grâce aux ententes d'interconnexion et aux partenariats stratégiques qu'elle a conclus avec d'autres fournisseurs de services internationaux. Les actions ordinaires de Manitoba Telecom Services Inc. sont inscrites à la cote de la Bourse de Toronto (sous le symbole MBT).

Pour en savoir plus sur Allstream, veuillez visiter le site WWW.ALLSTREAM.COM