LifeSize® Results™

A CUSTOMER SUCCESS STORY

North Bristol NHS

NHS Trust

**Gain de temps et réduction des émissions de carbone: comment l'institution North Bristol NHS Trust a adopté la visioconférence pour atteindre ses objectifs et améliorer son efficacité**

Grâce aux nouvelles solutions vidéo développées par LifeSize, cette institution de santé est en passe d'obtenir un retour sur investissement en moins d'un an

## Organisation

### North Bristol NHS Trust, nord de Bristol, Royaume-Uni

Le North Bristol NHS Trust est l'une des plus grandes institutions de santé du Royaume-Uni, dont les services spécialisés attirent une population répartie dans une vaste région géographique urbaine et rurale allant de Bristol au sud du Gloucestershire et jusqu'en Cornouailles. Outre ses innovations dans des domaines aussi divers que les neurosciences, la chirurgie esthétique, les soins aux brûlés, l'orthopédie et la néphrologie qui lui ont permis d'asseoir une renommée internationale, le Trust propose une large gamme d'autres services cliniques à la population habitant Bristol et sa région.

Le Trust emploie 9 000 salariés, lesquels prennent en charge environ un million de patients par an. Les employés sont répartis entre les deux hôpitaux principaux du Trust situés à Frenchay et Southmead, ainsi que dans plusieurs hôpitaux communautaires de taille plus modeste, dans des unités auxiliaires de néphrologie et dans d'autres installations communautaires.

Suite à un investissement de 430 millions de livres sterling, l'ouverture d'un nouvel hôpital est annoncée pour l'année 2014 sur le site de Southmead. Celui-ci aura une surface d'environ 93 000 m$^2$, dont 75 % seront réservés aux chambres des patients. Equipé des dernières technologies et doté des meilleurs professionnels de santé du pays, le nouvel hôpital permettra au NHS de traiter les patients de façon innovante et efficace.

Grâce à cette technologie innovante, l`ouverture du nouvel hôpital de Southmead est annoncée pour 2014.

## Défi

Le North Bristol NHS Trust accueille les patients qui vivent dans la région urbaine de Bristol, mais dessert également le sud-ouest de l'Angleterre, soit l'une des régions les plus rurales du Royaume-Uni avec une implantation traditionnellement dispersée.

Les patients peuvent venir d'aussi loin que la pointe sud de la Cornouailles pour recevoir des soins, et les employés travaillant au sein de la communauté doivent souvent parcourir de longues distances pour rencontrer des collègues ou des patients.

Par ailleurs, les étudiants en médecine, de même que le personnel hospitalier, doivent effectuer des aller-retour réguliers entre les hôpitaux de Frenchay et de Southmead. Bien que la distance entre les deux sites ne soit que de 8 km, la route à emprunter traverse l'une des zones industrielles les plus fréquentées du sud-ouest de l'Angleterre. Pendant l'heure de pointe, les employés de l'établissement doivent prévoir environ 45 minutes pour aller d'un hôpital à l'autre.

En plus de ces trajets entre les deux sites, nombre des employés du Trust qui travaillent au sein de la communauté doivent se rendre à Bristol pour des réunions hebdomadaires, ce qui peut leur prendre une demi-journée.

Martin Bell, directeur des services, de l'information et des technologies du Trust, s'est rendu compte que, pour réduire à la fois le temps perdu dans les déplacements et le niveau de frustration des employés, il devait investir davantage dans les solutions de communication vidéo.

Les critères du Trust étaient les suivants:

- une solution de visioconférence suffisamment fiable et efficace pour réduire la nécessité de rencontrer un interlocuteur en personne;
- des systèmes auxiliaires pour les employés qui travaillent hors site dans des unités de taille plus réduite;
- une solution simple d'utilisation, de façon à ce que le personnel médical et administratif puisse découvrir les avantages de cette technologie et s'y adapter rapidement, sans recourir à des formations trop longues ou coûteuses

## Solution

Selon M. Bell, "la visioconférence restait perçue comme une solution des années 90: encombrante, onéreuse et bonne à servir de nid à poussières dans une salle de conférence désertée. Toutefois, en considérant le temps perdu par les employés dans les transports pour assister aux réunions, et le fait que ce temps pourrait être employé pour soigner des patients, nous avons conclu que les avantages potentiels étaient conséquents."

Le NHS Trust était déjà équipé de deux unités de visioconférence distinctes dans chacun de ses sites principaux, mais d'après M. Bell, celles-ci étaient rarement utilisées. "Mais il y a quelques années, le coût de l'installation d'une solution vidéo dans un espace de travail a chuté", ajoute-t-il. "Plutôt que de dépenser 25 000 £ pour équiper un bureau de la technologie la plus récente, il fallait 5 000 £ pour doter un bureau d'un système informatique de communications: nous pouvions donc nous permettre d'acheter des caméras Web pour tous les espaces de travail."

Les solutions vidéo haute définition LifeSize sont désormais utilisées dans l'ensemble de l'organisation pour favoriser la collaboration et épargner les désagréments et le coût que représentent les déplacements. Le Trust organise des réunions régionales et interdisciplinaires, au cours desquelles, par exemple, l'ensemble du personnel traitant un patient atteint d'un cancer peut communiquer sur son état. Le fait d'utiliser LifeSize pour ces réunions a permis de gagner en efficacité: en effet, les spécialistes peuvent participer aux échanges depuis leur bureau, quel que soit le site.

De la même façon, l'ensemble des infirmières en chef du Trust peuvent se donner rendez-vous le lundi matin pour discuter de la charge de travail et de dossiers particuliers. Pour le personnel infirmier, ce temps est crucial car il permet d'échanger des idées et de hiérarchiser les tâches pour le reste de la semaine. Tous les lundis, ces infirmières pourront collaborer avec l'hôpital ou le centre de santé local à l'aide de LifeSize, tout en étant en mesure de poursuivre leur journée de travail immédiatement après la réunion.

Les chirurgiens et les consultants ont également fait appel à la technologie vidéo haute définition: celle-ci leur offre une meilleure productivité dans un corps de métier où le temps s'avère extrêmement précieux.

Deux systèmes LifeSize® Express 220™ servent à la formation simultanée des étudiants en médecine de Frenchay et de Southmead. Le Trust cherche également à déployer LifeSize® Video Center™ pour assurer l'enregistrement de ces sessions de formation et permettre un visionnage en différé. Ainsi, les étudiants qui n'ont pas pu assister au cours peuvent le visionner ultérieurement, à leur convenance.

## Résultats

En tant qu'organisme public, le North Bristol NHS Trust se doit de réduire ses émissions de carbone selon un objectif annuel défini par les pouvoirs publics. Ici, la technologie LifeSize seule lui a permis de réduire les émissions de carbone de 2 958 kg sur une période de 12 mois[1].

Avec l'aide de LifeSize, l'équipe informatique du Trust s'est efforcée de rendre le nouveau système de communication vidéo aussi accessible que possible, en fournissant aux employés un guide d'utilisation du système, en préprogrammant le répertoire d'appel et en sensibilisant les utilisateurs aux avantages économiques et écologiques de LifeSize.

D'après M. Bell, "comme on pouvait s'y attendre, les employés ont accueilli la nouvelle technologie avec circonspection, toutefois, dès qu'ils ont commencé à l'utiliser, les avantages étaient indéniables. En septembre dernier, on comptabilisait quatre heures d'appels vidéo. Nous atteignons désormais une moyenne de 47 heures par mois, soit environ quatre heures et demie par mois et par unité LifeSize."

**Martin Bell, directeur des services, de l'information et des technologies au North Bristol NHS Trust.**

"Pour chaque grande réunion, l'économie est estimée à 200 £ par employé en termes de temps de travail et de dépenses en essence. Cela revient à 9 500 £ par mois. Le système aura facilement été amorti en moins d'un an suivant la mise en place", a ajouté M. Bell.

"L'argent économisé sur le temps de travail et les transports grâce à l'utilisation de LifeSize dans une seule salle de conférence est presque suffisant pour financer un système entier pour un bureau[2]," a affirmé M. Bell.

[1] suppose une moyenne de 80 km/h pour un véhicule consommant en moyenne 9,4 L/100 km

[2] basé sur cinq salariés dont les revenus sont de 40 000 £ par an et qui se rendent à une réunion sur site toutes les deux semaines. En tenant cette réunion sur LifeSize, le Trust économise un montant estimé à 4 342 £ par an.

## Avenir

Le Trust prévoit d'augmenter et d'optimiser son équipement de communication vidéo dans les années à venir.

Jusque là, le Trust utilisait des lignes RNIS pour réaliser les appels vidéo, mais il est en train d'évoluer vers la technologie IP qui exploitera la connexion haut débit existante. Le Trust envisage actuellement d'utiliser LifeSize® Networker™ pour créer une passerelle entre les lignes RNIS et IP.

Par ailleurs, l'équipe de M. Bell examine les applications cliniques possibles. Elle étudie par exemple la possibilité d'employer une caméra et un système LifeSize lors d'une opération chirurgicale afin d'établir un contact avec des experts médicaux internationaux. Dans ce scénario, un microscope serait connecté à une caméra, de manière à ce que plusieurs intervenants puissent donner leur avis sur des techniques de micromanipulation chirurgicale, comme la laparoscopie.

"Les déclinaisons de l'application des solutions de communication vidéo LifeSize sont infinies", conclut M. Bell. "En augmentant le nombre de systèmes, nous pourrons atteindre nos objectifs économiques et écologiques, améliorer le moral des employés et assurer de meilleurs soins aux patients. Au bout du compte, le NHS est une organisation axée sur les personnes et les communications vidéo LifeSize sont là pour préserver l'aspect humain des interactions en face-à-face."

LifeSize®
A division of Logitech

© 2011 Logitech. All rights reserved. Information contained in this document is subject to change without notice. LifeSize is the registered trademark or trademark of Logitech. All other trademarks are the property of their respective owners.

**LifeSize Communications:**
1601 S. Mopac Expressway
Suite 100
Austin, Texas 78746 USA

Phone: +1 512 347 9300
Fax: +1 512 347 9301
Email: info@lifesize.com
www.lifesize.com

**EMEA:**
LifeSize Europe
LifeSize Communications, Ltd.
Phone: 00 8000 999 09 799
www.lifesize.fr

**APAC:**
LifeSize Asia Pacific
Phone: +65 6303 8370