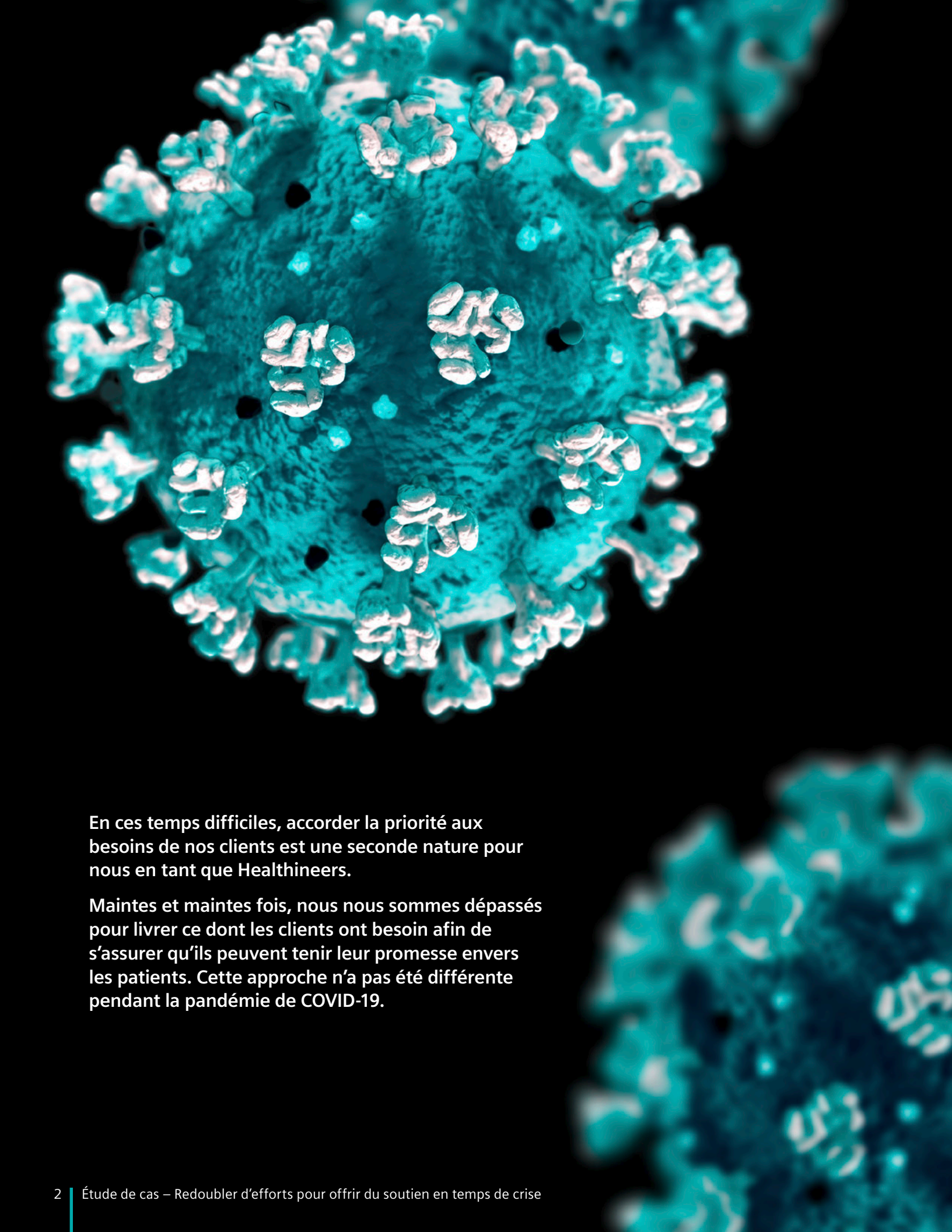
Étude de cas

Redoubler d'efforts pour offrir du soutien en temps de crise

SIEMENS Healthineers



En ces temps difficiles, accorder la priorité aux besoins de nos clients est une seconde nature pour nous en tant que Healthineers.

Maintes et maintes fois, nous nous sommes dépassés pour livrer ce dont les clients ont besoin afin de s'assurer qu'ils peuvent tenir leur promesse envers les patients. Cette approche n'a pas été différente pendant la pandémie de COVID-19.

Le message texte

Le 2 avril, Jean Carpentier, gestionnaire de comptes en imagerie diagnostique, région de l'Est pour Siemens Healthineers au Canada, a reçu un message texte de la radiologiste en chef de l'Hôpital Charles-Lemoyne (CISSS de la Montérégie-centre), situé à Greenfield Park, au Québec.

Quelques semaines après le début de la pandémie de COVID-19, le ministère de la Santé du Québec a choisi l'hôpital de 571 lits (désigné centre de traumatologie) comme un des centres chargés du diagnostic et du traitement des patients atteints de COVID-19 dans la province.

« Le 2 avril vers 10 heures du matin, un bip sur mon téléphone m'avertissait de la réception d'un message texte, a raconté Jean Carpentier. Il provenait de la docteure Boisvert, radiologiste en chef à l'Hôpital Charles-Lemoyne (CISSS de la Montérégie-centre). Dans son message texte, elle demandait si nous avions un système de TDM au Canada que nous pourrions livrer, installer, puis mettre en service dans les plus brefs délais. »

En enquêtant un peu plus, Jean a découvert que le service d'imagerie diagnostique de l'hôpital, doté des systèmes de TDM actuels, était situé assez loin de la salle d'urgence.

Étant donné le risque de transmission de la COVID-19 lors du transport de patients de la salle d'urgence au service d'imagerie diagnostique, l'Hôpital souhaitait mettre en place un système de TDM dans sa « zone rouge », où les patients soupçonnés d'être infectés par la COVID-19 seraient isolés et traités.

« Nous voulions nous assurer que le risque d'infection associé au transport de patients était considérablement réduit, d'où la nécessité d'installer un appareil de TDM dans la zone que nous avions désignée pour traiter les patients infectés par la COVID-19 », a déclaré la docteure Boisvert, radiologue en chef à l'Hôpital Charles-Lemoyne (CISSS de la Montérégie-centre).

Jean a vérifié s'il y avait un système de TDM au Canada qui pourrait répondre à ce besoin; heureusement, un SOMATOM Definition Edge venait d'être livré, et il était encore en entreposage en raison d'un retard de construction à l'emplacement du client auquel il était destiné. Avec l'aide d'un collègue, Jean a pu confirmer que l'appareil entreposé pouvait être utilisé. Jean a informé la docteure Boisvert de l'accessibilité immédiate d'un système de TDM Edge, et c'est à ce moment que s'est amorcée l'installation la plus rapide d'un système de TDM dans l'histoire de l'entreprise.

Livraison du système de TDM à l'hôpital.

De la commande à la mise en marche – en un temps record

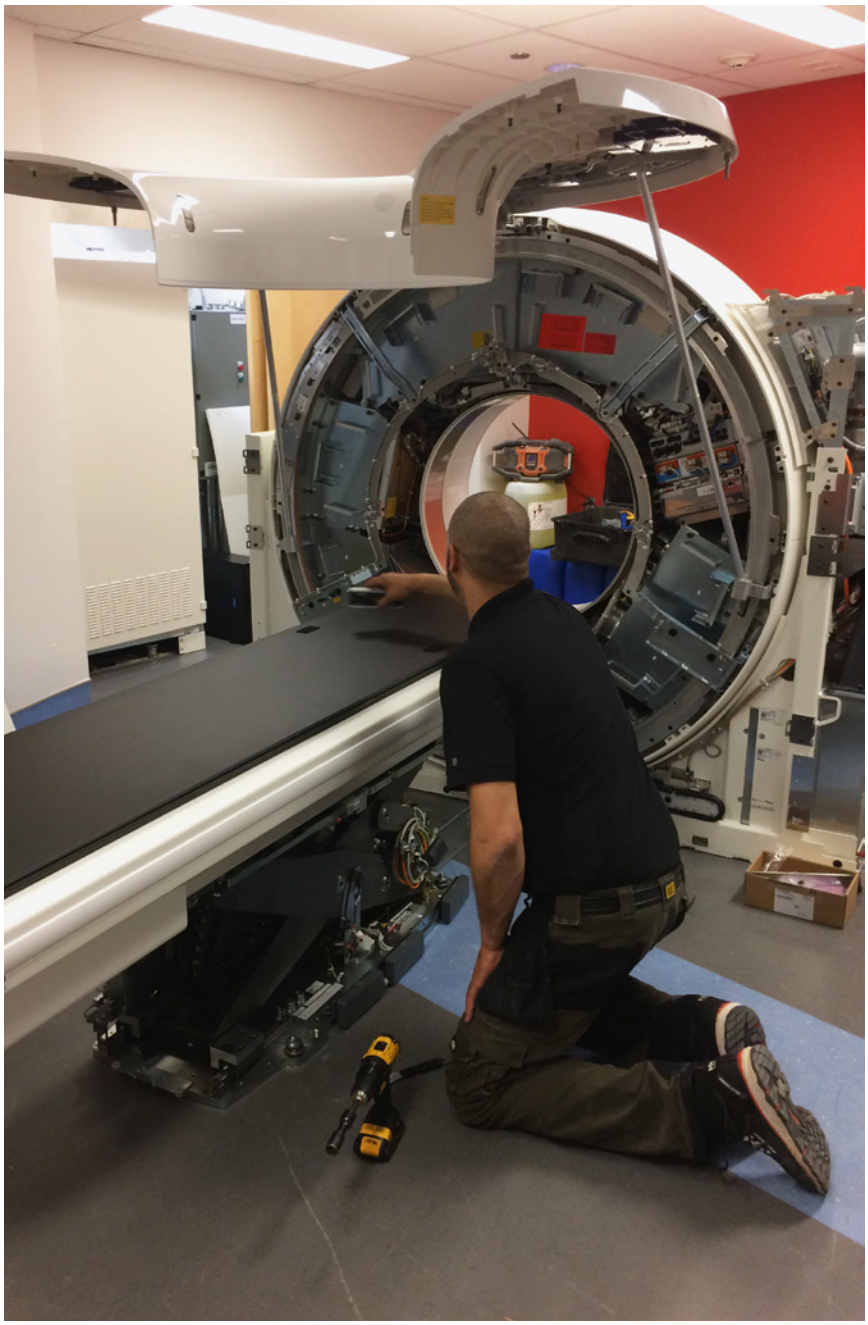
En tout, il a fallu cinq semaines entre la réception du message texte initial et la première utilisation du système de TDM avec un patient, le 5 mai. En règle générale, ce processus prend de six à douze mois s'il se déroule rapidement, deux ans s'il s'étire.

Le processus s'est amorcé le 6 avril avec l'autorisation de l'achat par le ministère provincial de la Santé; dès lors, l'équipe de Siemens Healthineers a donné le coup d'envoi à la planification de l'installation du système dans un délai aussi serré.

« Tout n'était qu'une question de bon moment – le client a exprimé le besoin d'acquérir en urgence un système de TDM pour sa salle d'urgence afin de se préparer au diagnostic de COVID-19 », a poursuivi Jean.

La soumission a également été émis le 6 avril; le lendemain, le responsable de projet de Siemens Healthineers s'est rendu à l'hôpital pour déterminer les modifications à apporter pour accueillir le nouveau système de TDM. La soumission a été approuvé le 8 avril; le 9 avril, l'Hôpital émettait le bon de commande, et il a été convenu de procéder à l'installation pendant la fin de semaine de Pâques.

Le vendredi 24 avril, les travaux de construction nécessaires avaient été effectués, et le système de TDM avait été livré. L'installation mécanique s'est déroulée au cours de la fin de semaine du 25 et du 26 avril; quatre jours plus tard, l'installation était terminée, et le système était prêt pour la mise en service.



En cours d'installation.

De gauche à droite : Pierre Lavoie, spécialiste des applications; Véronique Bibeau, coordonnatrice technique, TDM; et Julie Audet, assistante chef de l'imagerie diagnostique.

Formation dans le cadre du nouveau contexte de télétravail

« Le défi suivant consistait à déterminer comment nous pourrions assurer la formation sur le système de TDM destinée aux 20 technologues qui devraient exploiter le système, a déclaré Jean. De concert avec notre équipe des applications et Julie Audet, assistante chef de l'imagerie diagnostique de l'hôpital, nous avons préparé un calendrier de formation. »

Après que la formation initiale a été donnée sur PEP Connect, quatre ateliers de formation ont eu lieu avec cinq techniciens par classe.

À la différence près que la formation serait donnée à distance par l'intermédiaire de Microsoft Teams. Maxim Gauvin et Pierre Lavoie, spécialistes des applications de Siemens Healthineers, ont animé les ateliers à distance, tandis que chaque technologue de l'hôpital a acquis sa formation à partir d'un poste de travail individuel d'acquisition TDM simulateur virtuel.

L'Hôpital a acheté l'accès au tout récent Guide des applications TDM à distance pour pouvoir profiter du soutien en ligne d'un spécialiste des applications de Siemens Healthineers; ce dernier est en mesure de se connecter à distance à la console d'acquisition TDM comme s'il était sur place.

Bien au fait du monde virtuel dans lequel nous vivons actuellement et dans lequel nous vivrons probablement pendant encore un certain temps, l'Hôpital a également acheté le logiciel Virtual Cockpit Light (Expert-i), qui permet d'exploiter la console TDM à distance, renforçant ainsi la distanciation sociale et permettant aux super-utilisateurs de se connecter rapidement pour aider les techniciens.

« Les fonctionnalités à distance qu'offre Siemens Healthineers sont idéales en cette période pour assurer la sécurité du personnel et, en ce qui a trait à Virtual Cockpit Light, permettre au personnel d'imagerie diagnostique ne travaillant pas à l'urgence d'aider et de dépanner facilement les techniciens qui exploitent le système de TDM à l'urgence, a déclaré Julie Audet, assistante chef de l'imagerie diagnostique, Hôpital Charles-Lemoyne (CISSS de la Montérégie-centre). La vitesse à laquelle l'équipe de Siemens Healthineers et le personnel de l'hôpital ont travaillé pour mettre en place cet équipement indispensable était incroyable. Notre priorité absolue en tant qu'hôpital est les soins aux patients, surtout pendant cette période difficile de la pandémie de COVID-19. Travailler avec un partenaire comme Siemens Healthineers, qui partage notre objectif et sur lequel on peut compter quand il le faut, nous aidera grandement dans notre lutte contre ce virus. »

« Je tiens à souligner l'importance de la collaboration et du travail d'équipe, qui ont rendu cette installation possible, a déclaré Jean. Je tiens tout particulièrement à remercier le personnel hospitalier qui a travaillé avec l'équipe de Siemens Healthineers dans le cadre de cette installation en un temps record : Julie Audet, assistante chef de l'imagerie diagnostique, Philippe Leblanc, GBM Génie Bio Medical, physicien et François Billette, responsable de projet, DST Direction Services Techniques. »

« De plus, je tiens à remercier sincèrement toute l'équipe de Siemens Healthineers qui a participé à cette réalisation remarquable : l'équipe de la logistique, les spécialistes des produits, les équipes de la gestion de projet, de la mise en service et de l'installation, ainsi que l'équipe des applications, a déclaré Jean. Votre dévouement, votre détermination à atteindre l'objectif final à toute épreuve et votre approche créative pour rendre possible ce qui semblait impossible témoignent du caractère fantastique de l'équipe et des résultats incroyables qui se produisent lorsque nous mettons nos ressources en commun pour travailler ensemble. »

Pour obtenir de plus amples renseignements :

Jean Carpentier
Gestionnaire de comptes en imagerie diagnostique
+1 514 758-5478
jean.carpentier@siemens-healthineers.com

Siemens Santé limitée
1577 North Service Road East
Oakville (Ontario) L6H 0H6
Canada
customeradvocate.ca@siemens.com

© Siemens Santé limitée, 2020