



XM  
Fax



ÉTUDE DE CAS

## OHIO LIVING

### XM FAX POUR LE SECTEUR DE LA SANTÉ



Tous les mois, Ohio Living envoie et reçoit jusqu'à 70 000 fax essentiels aux activités de l'organisation. Afin d'améliorer ses communications, l'organisme à but non lucratif avait besoin d'une solution efficace, flexible et facile d'utilisation. La solution XM Fax™ a répondu à toutes ces exigences.

#### LE CLIENT

Fondée en 1922, Ohio Living compte parmi les organisations à but non lucratif qui fournissent des services d'assistance aux aînés les plus importantes du pays selon le classement LeadingAge Zeigler 150. Chaque année, Ohio Living répond aux besoins de plus de 73 000 personnes grâce à ses 12 villages pour retraités offrant des soins de longue durée et à son entité de services de soins Ohio Living Home Health & Hospice. Basée en Ohio, l'organisation offre divers types de services de logement ainsi qu'une gamme complète de soins comprenant notamment les soins en phase post-aiguë à domicile et un soutien aux soins palliatifs pour adultes, quel que soit leur lieu de résidence. L'année dernière, les équipes de santé d'Ohio Living ont effectué 103 000 visites à domicile afin d'assurer la prestation de soins de santé, auxquelles s'ajoutent 173 000 visites visant la prestation de soins d'hygiène et 4 000 séjours de réadaptation à court terme. L'organisation compte plus de 3 200 employés.

Au sein des villages pour retraités, les options de logement incluent notamment des villas, des appartements et maisons urbaines, mais aussi une assistance à l'autonomie à domicile, des soins infirmiers de longue durée ainsi que des soins pour perte cognitive et des soins de réadaptation à court terme.

En outre, l'Ohio Living Foundation collecte chaque année plusieurs millions de dollars destinés à soutenir l'aide sociale, les programmes spéciaux, le développement du capital et le fonds de dotation. Cultivant un esprit d'intégration, l'organisation est au service des patients de toutes confessions.

#### LE DÉFI

Dans le cadre des activités de ses nombreux bureaux et divisions, Ohio Living envoie et reçoit chaque jour plus de 2 000 fax. La plupart des données transmises sont extrêmement importantes, dans la mesure où elles incluent des dossiers de patients, des renseignements sur les médecins, des bilans comparatifs des médicaments, des projets thérapeutiques et de soins ainsi que des communications de nature administrative. Certains documents transmis requièrent une signature, la plupart sont de nature confidentielle, et absolument tous nécessitent une attention rapide.

Bref, la transmission de ces renseignements doit répondre à trois critères : efficacité, sécurité et rapidité.

Avant la modernisation de son système de fax, l'organisation Ohio Living utilisait un grand nombre de fax indépendants et de lignes téléphoniques analogiques. Ce système n'était ni intégré ni efficace, et encore moins rentable. Les lignes téléphoniques n'étaient pas toujours de très bonne qualité, les problèmes d'impression venaient souvent entraver la bonne conduite des opérations, les fax devaient être classés individuellement, et de nombreux administrateurs étaient nécessaires pour acheminer et coordonner l'énorme volume de fax échangés. De plus, comme le personnel de l'organisation assure des visites à domicile et doit donc travailler à l'extérieur du bureau, dans des résidences dont le matériel de transmission est soit indisponible, soit difficile d'accès, la capacité du personnel à communiquer par fax en déplacement était extrêmement limitée.

## LES ATTENTES

Ohio Living avait besoin d'une solution fax offrant les avantages suivants :

- › Rentabilité
- › Simplification, coordination et facilité d'utilisation du système de fax
- › Possibilité d'utilisation à l'extérieur du bureau
- › Intégration et mise en œuvre simples dans l'ensemble de l'organisation
- › Service et soutien d'excellente qualité de la part du fournisseur de la solution

## LA SOLUTION

Après avoir examiné les autres solutions, Ohio Living a opté pour XM Fax, la solution qui répondait le mieux aux besoins aussi spécifiques que variés de l'organisation.

Parmi les facteurs essentiels qui ont motivé son choix, mentionnons la possibilité d'envoyer et de recevoir facilement des fax par l'entremise de plates-formes mobiles, la possibilité d'utiliser le portail en ligne de XMedius pour garantir le maintien des communications en cas de panne du système de l'organisation et la possibilité de réduire le nombre d'administrateurs nécessaires pour superviser les transmissions de fax dans l'ensemble de l'organisation.

## LES RÉSULTATS ET AVANTAGES

Grâce à la solution XM Fax, Ohio Living a pu profiter des avantages suivants :

### CONVIVIALITÉ

Une solution conviviale pouvant être déployée dans l'ensemble de l'organisation.

### RENTABILITÉ

Aucun besoin d'investir dans du matériel neuf, des lignes de fax dédiées, du papier, des cartouches d'encre ou des systèmes de classement.

### SIMPLIFICATION

Solution à source unique, XM Fax peut être déployée dans l'ensemble de l'organisation et permet donc de réduire considérablement le nombre d'administrateurs nécessaires pour gérer les fax entrants et sortants, ce qui s'est traduit par une réduction importante du coût de la main-d'œuvre.

## FLEXIBILITÉ ET MOBILITÉ

En tant que solution logicielle, XM Fax permet aux prestataires de soins d'Ohio Living d'envoyer et de recevoir des fax par l'entremise de leurs appareils mobiles, où qu'ils se trouvent. Cette solution mobile laisse le temps aux professionnels de la santé de se concentrer sur les soins dont les patients ont besoin et leur permet de travailler de la maison si nécessaire, rendant ainsi la vie beaucoup plus facile pour tous ceux qui doivent être de garde 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

## COMMUNICATION PAR FAX CONVIVIALE

Transmettre un fax à l'aide de la solution XM Fax est aussi simple que d'envoyer ou de recevoir un courriel; la technologie est donc facile à maîtriser. Le plus grand défi consistait à coordonner le nouveau processus de communication par fax au sein de l'organisation, mais une fois la mise en œuvre de ce processus terminée, la transition vers XM Fax s'est effectuée sans heurt.

## FIABILITÉ

Les problèmes de lignes téléphoniques ou d'imprimantes ne peuvent plus gêner le déroulement des opérations. L'organisation peut donc envoyer et recevoir des fax sans risques d'interruption ou de panne.

## SÉCURITÉ

Dans la mesure où la majorité des transmissions par fax d'Ohio Living contiennent des renseignements permettant d'identifier une personne et des renseignements personnels sur la santé, les fonctions de sécurité complètes de la solution XM Fax contribuent à assurer la conformité à la loi HIPAA en garantissant le respect des protocoles de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

## SERVICE ET SOUTIEN

Grâce à un service offert 24 h/24 et 7 j/7, l'équipe de soutien de XMedius était en mesure d'aider le personnel d'Ohio Living à résoudre tous les problèmes qui ont pu se présenter lorsque les utilisateurs ont pris connaissance de la solution pour la première fois.

---

**« Les économies que nous avons réalisées en matière de temps, de main d'œuvre et de coûts liés au système ont été considérables; l'efficacité et la flexibilité de la solution ont grandement facilité la vie de nos employés, et puisque XM Fax est une solution logicielle accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, plus aucun document de référence ne peut nous échapper. L'équipe de XMedius nous a également offert un excellent soutien, et a su être là pour nous aider à chaque étape du processus. Nous sommes extrêmement satisfaits de la solution XM Fax. »**

---

—Joyce B Miller, Directrice générale de l'information Ohio Living Corporate