



Everbridge au service du Ziekenhuis Netwerk Antwerpen (ZNA) 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24

Ziekenhuis Netwerk Antwerpen (ZNA) est le plus grand prestataire de soins de Belgique, avec trois hôpitaux généraux, sept centres de soins de jour, six hôpitaux spécialisés, un centre de soins psychiatriques et un centre de convalescence. Ces établissements sont répartis sur 10 sites. Le ZNA couvre 32 municipalités et plus d'un million d'habitants.

Points clés

- Une mise en œuvre complète en deux semaines
- Un seul bouton pour activer l'envoi de messages à différentes équipes
- Un service d'assistance dédié en langue maternelle qui simplifie la gestion au quotidien



Dans sa fonction de coordinateur des urgences pour le ZNA, Bram Dispa est chargé de « penser à tout ce à quoi les autres ne pensent pas », explique-t-il. « Je dois m'assurer qu'il existe un plan B pour chaque plan de secours. Chaque hôpital doit par exemple disposer d'une alimentation électrique externe, comme un générateur de secours en cas de coupure d'électricité. Mais que se passe-t-il si ce générateur tombe en panne ? »

Il peut aussi être question de problèmes potentiellement beaucoup plus graves. Par exemple, comment protéger les patients contre de potentielles émissions nocives en cas d'intempéries, dans une ville comme Anvers située au bord d'un fleuve, l'Escaut, et à proximité d'un port et de grandes installations industrielles ? Comment fermer portes et fenêtres et maintenir une circulation d'air non pollué tout en assurant la rotation du personnel, l'entrée et la sortie de vêtements et de denrées alimentaires ? Comment laisser les patients rentrer chez eux dans de telles conditions ? Voilà le type de défis qu'il s'efforce de relever chaque jour.



« Everbridge est un produit moderne, mature, mais qui reste à la portée de tous. Il est rapide et efficace, et sa simplicité d'utilisation est indispensable pour une organisation fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. »

Bram Dispa
Coordinateur des urgences au ZNA

Les défis à relever

Avant de choisir Everbridge, le ZNA avait recours à un autre fournisseur pour ses besoins en matière de gestion d'évènements critiques. À l'époque, cet outil répondait aux besoins, mais le fournisseur a ensuite mis au point une nouvelle solution qui ne proposait plus certaines fonctions indispensables au ZNA. « Le nouveau logiciel ne nous convenait pas. Il ne répondait plus à nos besoins, précise Bram Dispa. Le fournisseur a essayé de nous faire adopter un produit qui n'avait même pas la moitié des fonctionnalités nécessaires. »

Le ZNA a alors insisté auprès du fournisseur pour qu'il maintienne certaines fonctionnalités, ce à quoi il s'est engagé, avant de revenir sur sa promesse quelques mois plus tard. Constatant finalement que l'outil ne répondait plus à ses besoins et ne permettait aucune évolution, le ZNA s'est mis en quête d'une nouvelle solution.

Les solutions

Le ZNA a d'abord cherché un fournisseur local, avant d'étendre ses recherches pour identifier une solution répondant à toutes ses attentes. Après avoir étudié plusieurs solutions prétendument adaptées, il s'est avéré qu'aucune ne présentait les caractéristiques et fonctionnalités requises, ou que celles-ci étaient en cours de développement ou seulement planifiées.

L'utilisation d'Everbridge par des organisations géographiquement proches, à Anvers, au Luxembourg et aux Pays-Bas, a incité le groupe à se tourner vers ce fournisseur de portée internationale. La souplesse d'Everbridge et de son paramétrage a permis de mettre en place le nouveau système très rapidement.

« Avec notre dernier fournisseur, l'installation complète a pris deux mois. Quand Everbridge nous a affirmé qu'il fallait compter trois semaines, j'ai cru à une plaisanterie. En réalité, deux semaines ont suffi. »

Everbridge simplifie le déploiement de nouveaux programmes d'alerte. Deux heures suffisent pour mettre en place le nouveau système dans un hôpital ou un centre de soins. Si nécessaire, le ZNA peut aussi compter sur l'assistance d'une équipe dédiée au compte en néerlandais, la langue maternelle de ses équipes. Si un problème doit être signalé à l'équipe d'assistance anglophone, la réponse est renvoyée dans les heures qui suivent.

« Everbridge est un produit moderne, mature, mais qui reste à la portée de tous. Il est rapide et efficace, et sa simplicité d'utilisation est indispensable pour une organisation fonctionnant 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. »

Une coopération tournée vers l'avenir

Le ZNA prévoit d'étendre l'utilisation d'Everbridge à l'ensemble de son réseau et aux hôpitaux locaux avec lesquels il fusionne. L'intégration de ces nouveaux établissements dans le système éliminera le besoin de gérer différentes bases de données. Everbridge deviendra la principale source de données. La mise en œuvre d'Everbridge n'ayant pris que deux semaines, la fusion des systèmes devrait être encore plus rapide.

« Pour les communications d'urgence, il faut un partenaire de confiance, souligne Bram Dispa. Une situation d'urgence dans ce type d'établissement doit impérativement être signalée aux intervenants adéquats et traitée dans les meilleurs délais. Pour moi, un bon système de communication d'urgence vaut son pesant d'or. Avec Everbridge, je peux réunir le conseil d'administration, les responsables et les experts nécessaires en moins de 15 minutes, en appuyant sur un seul bouton. »



À propos d'Everbridge

Everbridge, Inc. (NASDAQ : EVBG) permet aux organisations publiques et privées d'anticiper les événements critiques, d'en limiter les impacts, et de réagir rapidement afin d'en sortir renforcées. Dans le monde imprévisible d'aujourd'hui, les organisations résilientes qui déploient une technologie de gestion des événements critiques (CEM) réduisent l'impact de ces événements sur les personnes et les opérations, atténuent le stress et reprennent leurs activités plus rapidement. Everbridge numérise la résilience organisationnelle en combinant des fonctionnalités d'automatisation intelligente avec les données les plus complètes du secteur sur les risques, afin d'assurer la sécurité des personnes et la continuité des activités.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur [Everbridge.com/fr](https://everbridge.com/fr), le [blog](#) de l'entreprise, [LinkedIn](#) ou [Twitter](#).

[Contactez-nous](#) pour en savoir plus sur Everbridge et renforcer votre résilience.

