

# COMMENT PASSER À UN FOURNISSEUR DE SERVICES INDÉPENDANT DE MANIÈRE EFFICACE AVEC SUCCÈS



Si vous êtes gestionnaire d'imagerie diagnostique, vous savez à quel point il est important de maintenir le fonctionnement de votre équipement à un niveau de performance et de disponibilité optimal. Vous savez également à quel point il peut être difficile de gérer plusieurs contrats de service de différents fournisseurs, chacun ayant ses propres termes, conditions et coûts. C'est pourquoi de plus en plus d'établissements de santé optent pour des contrats de service multifournisseurs (MVS), qui offrent un point de contact unique, un plan de service personnalisé et un niveau constant de qualité et de fiabilité pour tous vos équipements d'imagerie diagnostique, quel que soit le fabricant de l'équipement d'origine (FEO).

Mais comment passer du service d'un fournisseur unique au MVS sans perturber vos opérations, compromettre les soins aux patients ou dépasser votre budget ? Dans cet article, nous décrivons les étapes et les procédures nécessaires à la transition vers MVS, et nous fournissons des conseils et des ressources pour faciliter et optimiser le processus. Nous aborderons également certains des défis ou problèmes potentiels qui peuvent survenir au cours de la transition et la manière de les surmonter.

## Étape 1 : Commencez par dresser un inventaire complet de vos équipements et de vos contrats de service actuels

La première étape de la transition vers le service multifournisseur consiste à réaliser un inventaire et une évaluation complets de votre équipement d'imagerie diagnostique et de vos contrats de service actuels. Cela vous aidera à identifier les éléments suivants

- Le nombre, le type, l'âge et l'état de votre équipement.
- Le niveau de service actuel, la couverture et le coût de chaque contrat.
- La date d'expiration et les options de renouvellement de chaque contrat.
- Les performances, la satisfaction et les problèmes de chaque fournisseur.
- Les lacunes, les chevauchements et les inefficacités de votre modèle de service actuel.

Vous pouvez utiliser une feuille de calcul ou un logiciel pour documenter et organiser ces informations. Vous pouvez également demander l'aide d'un fournisseur MVS réputé, tel que Christie Innomed, pour réaliser une évaluation gratuite et sans engagement de votre équipement et de vos contrats de service. Nous vous fournirons un rapport détaillé et des recommandations sur la manière d'optimiser votre stratégie de service et de réduire votre coût total de possession.

## Étape 2 : Négocier et finaliser un accord MVS sur mesure qui réponde à vos besoins et à votre budget

L'étape suivante consiste à négocier et à finaliser un contrat MVS sur mesure qui réponde à vos besoins spécifiques et à votre budget. Vous pouvez choisir parmi une variété d'options de service, allant des contrats à risques complets (tout compris) aux forfaits d'heures bloquées et aux taux de service horaires. Vous pouvez également personnaliser le niveau de service, la couverture et la fréquence pour chaque modalité, complexité ou âge de votre équipement. Voici quelques-uns des avantages d'un contrat MVS :

- Vous avez un seul point de contact et de responsabilité pour tous vos besoins en matière de services.
- Vous avez accès à un réseau de techniciens de maintenance qualifiés, formés et certifiés, qui peuvent intervenir sur tous vos équipements, quel que soit l'équipementier.
- Vous avez la possibilité d'adapter votre plan de service en fonction de l'évolution de votre équipement et de vos besoins.
- Vous avez l'assurance d'une qualité et d'une fiabilité constantes, soutenues par des garanties de performance et des accords de niveau de service.
- Vous avez la possibilité d'économiser jusqu'à 25 % sur vos coûts de service, par rapport aux contrats avec un seul fournisseur.

Pour négocier et finaliser un accord MVS, vous devez comparer les offres et les propositions de différents fournisseurs MVS, sur la base des critères suivants :

- Leur expérience, leur réputation et leurs résultats sur le marché MVS.
- Leur expertise technique, leur formation et leur certification sur les différents équipements des FEO.
- Leur portefeuille de services, leurs capacités et leurs ressources, y compris les diagnostics à distance, la maintenance préventive, la disponibilité des pièces et les mises à jour logicielles.
- La tarification, les modalités et les conditions de leurs services, y compris les remises, les incitations et les pénalités.
- Le service à la clientèle, la communication et l'assistance, y compris la réactivité, la transparence et les mécanismes de retour d'information.

Vous devez également impliquer vos principales parties prenantes, telles que le personnel clinique, le service financier et la direction générale, dans le processus de prise de décision, afin de garantir l'alignement et l'adhésion. Une fois que vous avez choisi votre fournisseur MVS préféré, vous devez examiner et signer l'accord MVS, et établir un calendrier et un plan d'action clairs pour la transition.

**Pour vous aider à trouver des solutions optimales, nous sommes à vos côtés.  
VOUS VOUS CONCENTREZ SUR LES SOINS AUX PATIENTS. NOUS NOUS OCCUPONS DU RESTE.  
Pour plus d'information, communiquez avec nous : +1 (800) 361-8750 - [info@christieinnomed.com](mailto:info@christieinnomed.com)**

## Étape 3 : Mise en œuvre et suivi de l'accord MVS avec l'aide de votre fournisseur de services indépendant (FSI)

La dernière étape consiste à mettre en œuvre et à contrôler l'accord MVS avec l'aide de votre fournisseur de services Internet. Cela implique les activités suivantes :

- Communiquer et coordonner avec vos fournisseurs existants pour résilier ou transférer vos contrats de service, conformément aux conditions convenues.
- Permettre à votre fournisseur de services Internet d'accéder à votre équipement et à vos dossiers de service, ainsi qu'à votre site et à vos protocoles de sécurité.
- Programmer et organiser une session d'orientation et de formation sur site pour les ingénieurs de terrain de votre fournisseur de services Internet, afin de les familiariser avec votre équipement et vos attentes.
- Mettre en place et tester les systèmes de communication et de rapport entre vous et votre fournisseur de services Internet, tels que le téléphone, le courrier électronique, le portail en ligne ou l'application mobile.
- Lancement et exécution de l'accord MVS, conformément au plan de service et au calendrier.
- Évaluer et mesurer la performance et la satisfaction de votre FAI, à l'aide d'indicateurs clés de performance (ICP), de rapports de service et d'enquêtes de retour d'information.
- Réviser et ajuster l'accord MVS, si nécessaire, sur la base des résultats et du retour d'information.

Tout au long du processus de mise en œuvre et de suivi, vous devez maintenir une communication régulière et ouverte avec votre fournisseur de MVS, afin d'assurer une transition en douceur et réussie. Vous devez également tirer parti des ressources et du soutien offerts par votre fournisseur de MVS, tels que les outils en ligne, les meilleures pratiques et les études de cas, afin d'optimiser votre expérience et vos résultats en matière de services.

## Comment surmonter les difficultés ou les inquiétudes potentielles pendant la transition

**Si la transition vers le MVS peut apporter de nombreux avantages, elle peut aussi poser certains problèmes ou préoccupations, tels que:**

- Résistance ou scepticisme de la part de votre personnel clinique, qui peut être habitué ou attaché à ses fournisseurs actuels.
- Incertitude ou inquiétude quant à la qualité et à la fiabilité du fournisseur de services Internet, en particulier pour les équipements complexes ou critiques.
- Complexité ou difficulté à gérer plusieurs contrats de service, fournisseurs et équipements, en particulier pendant la période de transition.
- Des problèmes ou des retards imprévus ou inattendus qui peuvent survenir pendant la transition, tels que des problèmes techniques, des litiges contractuels ou une rotation du personnel.

**Pour surmonter ces difficultés ou ces inquiétudes, vous devriez adopter les stratégies suivantes :**

- Communiquer et informer votre personnel clinique sur les avantages et les raisons de la transition vers MVS et répondre à leurs questions et préoccupations.
- Impliquer le personnel clinique dans le processus de transition et solliciter ses commentaires et suggestions.
- Établir et maintenir une relation de confiance et de collaboration avec votre FSI et lui faire part de vos objectifs et de vos attentes.
- Contrôler et évaluer les performances et la satisfaction de votre FSI et lui fournir un retour d'information constructif et lui témoigner de la reconnaissance.
- Anticiper et planifier les problèmes ou les retards potentiels et mettre en place des plans d'urgence.
- Cherchez à obtenir et à appliquer les conseils et les meilleures pratiques de votre FSI, ainsi que d'autres établissements de santé qui ont réussi leur transition vers un FSI pour le MVS.

En suivant ces stratégies, vous pouvez surmonter les défis ou les problèmes potentiels pendant la transition et garantir une expérience de service positive et productive pour vous et votre personnel clinique.

Le passage au service multifournisseur est une décision intelligente et stratégique pour tout établissement de santé qui souhaite optimiser les performances et la disponibilité de son équipement d'imagerie diagnostique, tout en réduisant les coûts de service et la complexité. En suivant les étapes et les procédures décrites dans cet article de blog, vous pouvez passer à MVS en toute simplicité et avec succès, et profiter des avantages d'une solution de service unique, personnalisée et cohérente pour tous vos équipements d'imagerie diagnostique, quel que soit l'équipementier.

Si vous souhaitez en savoir plus sur le service multifournisseur de Christie Innomed, ou si vous voulez demander une évaluation gratuite et sans engagement de votre équipement et de vos contrats de service, n'hésitez pas à nous contacter.