

# L'expérience d'une Gestion des Flux totalement informatisée.

*Termas de Monfortinho  
Portugal  
www.monfortur.pt  
termas.monfortinho@monfortur.pt*

## L'EXPERIENCE DES THERMES DE MONTFORTINHO :

### Raisons structurelles pour le changement (1999)

- Les dimanches et jours fériés sans consultations médicales et traitements.
- 90% des inscriptions hebdomadaires se concentraient sur le lundi
  - Agglomération des curistes dans les lieux d'accueil
  - Accueil déficient de la part du secrétariat
  - Difficulté d'avoir des médecins de renforcement les lundis
- La division de l'établissement en deux ailes, masculine et féminine.
  - La gestion de la disponibilité des traitements était compliquée par cette division.
- Inexistence d'une zone de vestiaires
  - Chaque cabine de traitement avait sa propre zone pour le changement et la garde des vêtements.
- Consommation exagérée de linge
  - Pour chaque traitement : une serviette de bain et une autre pour les pieds étaient utilisées
- Difficulté dans l'exécution du planning des horaires de traitements
  - Chaque curiste cherchait à accorder son horaire avec le personnel
- Difficulté dans la gestion des ressources humaines
  - Une gestion des horaires peu efficace rendait difficile la séquence de nettoyage des cabines entre les traitements.

**Afth**

## Altérations structurelles (Août 2000)

- L'établissement est ouvert tous les jours de la semaine.

Eviter l'agglomération des lundis

Le curiste choisit librement la date de son arrivée, ne se préoccupant pas du coût d'un jour de séjour sans utilisation de l'établissement

- La totale informatisation des inscriptions et consultations.

Le processus d'inscription (5 minutes) gère automatiquement des données qui seront utilisées à plusieurs fins :

- données pour la consultation médicale, en créant des listes d'attente pour les médecins en service. Chaque curiste reçoit un talon avec le nom de son médecin et l'heure prévue pour cette consultation
- données pour l'obtention de nombreuses statistiques.

- La séparation physique des zones d'attente des inscriptions et de consultations médicales

Ce changement évite l'agglomération des personnes qui attendent pour différentes finalités.

Dans chaque zone il y a des tableaux informatifs qui informent les usagés sur le déroulement de l'accueil.

- Elimination des ailes masculines et féminines

Toutes les cabines reçoivent indifféremment des hommes et des femmes.

Meilleure utilisation des ressources et des moyens techniques.

- La création d'un vaste vestiaire

D'une capacité pouvant recevoir simultanément 50 curistes

Chaque curiste reçoit le 1<sup>er</sup> jour des chaussons et un sac

Chaque curiste reçoit, chaque jour, une sortie de bain et une serviette de bain

La zone des porte-manteaux est suffisamment vaste pour 300 porte-vêtements

Le lieu de collecte du linge est directement relié à la blanchisserie

## L'EXPERIENCE DES THERMES DE MONTFORTINHO (suite) :

### Altérations fonctionnelles et organiques (Août 2000)

- La consultation informatisée.

Le médecin est automatiquement en possession des données personnelles du curiste.

Le diagnostic est effectué suivant des paramètres définis par le corps clinique.

La prescription et les ordres de traitement sont également effectués selon des paramètres définis.

Le système permet l'obtention de plusieurs statistiques d'ordre clinique.

- Le planning des traitements.

L'accueil tente de s'adapter aux préférences d'horaire de chaque curiste pour effectuer ses traitements.

Le système informatique essaye de concilier cette préférence avec la disponibilité des cabines où se pratiquent les soins prescrits.

Le système informatique produit un tableau pour l'utilisateur avec tous les traitements préconisés pendant son séjour, le numéro de la cabine, le traitement à effectuer et l'heure sont des éléments présents dans le planning.

Chaque curiste reçoit une carte sans laquelle il ne pourra accéder ni à la zone vestiaire, ni aux traitements.

Le système informatique produit en fin de journée les feuilles de charge de chaque cabine avec les indications des curistes, les traitements à effectuer et les horaires à pratiquer.

### Le contrôle d'accès - moyens mis en oeuvre

- Une carte est remise au moment des réservations / planning des traitements.
- Des lecteurs sont disponibles dans toutes les zones d'accès conditionnées.

Vestiaires.

Cabines individuelles ou collectives de traitement.

Points d'information.

Ascenseurs intérieurs.

Piscine et gymnase.

- Exemples de lecteurs :



### Le contrôle d'accès - fonctionnalités

- La porte du vestiaire s'ouvrira seulement si le curiste se présente dans les 40 minutes précédant le 1<sup>er</sup> traitement de la journée.
- La porte de la cabine de traitement, préalablement désignée, s'ouvrira seulement si l'utilisateur présente sa carte (tolérance 3 min.).
- La lumière de la cabine s'allume automatiquement lors de l'ouverture par le curiste. Elle se maintiendra pendant la durée du traitement, plus 3 min. afin de permettre à l'utilisateur de se sécher.
- La porte de la cabine ne peut s'ouvrir de l'extérieur, sauf avec la carte du médecin ou celle du personnel. Elle s'ouvre manuellement de l'intérieur.
- Le bouton d'urgence de l'équipement de la cabine est connecté au système de contrôle d'accès.

## L'EXPERIENCE DES THERMES DE MONTFORTINHO (suite) :

### Le contrôle d'accès - monitoring et sécurité

- Tout le système de contrôle d'accès est surveillé par le secrétariat de l'établissement avec une indication pour chaque cabine des différents états d'occupation possibles :

[Occupé] par le curiste. Nom, traitement en réalisation, heure de début et de fin de traitement.

[Libre]

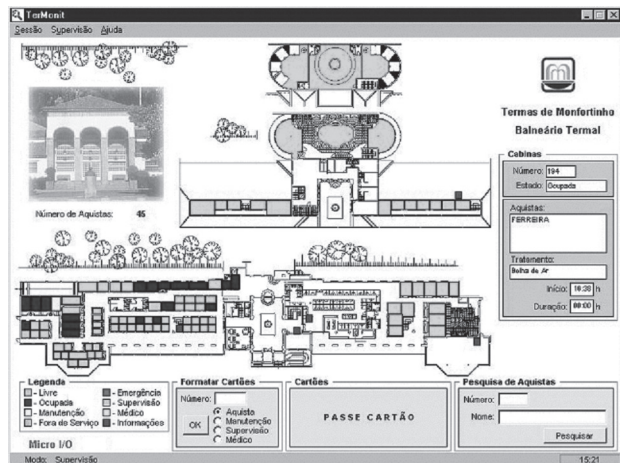
En [manutention]

[hors service]

Occupé avec [présence du médecin]

Occupé avec [présence du personnel]

[Emergency]. Dans ce cas l'ordinateur émettra un signal sonore et l'employé rejoindra la cabine



- Tout le système de contrôle d'accès est débloqué en cas d'enregistrement d'incendie.
- A tout moment il est possible d'identifier et de localiser un curiste est présent dans l'établissement.

## Les Avantages du Système

- La séparation des utilisateurs en différentes zones pour les inscriptions / rendez-vous des traitements et des consultations.
- L'attribution de l'heure prévue pour la consultation.
- La satisfaction pour le curiste de choisir l'horaire de ses traitements.
- L'inhibition des entrées très anticipées dans les zones de vestiaires / traitements.
- Le respect absolu pour les horaires établis.
- La prévision anticipée des occupations de chaque cabine.
- La prévision des flux des curistes  
par semaine/mois ou période sélectionné.
- Gestion opérationnelle des besoins de linge.
- La prévision anticipée du remplacement des consommables.
- Réduction de la consommation énergétique  
Il y a seulement la consommation d'électricité pendant la présence d'un curiste dans la cabine.
- Des horaires différenciés et échelonnés pour l'ouverture des cabines:  
L'augmentation de l'efficiences de la part du personnel  
Ex. Les cabines de bains peuvent être attribuées : 6 cabines/employé  
Les débits de fourniture d'eau distribués avec réduction des pics de consommation.  
Exemple : 42 cabines chaque 30 minutes x 200L = 8.400Lts. (grande capacité de magasinage)  
7 cabines au même temps x 200L = 1.400Lts / 5 minutes
- Le diamètre d'égouts plus réduit pour les mêmes raisons.

**L'EXPERIENCE DES THERMES DE MONTFORTINHO (suite) :**

**Ouverture des cabines à la même heure (25m/soin)**

8h30	8h35	8h40	8h45	8h50	8h55	9h00
Cabine 1 Jusqu'à Cabine 42	Pour assurer le nettoyage des cabines, l'employé peut seulement s'occuper de 3 cabines 14 employés pour les 42 cabines					Cabine 1 Jusqu'à Cabine 42
8,4m <sup>3</sup>	◀ Débit nécessaire à chaque 30 minutes ▶					8,4m <sup>3</sup>

**Ouverture des Cabines échelonnée**

8h30	8h35	8h40	8h45	8h50	8h55	9h00
Cabine 1	Cabine 2	Cabine 3	Cabine 4	Cabine 5	Cabine 6	Cabine 1
Cabine 7	Cabine 8	Cabine 9	Cabine 10	Cabine 11	Cabine 12	Cabine 7
Cabine 13	Cabine 14	Cabine 15	Cabine 16	Cabine 17	Cabine 18	Cabine 13
Cabine 19	Cabine 20	Cabine 21	Cabine 22	Cabine 23	Cabine 24	Cabine 19
Cabine 25	Cabine 26	Cabine 27	Cabine 28	Cabine 29	Cabine 30	Cabine 25
Cabine 31	Cabine 32	Cabine 33	Cabine 34	Cabine 35	Cabine 36	Cabine 31
Cabine 37	Cabine 38	Cabine 39	Cabine 40	Cabine 41	Cabine 42	Cabine 37
1,4m <sup>3</sup>	1,4m <sup>3</sup>	1,4m <sup>3</sup>	1,4m <sup>3</sup>	1,4m <sup>3</sup>	1,4m <sup>3</sup>	1,4m <sup>3</sup>
<b>Débit nécessaire à chaque 5 minutes</b>						
Pour assurer le nettoyage des cabines, l'employé peut gérer 6 cabines soit 7 employés pour 42 cabines						