

L'Hôpital Général de Hawkesbury et District General Hospital

L'Hôpital Général de Hawkesbury et District General Hospital inc. Grandir avec Kronos

Construit en 1984, l'Hôpital Général de Hawkesbury est un établissement moderne qui offre des soins médicaux aux résidents de Hawkesbury et des alentours, y compris l'est de l'Ontario et l'ouest du Québec.

L'Hôpital Général de Hawkesbury, d'une capacité de 69 lits, offre un large éventail de services, y compris des services médicaux, chirurgicaux, d'obstétrique et de médecine d'urgence ainsi que des soins aux malades chroniques. L'hôpital possède un style de gestion centré sur les patients et sur l'atteinte d'un haut niveau d'excellence.

L'établissement compte actuellement 465 employés, y compris des employés à temps complet, à temps partiel, occasionnels, syndiqués et non syndiqués. On y retrouve cinq groupes d'employés syndiqués avec des conventions collectives distinctes et un groupe d'employés non syndiqués.

Les défis identifiés et surmontés

L'Hôpital Général de Hawkesbury a mis en place le module Workforce Timekeeper^{MC} de Kronos en 2006. Auparavant, les employés comptabilisaient manuellement les heures travaillées, les demandes de congés, les heures supplémentaires et les mutations. Avec le système sur papier en place, les documents manquants et la saisie manuelle des renseignements sur la main-d'œuvre occasionnaient des retards et des erreurs. Les défis courants touchaient principalement l'établissement des horaires, la gestion des heures supplémentaires et le nombre d'employés en temps réel. L'horaire du personnel est établi selon une rotation de six semaines et est affiché deux semaines à l'avance. Le système en place demandait beaucoup de temps, ce qui causait fréquemment des retards importants dans l'établissement des horaires et de la difficulté à tenir des données exactes pour les heures supplémentaires; la direction était également incapable de connaître en temps réel le nombre exact d'employés de l'hôpital.

La direction de l'hôpital a identifié trois priorités clés pour le nouveau système : améliorer la sécurité interne, fournir un meilleur outil aux gestionnaires pour gérer leurs services et automatiser le processus pour offrir aux employés un accès en ligne à leurs horaires, cartes de temps, banques et demandes de congé et leur permettre de connaître l'état de leurs demandes. Le module Workforce Timekeeper de Kronos s'est intégré sans heurts au système ESP déjà en place, contribuant immédiatement à l'amélioration de l'efficacité et de la sécurité.

Bénéfices réalisés

« Grâce à Kronos, nous avons pu découvrir des possibilités d'amélioration de nos pratiques de gestion de la main-d'œuvre ainsi que des solutions pour plusieurs autres défis rencontrés », dit Diane Durocher, coordonnatrice des services de renseignements sur les soins aux patients. « À ce jour, les résultats sont excellents! Les heures supplémentaires rémunérées ont diminué de 12,4 % et nous prévoyons une autre réduction de 9 %. La mise en œuvre d'un programme contre l'absentéisme nous a fait économiser 100 000 \$ de plus. Le rendement a augmenté grâce aux nouvelles procédures de pointage des départs et il y a eu moins d'erreurs dans la paie en raison des règles de travail définies dans le système. En général, la direction est mieux informée, l'absentéisme est mieux surveillé et les employés se sentent autonomes. »

La souplesse pour le personnel infirmier

Les membres du personnel infirmier « pointent » électroniquement à leur arrivée à l'hôpital. Grâce à Kronos, les chefs de service sont mieux munis pour superviser le personnel en temps réel et pour tenir un registre exact des heures effectivement travaillées, peu importe le service.

Les membres du personnel infirmier « pointent » électroniquement à leur arrivée à l'hôpital et de nouveau à leur arrivée au service auquel ils sont assignés. Si on doit effectuer un ajustement du personnel ou si un infirmier ou une infirmière doit être affecté à un autre service, il ou elle peut maintenant effectuer la modification en ligne par l'entremise du système Kronos. Ceci permet de s'assurer que les données sont toujours exactes et à jour et élimine l'administration sur papier qui exigeait beaucoup de temps. À la fin du quart de travail, le personnel pointe son départ électroniquement, ce qui signifie que les données sont actuelles.

Catégorie : Santé

Le type d'entreprise : un hôpital général qui fournit des services médicaux et chirurgicaux d'obstétrique et de médecine d'urgence ainsi que des soins aux malades chroniques.

La paie est traitée pour : 465 employés.

Les produits : Workforce Timekeeper et terminaux 4500 avec Touch ID



Avantages du projet :

- Heures supplémentaires réduites de 12,4 %
- Diminution d'erreurs dans le traitement de la paie
- Économies supplémentaires de 100 000 \$ grâce au programme contre l'absentéisme
- Réduction du traitement manuel de la paie

L'amélioration de la précision des données consignées aux dossiers

Le personnel de l'hôpital peut maintenant remplir des demandes de congé en ligne, ce qui élimine la paperasse et améliore la connaissance des gestionnaires à l'égard des horaires des employés. La tenue des registres d'heures supplémentaires est aussi automatisée et simplifiée grâce à l'utilisation d'un ensemble commun de raisons pour travailler plus tard. Le système Kronos est programmé de façon à faire correspondre chaque employé syndiqué à la convention collective appropriée et à allouer le paiement des heures supplémentaires en conséquence. Les employés doivent maintenant pointer électroniquement leur arrivée et leur départ en utilisant une carte de sécurité à proximité immédiate. Ceci permet à la direction de savoir exactement quels employés sont dans l'hôpital, pour combien de temps et à quels endroits; ces renseignements sont essentiels pour la planification en cas de pandémie. La carte de proximité est également utilisée pour le système de sécurité.

La technologie biométrique assure la confidentialité

L'Hôpital Général de Hawkesbury a choisi de mettre en place un processus de pointage en deux étapes pour améliorer et protéger considérablement les renseignements personnels des employés. En plus de la carte de sécurité par proximité, les employés utilisent la technologie biométrique Kronos 4500 Touch ID^{MC} aux fins d'identification.

Les employés pointent à l'un des huit terminaux situés à travers l'hôpital (cinq terminaux se trouvent au rez-de-chaussée et trois au service du personnel infirmier); ils peuvent également accéder à leurs renseignements personnels concernant les heures supplémentaires, les demandes de congé et les horaires. Les employés peuvent entrer et mettre à jour leurs données et ils sont invités à entrer des renseignements supplémentaires au besoin.

Pour permettre d'apaiser les inquiétudes des employés, Kronos a fourni à l'hôpital une fiche de renseignements qui explique les différences entre la prise d'empreintes et la technologie de balayage des doigts. Les employés ont pu choisir entre l'utilisation d'un terminal de technologie biométrique et l'accès au logiciel à l'aide d'un ordinateur et d'un mot de passe complexe.

Grâce à l'aspect pratique et à la facilité d'utilisation du système 4500 Touch ID de Kronos, un nombre important d'employés, soit 420 sur 465, utilise cette technologie pour accéder à leurs données. Les employés aiment pouvoir accéder à la variété de fonctions libre-service offertes par la solution. En fait, pour des raisons de sécurité, l'hôpital a commencé à utiliser la solution Kronos pour effectuer le suivi des bénévoles.

« Avec la mise en oeuvre de la solution Kronos, nous pouvons maintenant obtenir en temps réel le nombre exact d'employés ainsi que les données sur l'absentéisme, les heures supplémentaires et les heures travaillées. Outre les fonctionnalités de libre-service, le système automatisé nous permet également de surveiller et d'administrer les conventions collectives de manière juste et ouverte. Grâce à Kronos, nous avons créé un processus administratif efficace et sans papier. »

Diane Durocher,

Coordonnatrice des soins aux patients – service des renseignements

Le nouveau système Kronos fournit des informations

« Le module Workforce Timekeeper nous a permis de comprendre exactement comment et quand le personnel de l'hôpital travaille, surtout en ce qui concerne certaines de nos cliniques ambulatoires », dit madame Durocher. « Le nouveau système nous permet également de nous assurer que le personnel est rémunéré de façon appropriée pour les heures travaillées. »

Les membres du personnel de l'Hôpital Général de Hawkesbury peuvent maintenant gérer leur propre horaire et leurs congés; les questions liées aux documents manquants ou en retard ont pratiquement disparu. Le résultat est un système rationalisé, juste et efficace pour le traitement de la paie, l'établissement des horaires et la gestion du personnel.

« Kronos a facilité la transition à un système automatisé et nous prévoyons ajouter d'autres fonctionnalités à notre système dans le futur », dit madame Durocher.

La formation et la mise en oeuvre

L'Hôpital Général de Hawkesbury a travaillé de près avec les conseillers de Kronos pendant les six mois précédant la mise en oeuvre du système, y compris la participation à six jours de formation intensive à l'extérieur de l'hôpital par un administrateur de Hawkesbury et un chef de projet. Les directeurs et les gestionnaires ont assisté à une journée de formation qui s'est tenue à l'hôpital.

Le chef du projet de mise en oeuvre et l'administrateur du logiciel ont offert des séances de formation d'une durée d'une heure à tout le personnel. La formation se poursuit à l'hôpital de Hawkesbury par l'entremise de cliniques informelles, présentant des démonstrations et offrant des manuels de formation. Les employés non syndiqués et les employés qui travaillent du lundi au vendredi, soit 80 employés, ont été les premiers à utiliser le système; tous les employés syndiqués, soit 385 employés, ont commencé à utiliser le système deux semaines plus tard. La transition de tous les employés au nouveau système a été effectuée à l'intérieur de deux semaines.

