



Gli ospedali Bon Secours ottimizzano la programmazione dei turni di lavoro con Softworks

Storie dei clienti

Bon Secours Health System è uno dei giganti della sanità privata in Irlanda. Una rete di ospedali privati, fondati sui valori della cura per il prossimo e della compassione, che erogano prestazioni mediche d'eccellenza in un contesto assistenziale sicuro e confortevole. Il gruppo gestisce alcuni degli ospedali tecnologicamente più avanzati d'Irlanda, a Cork, Dublino, Galway e nel Kerry. L'ospedale Bon Secours di Cork è il più grande, con un organico di circa 1100 persone, ed è anche stato il primo ad implementare Softworks.

Panoramica

L'esigenza

Gli ospedali Bon Secours stavano cercando un sistema che semplificasse la pianificazione dei turni di lavoro e i modelli di turnazione. Avevano bisogno di un sistema che fosse idoneo alla gestione della programmazione dei turni di lavoro per tutti i ruoli coinvolti nella conduzione di un ospedale: infermieri, medici, personale non sanitario e ausiliari dislocati presso tutte le unità, i team multidisciplinari e le sedi.

La soluzione

L'ospedale ha scelto le soluzioni Softworks per la programmazione avanzata dei turni di lavoro (eRostering), la rilevazione delle presenze, il Self-Service dipendenti e il riconoscimento biometrico.

I vantaggi

Il sistema Softworks ha portato vantaggi all'intero ospedale e ha prodotto risultati tangibili, con miglioramenti sul fronte della gestione delle buste paga, dell'organizzazione dei turni e dell'orario di lavoro, oltre ad aver rafforzato la motivazione e la fidelizzazione dei dipendenti.

Scegliere un sistema in base a un'esigenza specifica

L'ospedale Bon Secours di Cork si è rivolto a Softworks per trovare un sistema idoneo alla gestione dei turni di lavoro e alla rilevazione delle presenze per il suo organico costituito da 1100 dipendenti. Il sistema di rilevazione delle presenze preesistente si era infatti rivelato troppo macchinoso e inefficace. Secondo Tony McKeown, responsabile del team IT per l'ospedale Bon Secours di Cork:

“ Abbiamo collaborato con Softworks allo sviluppo di un sistema che rispondesse perfettamente alle nostre esigenze e ad alcune delle complessità insite nel nostro tipo di organizzazione.

Ad esempio, abbiamo più di 600 programmazioni dei turni di lavoro e ben 286 modelli di turnazione diversi, che devono combaciare tra loro perfettamente, in ogni momento del giorno e della notte.



Tony McKeown, responsabile IT presso l'ospedale Bon Secours di Cork

Creare un sistema su misura

Invece di cambiare queste complessità, Softworks ha lavorato con Bon Secours alla progettazione di un sistema modellato su misura. Il sistema doveva essere in grado di gestire tutti i tipi di turni (flessibili, fissi, fluttuanti) ipotizzabili in un contesto ospedaliero. Inoltre doveva essere in grado di gestire la totalità dei dipendenti.

Nel contesto ospedaliero questa esigenza potrebbe essere difficile da soddisfare, poiché i ruoli, i settori e i reparti coinvolti sono tanti. Amministrativi, addetti ai servizi come l'IT, addetti alla manutenzione, clinici specialisti, infermieri, medici, farmacisti e così via: l'ambiente è estremamente variegato e vi sono rappresentati tutti i ruoli immaginabili.

Vincere le sfide

Dato che il nuovo sistema avrebbe influito in modo significativo sul personale, l'ospedale aveva la necessità di ottenere l'approvazione dei dipendenti per il progetto. Ecco la testimonianza di Tony McKeown:

“ Penso che una delle più grandi sfide sia stata fare in modo che tutti i reparti e i dipendenti dell'ospedale appoggiassero pienamente il progetto.

Il nostro obiettivo era rendere i nostri sistemi più efficienti, ma per riuscirci avevamo bisogno di coinvolgere tutto il personale in questo sforzo.

Non sarebbe bastato coinvolgere solo un paio di reparti, e nemmeno una decina: volevamo che l'intero ospedale ci appoggiasse, e così è stato... ”

Tony e il suo team erano fiduciosi che il nuovo sistema avrebbe portato vantaggi per tutto il personale e, in ultima analisi, migliorato l'efficienza dell'ospedale. I benefici sarebbero arrivati concretamente nelle tasche di tutti i dipendenti attraverso le buste paga, mentre i pazienti avrebbero beneficiato di un miglioramento della qualità e della durata della permanenza in ospedale.

Gli usi del nuovo sistema

Essenzialmente l'ospedale Bon Secours utilizza Softworks per la programmazione dei turni di lavoro, la rilevazione delle presenze e la gestione delle assenze e dei permessi (ad esempio per ferie, maternità, anni sabbatici, congedi parentali, riposi compensativi ecc.), oltre che per la visualizzazione e la creazione di report con questi dati. Di pari passo viene condotto un monitoraggio giornaliero degli ingressi e delle uscite dall'ospedale del personale, sia a tutela della sicurezza e della salute, sia per registrare gli orari di timbratura dei dipendenti.

Vi sono diverse tipologie di utenti. Al livello più alto c'è l'amministratore, che ha l'accesso completo al sistema e nomina gli amministratori tra infermieri, risorse umane e gestione buste paga.

Prima dell'installazione di Softworks, ogni settore doveva incaricare alcuni dipendenti della gestione quotidiana delle attività correlate alle buste paga. Ora, invece, in ogni settore c'è un unico incaricato della gestione del sistema. Questo gruppo di amministratori si occupa delle esigenze quotidiane del sistema.

Dopo gli amministratori, i principali utenti del sistema sono i capi-reparto, che utilizzano Softworks per organizzare i turni dei dipendenti e gestire i riposi compensativi e i saldi dei permessi. Si occupano anche delle presenze giornaliere dei dipendenti e approvano o negano i permessi richiesti.

L'ultimo livello è costituito dagli utenti finali, che utilizzano il sistema Self-Service dipendenti (**Softworks Employee Self Service System, ESS**). Con Softworks ESS i dipendenti possono richiedere autonomamente i permessi e verificare le ore lavorate, le presenze e i saldi. Tony ritiene che:

“ Il sistema Softworks è stato molto apprezzato internamente ed è ampiamente utilizzato dai nostri manager e dipendenti. Il riscontro che stiamo ricevendo è molto positivo: il sistema piace perché è intuitivo e molto facile da usare. ”

Bon Secours ha apprezzato in particolare l'approccio modulare del sistema Softworks.

“ Tramite l'amministrazione possiamo aggiungere e rimuovere qualche modulo, in base alle esigenze dell'utente, per non appesantire troppo l'ambiente con menu e opzioni che non sono di particolare utilità per un determinato manager. ”

Un'altra cosa molto apprezzata è il Self-Service dipendenti di Softworks (ESS).

“ Softworks ESS è la soluzione giusta per noi perché presenta le opzioni in modo chiaro ai dipendenti. Include solo le funzioni veramente essenziali per i dipendenti e, di conseguenza, è molto facile da usare perché ognuno lavora solo con i componenti di cui ha bisogno. ”

Il riconoscimento biometrico

Per l'ospedale, l'introduzione del riconoscimento biometrico ha indotto un cambio di mentalità. Bisognava essere sicuri che i dipendenti avrebbero utilizzato il sistema senza preoccupazioni. Una volta che la direzione dell'ospedale ha spiegato in modo chiaro quali sarebbero stati i vantaggi, l'adesione da parte dei dipendenti è stata forte. Tutti, senza eccezione, dai top manager agli addetti alle pulizie part-time, entrano ed escono dall'ospedale utilizzando il sistema di registrazione biometrico (chiamato **BIRD** internamente). Un aspetto chiave, secondo Tony, è la percezione positiva del sistema.

“ Tutti hanno riconosciuto, fin dall'inizio, che era un sistema equo e accurato. ”

A quel punto, la sfida più grande è stata riuscire ad installare materialmente 14 unità biometriche in giro per l'ospedale. Tony ritiene che:

“ Potrebbe sembrare un numero esagerato, ma in un ambiente come un ospedale, dove ci sono tante entrate e uscite e diversi reparti operativi 24 ore su 24, per noi aveva senso. Tecnicamente, una delle più grandi imprese è stata la sincronizzazione di tutte queste unità biometriche in modo tale da poter registrare una persona e trasferire le informazioni associate a tutte le unità e, viceversa, raccogliere le informazioni quando una persona esce o entra in un edificio e inviarle a un database centralizzato, dal quale è possibile generare i report. Tutto è andato nel modo previsto e i risultati ci hanno dato ragione. ”

Programmare meglio i turni di lavoro

I turni di lavoro negli ospedali devono essere estremamente flessibili. Il sistema Softworks doveva prevedere la possibilità di apportare modifiche alla programmazione dei turni, con frequenza settimanale o addirittura quotidiana. Parimenti, doveva ammettere alcune pratiche standard per i turni ospedalieri, come il cambio di turno. L'ospedale si aspettava la massima flessibilità dal sistema. Secondo Tony:

“ Siamo riusciti a migliorare l'organizzazione dei turni e ad avere più controllo, dati completi, report migliori e le funzionalità necessarie per apportare dei cambiamenti, o per verificare se i cambiamenti proposti funzionano. ”

Principali vantaggi

Secondo Bon Secours, uno dei principali vantaggi di avere installato Softworks è l'accesso alle informazioni e ai report da parte del management. Prima dell'implementazione di Softworks, il sistema in uso era molto dispersivo e i dati restavano all'interno dei singoli reparti o nei team dei servizi, come Gestione Buste paga o Risorse Umane. L'accesso a qualsiasi tipo di dati significativi era quindi molto frammentato e complicato.

Il sistema Softworks offre finalmente l'accesso completo a tutte le informazioni personali. Secondo Tony:

“ Per il management, adesso è semplice raccogliere le informazioni e creare report significativi. Uno dei principali obiettivi di questo progetto era proprio questo. ”

Credono anche che l'installazione di Softworks abbia favorito il coinvolgimento e la responsabilizzazione dei dipendenti. Prima di Softworks, se un dipendente voleva le ferie, si rivolgeva al suo supervisore e presentava una richiesta. Adesso avviene tutto elettronicamente. Tutti i dipendenti possono ora accedere ai loro dati sulle ore lavorate, le presenze, i permessi e i turni.

“ Dal punto di vista dei dipendenti, credo che ognuno di loro abbia acquisito un maggiore controllo del proprio tempo. E, da quando i dipendenti possono gestire autonomamente il loro tempo e le loro presenze, i supervisori si sono liberati di varie incombenze. Nel complesso, credo che dal sistema Softworks abbia tratto vantaggi l'intero ospedale, con risultati tangibili sul fronte della gestione delle paghe, dell'organizzazione dei turni e dell'orario di lavoro. ”

Informazioni su Softworks

Il software Softworks è utilizzato da un gran numero di aziende ospedaliere e strutture sanitarie. La suite, sviluppata attorno ai concetti centrali di gestione del personale e organizzazione della giornata lavorativa, consente di risolvere alcune delle problematiche più impegnative per il settore sanitario, come la programmazione di turni di lavoro complessi, la rilevazione delle presenze, la conformità alle leggi sull'orario di lavoro, le soluzioni Self-Service dipendenti, la raccolta dei dati (tramite lettori di bande magnetiche, di prossimità, biometrici o di smart card) e il controllo degli accessi.

Le soluzioni Softworks

- Rilevazione delle presenze / Lavoro flessibile
- Programmazione dei turni di lavoro / Pianificazione e ottimizzazione
- Gestione delle assenze
- Fogli presenze senza timbratura | Allarmi e-mail
- Monitoraggio di progetti e spese
- Gestione delle risorse umane
- Monitoraggio della formazione e delle competenze
- Controllo degli accessi
- Self-Service dipendenti

Per maggiori informazioni sulle soluzioni Softworks per il settore sanitario:

Tel: **+39 379 2251700**

E-mail: **hello@softworks.com**

Sito web: **www.softworks.com**