

NAVEX Erfolgsgeschichten unserer Kunden

# Förderung der Gemeinschaft durch Hotline-Management bei Guthrie

„Die externen Beiträge zur Hotline – sie zeigen dem Vorstand, dass die Gemeinschaft vielfältig ist und sich für unsere Arbeit (als Unternehmen) interessiert“, sagt Roger Lathrop, Senior Director für internes Audit und Compliance.

**Roger Lathrop**

Senior Director für Internes Audit und Compliance



## Highlights

## Lösung



BRANCHE

Gesundheitswesen



ANZAHL DER  
BESCHÄFTIGTEN

5.800



HERAUSFORDERUNG

Bereitstellung eines Kanals für Beiträge aus der Gemeinde, von Patienten und Mitarbeitern, die zu Maßnahmen für eine bessere Patientenversorgung führen



LÖSUNG

Einsatz von NAVEX E&C™ Incident Management zur Erfassung von Rückmeldungen aus der Gemeinde, von Patienten und Mitarbeitern sowie von Vorfallsberichten

EIN PRODUKT

EthicsPoint<sup>®</sup>

INCIDENT MANAGEMENT

## Über Guthrie

Guthrie wurde vor mehr als einem Jahrhundert gegründet und ist ein gemeinnütziges, integriertes Gesundheitssystem mit mehreren Fachrichtungen, das ein großes geografisches Gebiet in den Bundesstaaten Pennsylvania und New York abdeckt. Mit fast 6.000 Mitarbeitern betreibt Guthrie fünf Krankenhäuser – das größte ist das Guthrie Robert Packer Hospital – und eine Reihe kleinerer Kliniken.

Zu Guthries Zielen gehört die Patientenversorgung „in einem Umfeld des Mitgefühls, des Lernens und der Entdeckung“. Ein Beispiel dafür, wie sich diese Pflegephilosophie auf die Bemühungen von Guthrie im Bereich Ethik und Compliance auswirkt, ist, dass Roger Lathrop 20 Jahre, nachdem er als Atemtherapeut bei Guthrie angefangen hatte, in die Rolle eines Compliance-Beauftragten wechselte und heute als Senior Director für interne Revision und Compliance der Organisation tätig ist.

Um mehr über NAVEX E&C Compliance Training® oder Incident Management® zu erfahren oder um eine Demonstration zu erhalten, besuchen Sie bitte [www.NAVEX.com](http://www.NAVEX.com) oder rufen Sie uns an unter **+44 (0) 20 8939 1650**.

## Herausforderung:

Nach 120 Jahren Betrieb sind die Verbindungen von Guthrie zu den Familien und Gemeinden, denen das Unternehmen dient und die es beschäftigt, generationenübergreifend. Um dieses Erbe im Sinne der Patientenversorgung aufrechtzuerhalten, muss man in der Lage sein, die Rückmeldungen der Beteiligten effektiv zu sammeln, zu bewerten und zu verarbeiten. Gleichzeitig muss Guthrie dafür sorgen, dass ein Umfeld und ein Mechanismus geschaffen werden, in dem sich die internen und externen Beteiligten wohl fühlen, wenn sie ihre Meinung sagen.

## Lösung:

Guthrie nutzt die Möglichkeiten von NAVEX E&C Incident Management, um starke Beziehungen zu internen und externen Beteiligten zu fördern, indem es ein benutzerfreundliches Instrument für die Meldung potenzieller Probleme und Anfragen auf die vom Benutzer bevorzugte Weise bereitstellt. Diese Berichte gehen direkt in die Kommunikation mit dem Vorstand der Organisation und anderen über den Zustand und die Art dieser Beziehungen ein. Dieser offene Informationsfluss ist von entscheidender Bedeutung, um sicherzustellen, dass Guthrie die hohen Standards der Patientenversorgung erfüllt.

Der Erfolg des Hotline- und Incident-Management-Programms von Guthrie beginnt mit der Schaffung eines starken Bewusstseins dafür, dass das Programm überhaupt existiert.

„Wir haben überall (Hotline-Kontakt Daten). Wir bringen Aufkleber auf Handsets und Basisstationen an. Sie finden sich in jeder unserer Schulungen – meistens zweimal – auf einer Start- und einer Endfolie. Sie befinden sich auf unserer internen Website – und zwar auf der Landing Page jeder Website, die zu unseren Websites gehört, intern wie auch extern“, sagt er.

## Ergebnisse:

Die Fähigkeit, dem Vorstand von Guthrie auf hohem Niveau über Hotline-Trends zu berichten, auch von Mitarbeitern außerhalb des Unternehmens, ist laut Lathrop ein entscheidender Maßstab für den Erfolg des Unternehmens im Dienste der Mitarbeiter und Interessengruppen.

„Die externen Beiträge zur Hotline – sie zeigen dem Vorstand, dass die Gemeinschaft vielfältig ist und sich für unsere Arbeit (als Unternehmen) interessiert“, sagt er. Lathrop kann den leitenden Angestellten zeigen, wie die Hotline die Lösung von Problemen erleichterte, wie in einem Fall, wo „am Ende des Tages eine Person ihre Rezepte bekam“.

Diese Berichte und Anfragen umfassen eine Vielzahl von Anwendungsfällen. In einem Fall erkundigte sich eine meldende Partei nach Praktiken in einem öffentlichen Park, zu dessen Pflege Guthrie sich freiwillig bereiterklärt hatte. In anderen Fällen wandten sich besorgte Familienmitglieder an die Hotline, um sich über den Status von Angehörigen zu informieren, die in den ersten Tagen der COVID-19-Pandemie stationär behandelt wurden.



## Whistleblower Hotline Annahme

Tausende von Kunden auf der ganzen Welt vertrauen auf unsere Hotlines. Sie helfen Mitarbeitern, Kunden, Lieferanten und anderen Stakeholdern, potenzielle Ethik- und Compliance-Probleme schnell und einfach zu melden. Unsere Hotlines liefern Ihnen auch die E&C-Daten, die Sie für Ihre Planung benötigen, und helfen Ihnen, Trends zu erkennen und Korrekturmaßnahmen zu ergreifen, bevor kleine Probleme zu großen werden.

## Whistleblowing-Berichterstattung: EthicsPoint®

Erfassen und untersuchen Sie E&C-Berichte aus Ihrer gesamten Organisation in einer zentralen Datenbank. Unsere EthicsPoint Incident Management-Lösung sammelt Daten aus allen Ihren Meldekanälen – einschließlich Ihrer Ethik-Hotline, Online-Meldung und Berichtsformulare für offene Gespräche –, um einen systematischen Ansatz für die Dokumentation von Fallzuweisungen und die Rationalisierung von Arbeitsabläufen zu schaffen.

## Sensibilisierungslösungen

Schärfen Sie das Bewusstsein für die wichtigsten Komponenten des E&C-Programms, einschließlich Ihrer Hotline und wichtiger Schulungsbotschaften, mit den bewährten Sensibilisierungsmaterialien von NAVEX.

Für alle meldenden Personen gilt die gleiche Frist von 48 Stunden für eine Antwort. Für Lathrop ist besonders wichtig, dass die meldenden Personen die Hotline in ihrer bevorzugten Sprache nutzen können.

„Ich denke, es zeigt unserer Gemeinde wirklich, dass nicht nur die Englisch sprechenden Menschen bedient werden können. Das ist meines Erachtens besonders im Gesundheitswesen wichtig“, sagt er.

Laut Lathrop gehen bei diesem Programm von Guthrie etwa 100 bis 125 Meldungen pro Jahr ein, etwa die Hälfte per Telefon und etwa 35 Prozent anonym.

Lathrop stellt fest, dass der Erfolg der Hotline von Guthrie eine wichtige Rolle bei der Sorgfaltspflicht im Zusammenhang mit einer kürzlich erfolgten Übernahme gespielt hat. Das zu bewertende Unternehmen verwendete ein auf Tabellenkalkulation basierendes Programm für das Management von Vorfällen und eine interne Telefonnummer, die möglicherweise nicht viel Vertrauen in ihre Fähigkeit, anonyme Meldungen entgegenzunehmen, geweckt hat. Dieses Unternehmen erhielt zuvor nur eine Handvoll Meldungen pro Jahr, verzeichnete aber eine Zunahme der Meldungen, nachdem Guthrie sein Programm auf NAVEX E&C umgestellt hatte, erklärt Lathrop. Die Möglichkeit der anonymen Meldung scheint ein Anreiz für verstärkte Meldeaktivitäten sowohl intern als auch extern zu sein.

„Es ist ein Aufblühen der externen Meldung und der internen Meldung von Mitarbeitern in Bezug auf alle möglichen Dinge, und es hat wirklich begonnen, die Stärke des Compliance-Programms in diesem Bereich aufzubauen“, sagt er.

Guthrie stellt regelmäßig anonymisierte „Lernbriefe“ über sein internes Managementportal zur Verfügung, in denen Daten über reale Vorfälle, die möglicherweise aus der Hotline-Struktur von NAVEX E&C stammen, als Mechanismus für regelmäßige Schulungen verwendet werden. Lathrop verwendet NAVEX E&C, um die monatlichen Vorfalldaten in vier Kategorien einzuteilen, damit sie an verschiedene Stellen, wie z. B. den Vorstand von Guthrie, gemeldet werden können. Und jedes Jahr bilden Gesamtdaten die Grundlage für die Erstellung einer maßgeschneiderten, risikospezifischen Ethik- und Compliance-Schulung für die gesamte Organisation.

Lathrop betont, wie wichtig es für Guthrie ist, die Menschen zu ermutigen, eine Meldung zu machen.

„Wir wollen nur wissen, was das Problem ist. Wenn es unseren Kunden wichtig ist, ist es uns wichtig, ob intern oder extern“, sagt er.