

## Les success-story des clients NAVEX

# Être utile aux communautés locales grâce à la gestion de la ligne d'assistance téléphonique chez Guthrie

« Les contributions externes à la ligne d'assistance téléphonique montrent à notre conseil d'administration que les communautés locales sont de nature diverse et se soucient de ce que nous faisons (en tant qu'entreprise) », déclare Roger Lathrop, directeur principal de l'audit interne et de la conformité.

### Roger Lathrop

Directeur principal de l'audit interne et de la conformité



## Éléments clés



SECTEUR  
D'ACTIVITÉ

Soins de santé



NOMBRE  
D'EMPLOYÉS

5 800



DÉFI

Fournir un conduit de communication aux communautés locales, aux patients et aux employés qui se traduit par une action visant de meilleurs soins aux patients



SOLUTION

Tirer parti des capacités de la gestion des incidents NAVEX E&C<sup>™</sup> pour recueillir les commentaires des membres des communautés locales, des patients et des employés et des signalements d'incident

## Solution

UN SEUL PRODUIT

EthicsPoint<sup>®</sup>

GESTION DES INCIDENTS

## À propos de Guthrie

Fondé il y a plus d'un siècle, Guthrie est un système de santé intégré, pluridisciplinaire, à but non lucratif qui dessert une vaste zone géographique couvrant les États de Pennsylvanie, de New York, du New Jersey et du Connecticut aux États-Unis. Guthrie compte près de 6 000 employés et exploite cinq hôpitaux, le plus grand étant l'hôpital Guthrie Robert Packer, ainsi que plusieurs cliniques de plus petites tailles.

Parmi les objectifs de Guthrie, citons les prestations de soins aux patients, « dans un environnement de compassion, d'acquisition de savoirs et de découverte ». Roger Lathrop est un exemple de la manière dont cette philosophie des prestations de soins s'étend aux initiatives de Guthrie en matière d'éthique et de conformité, puisqu'il a débuté chez Guthrie il y a 20 ans en tant qu'inhalothérapeute pour passer ensuite à un poste de responsable de la conformité et occuper aujourd'hui le poste de directeur principal de l'organisation pour l'audit interne et la conformité.

Pour en savoir plus sur nos produits NAVEX E&C Compliance Training® ou Incident Management® ou pour planifier une démonstration, veuillez visiter notre site [www.navex.com](http://www.navex.com) ou nous appeler au **+44 (0) 20 8939 1650**.

## Le défi :

Après 120 ans d'existence, les liens que Guthrie entretient avec les familles et les communautés locales qu'elle dessert et emploie couvrent plusieurs générations. La préservation de cet héritage dans la poursuite des soins aux patients nécessite d'avoir la capacité de collecter et d'évaluer les retours d'information de ces parties prenantes et d'y réagir efficacement. En même temps, Guthrie doit également veiller à fournir un environnement et un dispositif où les parties prenantes, qu'elles soient internes ou externes, se sentent à l'aise pour « prendre la parole ».

## La solution :

Guthrie exploite les capacités de la solution NAVEX E&C Incident Management pour favoriser des relations solides avec les parties prenantes internes et externes en fournissant aux utilisateurs un moyen facile de signaler les problèmes potentiels et de transmettre des requêtes selon le mode de leur choix. Ces signalements informent directement le conseil d'administration de l'entreprise et d'autres personnes de l'état et de la nature de ces relations. Ce flux ouvert d'informations est essentiel pour que Guthrie soit en mesure de fournir un haut niveau de soins aux patients.

Ce succès du programme d'assistance téléphonique et de gestion des incidents de Guthrie commence d'abord par de grands efforts de sensibilisation à l'existence même de ce programme.

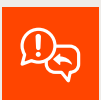
« Nous mettons les coordonnées de la ligne d'assistance partout. Nous plaçons des autocollants sur les combinés téléphoniques et les bases de téléphone. On les retrouve dans chacune de nos formations – la plupart du temps, deux fois, sur la diapositive de début d'entrée et sur la diapositive de fin. Elles sont sur notre site Web interne, elles sont en fait visibles sur la page d'accueil de chacun de nos sites Web, tant internes qu'externes », explique-t-il.

## Les résultats :

La capacité de transmettre au conseil d'administration de Guthrie les différentes tendances en matière de signalements via la ligne d'assistance téléphonique, y compris celles de contributeurs extérieurs à l'organisation, est une mesure essentielle du service effectif apporté aux employés et aux parties prenantes, explique Roger Lathrop.

« Les contributions externes à la ligne d'assistance montrent au conseil d'administration que les communautés locales sont de nature diverse et se soucient de ce que nous faisons (en tant qu'entreprise) », dit-il. Roger Lathrop est en mesure de montrer aux hauts dirigeants comment la ligne d'assistance téléphonique a facilité la résolution des problèmes, par exemple comment une personne a pu obtenir ses ordonnances dès la fin de la journée.

Ces signalements et requêtes englobent un éventail de cas d'utilisation. Dans un cas, une personne a posé des questions sur les structures dans un parc public que Guthrie s'était engagé à participer à leur entretien. Dans d'autres cas, des familles préoccupées par l'état de santé de proches hospitalisés au début de la pandémie de COVID-19 se sont tournés vers la ligne d'assistance pour obtenir des conseils et des informations.



**EthicsPoint®**

GESTION DES INCIDENTS

### Apport d'informations de la ligne d'assistance téléphonique pour les lanceurs d'alerte

Plébiscitées par des milliers de clients dans le monde entier, nos lignes d'assistance téléphonique aident les collaborateurs, les clients, les prestataires et les autres parties prenantes à signaler rapidement et facilement les problèmes potentiels d'éthique et de conformité. Nos lignes d'assistance téléphonique vous fournissent également les données E&C dont vous avez besoin pour alimenter votre programme en informations afin de vous aider à repérer les tendances et à prendre des mesures correctives avant que des problèmes mineurs ne deviennent majeurs.

### Gestion des incidents : EthicsPoint®

Capturez et analysez les rapports E&C provenant de l'ensemble de votre organisation dans une base de données centralisée. Notre solution de gestion des incidents EthicsPoint recueille des données à partir de tous vos canaux de signalement, y compris votre ligne d'assistance téléphonique dédiée à l'éthique, les informations provenant de vos sites Web, et vos formulaires de signalement visant à susciter un dialogue ouvert, afin de créer une approche systématique pour documenter les attributions de cas et rationaliser le flux de travail.

### Solutions de sensibilisation

Pour améliorer la sensibilisation aux éléments clés du programme E&C, y compris votre ligne d'assistance téléphonique et les messages clés de vos formations, utilisez les supports de sensibilisation éprouvés de NAVEX.

Tous les appelants ont la certitude de recevoir une réponse dans les 48 heures, sans exception. Et Roger Lathrop trouve notamment important que les appelants puissent interagir avec la ligne d'assistance téléphonique dans la langue de leur choix.

« Je pense que cela démontre vraiment à notre communauté que le service n'est pas réservé à ceux qui parlent anglais. Et je pense que c'est important, tout particulièrement dans le secteur de la santé », explique-t-il.

Selon Roger Lathrop, le programme de Guthrie reçoit environ 100 à 125 signalements par an, environ la moitié par téléphone et environ 35 % de manière anonyme.

Roger Lathrop note que le succès du programme d'assistance téléphonique de Guthrie a joué un rôle dans les mesures de vérification préalable liées à une acquisition récente. L'entité évaluée utilisait un programme de gestion des incidents basé sur un tableur et disposait d'un numéro de téléphone interne qui n'a sans doute pas inspiré une grande confiance dans sa capacité de gestion des signalements anonymes. Cette entité ne recevait jusqu'alors que quelques signalements par an. Depuis que Guthrie a fait migrer son programme vers NAVEX E&C, une augmentation des signalements a été constatée, explique Roger Lathrop. Le signalement anonyme semble favoriser une augmentation des signalements, à la fois en interne et en externe.

« On constate une expansion des signalements externes et internes des employés sur les points les plus divers. Cela a vraiment participé au renforcement du programme de conformité dans ce domaine », explique-t-il.

Guthrie fournit régulièrement des « lettres de formation » anonymisées par le biais de son portail de gestion interne, en utilisant des données d'incident réelles dont le point de départ a pu être la structure d'assistance téléphonique de NAVEX E&C. Ces « lettres » servent de mécanisme de formation périodique. Roger Lathrop utilise NAVEX E&C pour répartir les données mensuelles sur les incidents en quatre catégories avant de les communiquer à différents mandants tels que le conseil d'administration de Guthrie. Et chaque année, les données globales obtenues permettent de créer une formation personnalisée et adaptée aux risques en matière d'éthique et de conformité pour l'ensemble de l'organisation.

Roger Lathrop souligne l'importance pour Guthrie d'inciter les gens à prendre la parole.

« Nous voulons simplement connaître les problèmes, quels qu'ils soient. Si c'est important pour nos clients, c'est important pour nous, que ce soit en interne ou en externe », explique-t-il.

[WWW.NAVEX.COM](http://WWW.NAVEX.COM) | [info@navex.com](mailto:info@navex.com) | États-Unis +1 866 297 0224 | EMEA +44 (0) 20 8939 1650

Des milliers de clients du monde entier font confiance à NAVEX pour les aider à atteindre les résultats qui comptent le plus. En tant que leader mondial des logiciels et services intégrés de gestion des risques et de la conformité, nous fournissons nos solutions via la plateforme NAVEX One, le système d'information le plus complet du secteur en matière de gouvernance, de risque et de conformité (GRC).

© 2023 NAVEX GLOBAL, INC. TOUS DROITS RÉSERVÉS. | 26.07.23