

# Ville d'Helsinki

## Consacrer davantage de temps au client dans les soins de santé à domicile

CommunityCare360 WorkforceCenter de CGI est une solution conviviale de gestion de l'effectif mobile pour les professionnels des soins de santé à domicile. En assurant la gestion du temps, WorkforceCenter permet de libérer du temps pour l'essentiel : servir le client. Pour le plus grand service de soins à domicile en Finlande, situé à Helsinki, WorkforceCenter aide à la planification et à la surveillance du travail, ce qui augmente la transparence du processus.

### LE DÉFI

La ville d'Helsinki fournit des soins à domicile à environ 10 000 clients et effectue un total de deux millions et demi de visites par année. La plupart des clients qui reçoivent ces soins à domicile sont des personnes âgées.

Helsinki fournit environ un dixième de tous les soins à domicile offerts en Finlande. Selon les prévisions, au cours des prochaines décennies, on assistera à une croissance importante du nombre de personnes de plus de 65 ans dans la population finlandaise.

La planification du travail et des ressources joue un rôle clé dans l'affectation judicieuse du personnel. Du point de vue du client, il est essentiel que l'on respecte le niveau de service convenu.

### NOTRE SOLUTION

Dès le processus d'appel d'offres, nous avons tenu compte des exigences et des besoins établis quant aux fonctionnalités de la solution mobile. L'objectif premier était d'accroître la transparence du travail, autant en ce qui a trait au client qu'au sein de l'organisation de services. Par ailleurs, les superviseurs devaient disposer d'information à jour sur le flux du travail auprès des clients et sur le nombre d'heures passées au domicile des clients. Dès le début de leur partenariat, CGI et la ville d'Helsinki ont affecté des équipes de projet à l'élaboration de la solution WorkforceCenter pour répondre aux exigences d'Helsinki en matière de services de soins à domicile.

La solution WorkforceCenter pour soins à domicile a été mise en fonction en plusieurs étapes en 2012 et 2013. Tous les utilisateurs des services mobiles ont assisté à une séance de formation, puis ont reçu de la formation supplémentaire lorsque de nouvelles fonctionnalités étaient ajoutées. Les mises à niveau à la plus récente version ont été effectuées en janvier 2014.



VILLE D'HELSINKI  
SOINS À DOMICILE

« WorkforceCenter nous fournit de l'information à jour pour soutenir nos activités de contrôle et de planification du travail.

L'enregistrement des visites aux clients et la saisie des rapports sur place réduit la quantité de travail nécessaire au bureau. De plus, cette information fournit une preuve du travail accompli et contribue à la sécurité des patients.

Une solution mobile nous permet de réagir et de communiquer rapidement lorsque nous devons ajuster les visites aux clients ou affecter des ressources supplémentaires dans certains secteurs. »

Anna-Liisa Lyytinen  
Directrice des services, secteur nord  
Ville d'Helsinki

## UNE VÉRITABLE RÉUSSITE

Les calculs effectués par les services de soins à domicile de la ville d'Helsinki indiquent que le système se paiera lui-même, selon les indicateurs de productivité et d'économie de la santé.

Ces indicateurs suggèrent que les heures passées par le personnel soignant auprès des clients, c'est-à-dire les heures de travail direct, ont augmenté depuis le lancement de WorkforceCenter. L'inclusion d'un outil mobile de production de rapports réduit le temps consacré à la saisie de l'information d'une demi-heure, sinon plus, par jour. Pratiquement toute l'information sur le travail auprès du client peut être saisie sur place au domicile, ce qui diminue la quantité de travail à effectuer au bureau. La fonctionnalité de production de rapports comprise dans le système facilite la planification et assure l'efficacité et la répartition équitable des visites à domicile, en plus de fournir aux superviseurs de l'information à jour sur le travail et les méthodes de travail nécessaires dans leurs propres secteurs de services.

D'un point de vue social élargi, nous devons développer davantage les soins à domicile. Il faut freiner la migration vers les soins en établissement tout en maintenant un service de grande qualité malgré une diminution de la main-d'œuvre. Autrement dit, nous avons besoin d'une vaste gamme de solutions fondées sur les technologies de l'information.

## POURQUOI CHOISIR CGI?

CGI a déjà doté la ville d'Helsinki d'un système de soins aux patients. Helsinki a lancé un appel d'offres concurrentiel visant le système mobile, que CGI a remporté.

CGI et la ville d'Helsinki ont établi une étroite collaboration dès le début du projet. Grâce à un groupe de direction très efficace, le projet s'est déroulé sans heurts et les intervenants ont pu réagir rapidement aux incidents.

*« WorkforceCenter a répondu à nos attentes les plus élevées. Des difficultés sont survenues, mais nous avons pu les surmonter avec l'aide de CGI. Le principal avantage pour nous a été une transparence accrue, qui a contribué à améliorer la planification et la satisfaction de la clientèle. »*

Anna-Liisa Lyytinen

Directrice des services, secteur nord, Helsinki

### CommunityCare360 WorkforceCenter de CGI

- WorkforceCenter est un outil de planification du travail polyvalent et une solution mobile conviviale pour le personnel soignant à domicile.
- L'enregistrement des visites et les rapports sont effectués sur place chez le client.
- Les coordonnateurs du travail planifient les visites quotidiennes aux clients, que les employés peuvent visualiser sur leurs appareils mobiles.
- À Helsinki, la planification de l'entrée en fonction du système a commencé en 2011.
- Après avoir déterminé les modifications nécessaires lors d'un essai de fonctionnement, le projet pilote a été lancé au cours de l'été 2011.
- L'objectif est que le système de gestion de l'effectif mobile couvre tous les secteurs de services d'ici à la fin de 2014.
- Une fonctionnalité d'ouverture de porte électronique est offerte en option.

CGI est un fournisseur mondial de services en technologies de l'information et en gestion des processus d'affaires qui offre des services-conseils en management, ainsi que des services d'intégration de systèmes et d'impartition de haute qualité. Grâce à ses 68 000 membres présents dans 40 pays, CGI a un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arriment aux stratégies d'affaires des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne. Pour en savoir davantage, visitez les sites [cgi.com](http://cgi.com) et [cgi.fi](http://cgi.fi).