

# Homecare Medical

Estudo de Caso patrocinado  
por Call Design



## Informações sobre a Homecare Medical

A Homecare Medical administra o National Telehealth Service (lançado em novembro de 2015), que oferece aconselhamento, suporte e informações de saúde mental e de saúde gratuitas 24 horas por dia, 7 dias por semana, 365 dias por ano na Nova Zelândia. Eles fornecem suporte clínico para práticas gerais após o expediente e uma variedade de serviços virtuais de apoio à saúde mental. A Homecare Medical trabalha duro para apoiar virtualmente as pessoas de Aotearoa, Nova Zelândia, a ficarem bem e as conecta rapidamente ao atendimento de saúde quando precisam.

O National Telehealth Service é co-financiado pelo Ministério da Saúde, a Corporação de Compensação de Acidentes (ACC), a Te Hiringa Hauora/Agência de Promoção da Saúde, o Ministério de Desenvolvimento Social e o Departamento de Correções da Nova Zelândia. A Homecare Medical emprega médicos e profissionais de saúde mental que oferecem mais de 140 programas. Esses programas funcionam 24 horas por dia, 7 dias por semana, utilizando equipes espalhadas por todo o país, com a maioria dos colaboradores trabalhando de casa.

## Motivação para a Mudança

Em 2018, a solução de planejamento da força de trabalho em vigor não atendia mais às necessidades da Homecare Medical. A organização expandiu sua gama de serviços profissionais clinicamente robustos em sete canais digitais, incluindo voz, SMS, chat web e e-mail.

O número de colaboradores da linha de frente continuava a aumentar para atender à demanda e fornecer especialização e, devido às limitações da solução de agendamento existente, a carga de trabalho na criação e manutenção de agendas e escalas de atendimento era pesada. Não havia muitas opções para automatizar processos, o que fazia com que o antigo sistema demorasse muito e exigisse muita manipulação de dados, o que o tornava suscetível a erros humanos. Além disso, a solução existente não foi capaz de fornecer relatórios sofisticados e percepções necessárias para planejar e garantir a excelência operacional.

## SOLUÇÕES DESEJADAS

A Homecare Medical estava em busca de uma solução de planejamento da força de trabalho que pudesse:

- Lidar com atendimentos complexos, multi-habilidades e multicanais
- Executar vários cenários hipotéticos e de previsão e recursos, por exemplo
- Planejar para a temporada de gripe
- Planejar para eventos inesperados, como sarampo ou outros surtos de doenças, terremotos, etc.
- Planejar cenários de pandemia
- Auxiliar no monitoramento e gestão dos colaboradores em tempo real
- Oferecer interface web integrada para que os colaboradores da linha de frente pudessem visualizar listas
- Ter um conjunto de relatórios abrangente
- Dispor de acesso direto ao banco de dados para criar relatórios personalizados e acessar dados
- Ser capaz de rapidamente criar e ajustar horários
- Gerar relatórios de adesão
- Fornecer autoatendimento para solicitação e aprovação de pedidos de férias anuais
- Oferecer trocas de turno via autoatendimento

## Por que a Alvaria

Ao avaliar as ferramentas de WFP disponíveis no mercado, a Alvaria foi a única solução capaz de atender aos requisitos acima e se enquadrar no orçamento. Além disso, a Call Design foi capaz de auxiliar na construção de uma interface entre a Alvaria e o sistema de folha de pagamento da Homecare Medical, permitindo que encerrassem sua solução de folha de ponto online, pagassem os colaboradores com base em suas escalas de trabalho na solução Alvaria e proporcionassem uma melhor experiência aos colaboradores.

A Alvaria permite que a Homecare Medical preveja e contrate com base na demanda normal, bem como reaja a eventos da comunidade relacionados à saúde física e mental, permitindo que a Homecare Medical responda aos incidentes conforme eles ocorrem.

## Os Resultados

As equipes da linha de frente experimentaram um benefício instantâneo, pois não precisam mais preencher planilhas de atividades, suas escalas de atendimento são mais visíveis e as alterações podem ser feitas facilmente.

Para a equipe de WFP, a produtividade melhorou significativamente e permitiu que a equipe se voltasse para parcerias de negócios em vez de escalas transacionais. O Alvaria™ Workforce oferece muitas maneiras diferentes de construir e editar listas rapidamente. Por exemplo, uma mudança recente na Lei do Trabalho da Nova Zelândia exigiu que a Homecare Medical adicionasse um novo intervalo a todos os horários. Adicionar esse intervalo a todos os turnos para as 8 semanas seguintes foi uma tarefa de 5 minutos.

A equipe se tornou mais eficiente e a quantidade de *tempo para concluir as tarefas diminuiu drasticamente.*

Houve dois eventos significativos em que a Alvaria apoiou a resposta da Homecare Medical aos eventos nacionais e seu apoio ao povo de Aotearoa:

## Tiroteios na Mesquita de Christchurch em 2019

O 1737 foi convocado na sequência dos trágicos eventos da sexta-feira, 15 de março de 2019 em Christchurch, que causaram choque em toda a normalmente pacífica Nova Zelândia em uma escala sem precedentes. O 1737 faz parte dos serviços de saúde mental e vícios do National Telehealth Service, o serviço de saúde mental mais movimentado do país.

O 1737 foi ativado como o “serviço de primeira resposta psicológica” e esteve à frente durante toda a resposta à crise, garantindo que todos os neozelandeses soubessem que podem ter acesso a suporte virtual e aconselhamento, quando e como precisarem.

Imediatamente após o evento, a Homecare Medical foi capaz de projetar rapidamente possíveis aumentos de volume e avaliar as necessidades de recursos. Além disso, profissionais de saúde mental de outras organizações e da prática privada, juntamente com ex-funcionários, juntaram-se à resposta da Homecare Medical. O Alvaria™ Workforce permitiu que esses médicos fossem incluídos facilmente no plano, junto com seus horários de atendimento.



## Covid-19

A resposta do National Telehealth Service ao COVID-19 começou em 7 de fevereiro de 2020 com o estabelecimento de um serviço telefônico dedicado disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana, para aconselhamento e informações de saúde relacionadas ao COVID-19 ao público.



O serviço rapidamente se estendeu para apoiar as pessoas em isolamento, ajudar no rastreamento de contatos e oferecer suporte à saúde mental, bem como a prestação de uma linha de aconselhamento clínico dedicada para profissionais da base comunitária. Em seu auge, a equipe atendeu 14.000 contatos em um dia.

Como parte da resposta ao COVID-19, mais de 770 pessoas extras foram recrutadas e treinadas. Foram criados cinco novos contact centers (oito no total). Um projeto de tecnologia de cinco meses foi entregue em apenas sete dias, aumentando a infraestrutura em seis vezes para gerenciar o aumento da demanda.

As ferramentas de importação em massa do Alvaria Workforce permitiram que a Homecare Medical adicionasse 400 novos colaboradores à solução Alvaria em 5 minutos. Apenas 30 minutos após a criação, esses 400 novos colaboradores tiveram cronogramas construídos para os três meses seguintes e foram capazes de visualizar suas escalas de atendimento através do portal web da Alvaria, "Empower/WEM".

A capacidade de fazer isso tem desempenhado um papel vital na Homecare Medical, apoiando fortemente a resposta da Nova Zelândia ao COVID-19.



Preveja volumes e carga de trabalho por causa do COVID



Integre rapidamente até 400 colaboradores por dia!



Escale colaboradores com rapidez e eficiência



Garanta que a nova equipe seja paga de acordo com suas escalas



Garanta que os recursos diários e intradiários correspondam à demanda

### Sobre a Alvaria

A Alvaria™ foi fundada a partir da fusão da Aspect Software e da Noble Systems, líderes tecnológicos em soluções de Customer Experience (CX) e Workforce Engagement. Nosso nome é derivado do latim para "colmeias" – a forma perfeita da natureza por milhões de anos – trazendo soluções escaláveis, resilientes e seguras com eficiência, velocidade e precisão. ALVARIA™. Reshaping Customer Experience™. Para mais informações, visite [www.alvaria.com](http://www.alvaria.com). Siga a Alvaria no Twitter em [@Alvaria\\_Inc](https://twitter.com/Alvaria_Inc). #ReshapingCX

