

La reconnaissance des efforts exceptionnels améliore la productivité des employés et le maintien en poste à Emory Healthcare.

De nos jours, les systèmes de soins de santé du pays sont mis au défi d'améliorer la qualité des soins aux patients face à la demande accrue, aux taux de remboursement réduits et à la pénurie de médecins, infirmières et professionnels de soins de santé qualifiés. Afin de relever ces défis, des stratégies novatrices de gestion des talents sont devenues essentielles à la réussite.

Avec plus de 16 000 employés, Emory Healthcare est le système de santé le plus grand et le plus complet en Géorgie. Classé parmi le 10 % des meilleurs centres médicaux académiques aux États-Unis, Emory est devenu un chef de file de l'industrie en intégrant son engagement aux fournisseurs et aux patients dans un modèle à l'échelle du système pour la transformation culturelle. Parmi les innovations qui ont aidé la promesse de soins de haute qualité au quotidien d'Emory à prendre vie, on compte :

- « The Pledge » (le gage), un engagement qui définit comment les membres d'une équipe se traiteront les uns les autres et comment ils se tiendront mutuellement responsables;
- la formation et l'encadrement des employés pour aider les employés à mettre le gage en pratique;
- le signalement d'incidents pour signaler des comportements des membres de l'équipe qui ne sont pas conformes au gage;
- le filtrage pour cerner les candidats qui partagent un engagement au travail d'équipe;
- des évaluations du leadership en fonction des objectifs liés au gage.

La reconnaissance et le renforcement des comportements des employés aident à créer une culture de bienveillance

En 2015, Emory a mis en œuvre un programme de reconnaissance des employés pour renforcer les valeurs et les comportements qui appuient son engagement envers les fournisseurs et les patients. Le programme facilite la reconnaissance des employés et l'expression de l'appréciation pour les gestionnaires pour un large éventail de comportements qui appuient les initiatives organisationnelles allant du travail d'équipe à la satisfaction des patients, et comprend



la reconnaissance d'événements personnels et des années de service des employés. En plus de recevoir des messages d'encouragement et d'appréciation, les employés accumulent des points qui peuvent être échangés contre de la marchandise au centre de reconnaissance des employés d'Emory.

Analyse de l'incidence du programme de reconnaissance

Une analyse indépendante de l'incidence du programme de reconnaissance des employés d'Emory a révélé ce qui suit :

Roulement, maintien en poste et engagement des employés :

Une corrélation statistique positive a été constatée entre la participation au programme de reconnaissance et le roulement et le maintien en poste des employés. Alors que le taux de roulement des employés dans le secteur des soins de santé a augmenté partout au pays de 2014 à 2015, Emory a apprécié une baisse de 2 % à 11 %, un taux 40 % inférieur à la moyenne.

Productivité des employés : Les participants au programme de reconnaissance des employés d'Emory étaient 31 % plus productifs que ceux qui n'ont pas participé. Alors que 24 % de cette différence est attribuable à d'autres variables comme la formation et le développement du leadership, 7 % de la différence est attribuable au programme de reconnaissance des employés.

Pour en savoir plus : Pour de plus amples renseignements sur la façon dont votre organisation peut obtenir des résultats opérationnels positifs par la reconnaissance des employés, appelez Engage2Excel au 800-688-3024.