



PHILIPS

Partnership

Managed Services

In partnership per dotare l'ospedale intelligente del futuro

Philips Managed Services presso Mackenzie Health, Canada

I protagonisti

Mackenzie Health, Canada

La sfida

Supportare la trasformazione del Mackenzie Health, ottimizzando e integrando tecnologie e apparecchiature mediche all'avanguardia, al fine di migliorare l'assistenza sanitaria per oltre mezzo milione di pazienti nella regione.

La soluzione

Una partnership di 18 anni per offrire e far progredire i programmi di approvvigionamento e manutenzione delle tecnologie mediche del Mackenzie Health per l'attuale Mackenzie Richmond Hill Hospital e il nuovo Mackenzie Vaughan Hospital, il primo ospedale intelligente del Canada. Adozione di tecnologie sanitarie connesse per offrire un reparto di pronto soccorso avanzato, servizi chirurgici e sale operatorie moderni, accesso a letti per terapie urgenti e intensive, imaging medicale a tecnologia avanzata, cliniche ambulatoriali specializzate e un design flessibile, che ne consente l'evoluzione con l'emergere di nuove idee e best practice. Mentre Philips funge da braccio di approvvigionamento dei dispositivi medici, la solida governance consente al Mackenzie Health di mantenere il controllo della valutazione dei fornitori, consentendo libertà di scelta dal punto di vista clinico.

Mackenzie Health offre assistenza sanitaria a una popolazione di oltre mezzo milione di persone nella regione di York e zone limitrofe ed è riconosciuto a livello nazionale per il suo impegno verso la sicurezza e la qualità dell'assistenza ai pazienti. Con l'obiettivo di far progredire la propria visione di ospedale intelligente, Mackenzie Health e Philips hanno stretto una partnership con un accordo completo sui servizi di gestione che consentirà un accesso esteso all'assistenza di qualità e migliorerà l'assistenza ai pazienti nella comunità.

Una partnership completa

La partnership strategica include:

- Approvvigionamento, installazione e integrazione dei sistemi (gestione di oltre 2.300 apparecchiature).
- Formazione clinica, gestione del parco tecnologico, logistica dei componenti, apparecchiature di backup, manutenzione e aggiornamenti tecnologici.
- Maggiore prevedibilità e processo decisionale strategico per garantire la disponibilità della tecnologia giusta per fornire un'assistenza di qualità, attraverso un piano di sostituzione delle apparecchiature.
- Garanzia sui tempi di operatività in termini di disponibilità dei sistemi per consentire la gestione dei pazienti. Impegno verso key performance indicator elevati in merito alla manutenzione di tecnologie e aggiornamenti software.
- Consentire ai medici di mantenersi aggiornati sulle tecniche più recenti e di fornire un'assistenza eccellente attraverso un programma di formazione clinica continuo.
- Philips fungerà da consulente durante la fase di progettazione e costruzione del Mackenzie Vaughan Hospital per quanto riguarda i servizi e i dispositivi medicali. Ciò include la guida alla progettazione e alla pianificazione del flusso di lavoro per la stadiazione, l'installazione e la messa in servizio delle apparecchiature.

Risultati dopo 3 anni di partnership*



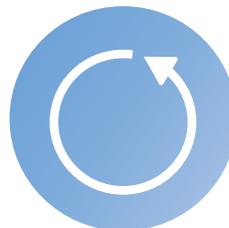
60%
dei dispositivi
medicali non sono
forniti da Philips
(terze parti)



99,9%
di disponibilità
dei sistemi
(tempo di attività)



9 su 10
customer rating



< 4 ore
rectification

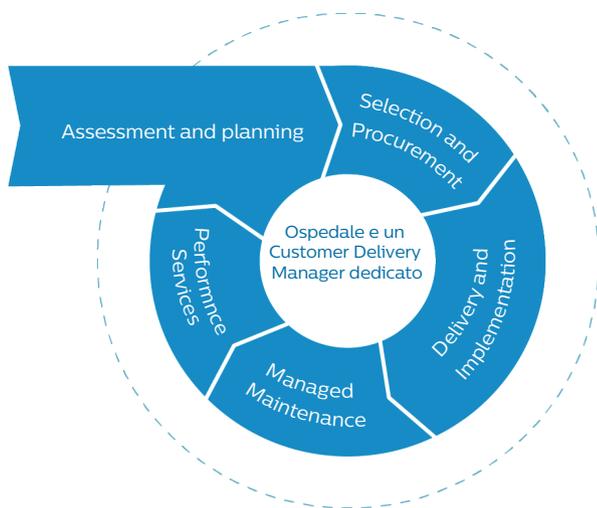
* Tempo di risposta oltre 2 volte più veloce rispetto alla base di riferimento

Raggiungere il successo attraverso una **partnership per la gestione delle tecnologie** basata sui risultati

Il costo, l'imprevedibilità e la complessità della manutenzione e dell'ottimizzazione della tecnologia sanitaria da parte di più fornitori pone sfide significative. Philips Managed Technology Services è il nostro approccio completo e basato sui risultati per la gestione della tecnologia sanitaria, che consente tempi di inattività ridotti, risposte immediate, pagamenti unitari prevedibili e gestione di più fornitori da un unico punto di contatto. Managed Technology Services include la fornitura, l'installazione, la gestione e gli aggiornamenti delle apparecchiature.

Funzionamento di Managed Technology Services

Grazie a una partnership condivisa in termini di rischi e utili, Philips Managed Technology Services offre una trasformazione tecnica, operativa e finanziaria per favorire un cambiamento positivo. Gli impegni sono personalizzati in base alle esigenze e agli obiettivi dell'ospedale, offrendo in modo esclusivo un'opportunità versatile e flessibile per l'efficienza tecnica e operativa.



Il nostro portafoglio Managed Technology Services include

- Creazione e gestione di un piano pluriennale di investimento e manutenzione. In base alle esigenze operative e cliniche, il piano utilizzerà dati effettivi e di benchmarking per garantire l'accesso alla tecnologia e all'utilizzo appropriati. Il piano verrà riesaminato e aggiornato ogni anno per verificare che rifletta le esigenze del cliente nonché le informazioni e gli sviluppi tecnologici più recenti.
- Sostituzione e aggiornamento della tecnologia con interruzione minima del flusso di lavoro clinico.
- Eccezionali soluzioni di manutenzione multi-vendor con una comprovata esperienza nella conduzione di operazioni quotidiane coese, che semplificano e ottimizzano la manutenzione oltre a massimizzare la disponibilità delle apparecchiature.
- Gestione e supporto dei programmi tramite personale dedicato in loco che collabora in modo fluido con le principali parti interessate per garantire il rispetto degli accordi e fornire informazioni sul miglioramento continuo. La nostra solida rete globale offre decenni di esperienza e la possibilità di sfruttare il potere d'acquisto.
- Creazione di un modello finanziario trasparente per realizzare il piano d'investimento. Le proposte finanziarie strutturate sono parte integrante di qualsiasi partnership Managed Service. Le proposte sono progettate per soddisfare le esigenze esclusive e il budget di ogni ospedale, consentendo un flusso di cassa prevedibile e stabile per supportare la realizzazione dei piani d'investimento.

Approccio del team unico

I nostri team lavorano in modo trasparente, flessibile e collaborativo, agendo come estensione del team del cliente per valutare e identificare le sfide e le priorità e definire un piano d'azione realistico. Il cliente potrà ottenere informazioni immediate grazie alla nostra comprovata esperienza nelle alleanze di Managed Service per consentire efficienze tecniche/operative e investimenti più sicuri. Tutte le raccomandazioni riguardanti le apparecchiature sono vendor neutral e noi rispettiamo l'impegno (e consentiamo al cliente) di mantenere il controllo completo su tutte le decisioni chiave.



Il modello di partnership Philips-Mackenzie Health per trasformare l'assistenza sanitaria.

Creazione di soluzioni integrate per le sfide dell'assistenza sanitaria di oggi e di domani.

• Gestione delle tecnologie su vasta scala

In qualità di partner principale per la tecnologia medica del Mackenzie Health, Philips fornirà (o procurerà) e gestirà un'ampia gamma di apparecchiature che saranno utilizzate in tutti i principali reparti del Mackenzie Richmond Hill Hospital e del futuro Mackenzie Vaughan Hospital. Supporteremo le esigenze relative alle apparecchiature degli ospedali per l'intera durata del contratto, tra cui proprietà, fornitura, acquisto, installazione, formazione degli utenti, gestione del parco tecnologico, manutenzione e sostituzione continua.

• Soluzioni di assistenza incentrate sul paziente

Il Mackenzie Health trarrà vantaggio dall'accesso continuo alle più recenti innovazioni tecnologiche Philips per il settore sanitario, nonché dall'esperienza di Philips nella progettazione incentrata sul paziente.

• Guida alla progettazione e alla pianificazione

Philips fungerà da consulente durante la fase di progettazione e costruzione del Mackenzie Vaughan Hospital per quanto riguarda le apparecchiature e i servizi. Ciò include la guida alla progettazione e alla pianificazione del flusso di lavoro per la stadiazione, l'installazione e la messa in servizio delle apparecchiature.

• Personale dedicato al supporto e alla gestione

Philips fornirà un team dedicato per l'integrazione perfetta con l'organizzazione del cliente e il supporto delle sue esigenze cliniche, tecniche, di integrazione IT e interoperabilità, di fornitura e di costruzione.

Questi sono i risultati di questa struttura e potrebbero non essere tipici di altri sistemi o programmi



"Il modello di pagamento flessibile rende i costi relativi alla fornitura e alla manutenzione delle apparecchiature più prevedibili e ci consente di gestire al meglio i costi annuali."

- Terry Villella, Vice President, Finance & Chief Financial Officer presso Mackenzie Health



Il nostro impegno congiunto per dare priorità alla gestione dei pazienti con tempi di attività ottimizzati:

È necessario comprendere che, per dare priorità alla gestione dei pazienti, gli ospedali in generale devono disporre del massimo livello di tempo di attività delle loro apparecchiature. Con il Mackenzie Health, siamo stati in grado di soddisfare e superare il 99% di tempo di attività su tutti i dispositivi medicali inclusi nel contratto.

Se i nostri contratti standard misurano il tempo di attività dell'apparecchiatura in forma aggregata solo durante le ore del contratto, il tempo di attività presso il Mackenzie Health viene misurato su ogni elemento delle apparecchiature durante le ore di funzionamento principali. Nei tre anni di assistenza fornita al Mackenzie Health, abbiamo mantenuto un tempo di attività medio superiore al 99% e, soprattutto, siamo stati in grado di fornire un tempo medio di rettifica inferiore a 2,5 ore.

Ciò è possibile grazie al nostro personale dedicato in loco, ai rapporti con fornitori terzi, ai dispositivi di backup e alla disponibilità rapida dei ricambi.



Pianificazione più intelligente delle apparecchiature con un Customer Delivery Manager in loco

Philips ha avviato questa partnership nelle prime fasi del progetto ed ha potuto supportare gli architetti fornendo le specifiche per la progettazione delle sale sulle apparecchiature fornite. Nel 2015, il Mackenzie Health ha potuto progettare le sale del futuro ospedale in base alle specifiche per il 2020 di tutte le apparecchiature fornite. Ciò è stato molto rassicurante per il team addetto alla gestione dell'ospedale.

La tipica partnership Managed Service di successo prevede quattro fasi:

- 1. Inventario delle tecnologie** – Report che descrive lo stato di tutte le tecnologie sanitarie attualmente installate.
- 2. Valutazione delle tecnologie** – Sulla scorta del report di inventario viene condotta una verifica dello "stato di salute" delle tecnologie, che prende in considerazione la vita utile delle apparecchiature, l'intensità di utilizzo e la cronologia degli interventi di assistenza (rispetto ai benchmark di settore).
- 3. Definizione di un piano** – Piano flessibile, pluriennale e multi-vendor per l'investimento e la manutenzione delle tecnologie.
- 4. Revisione periodica** – Revisione continua volta a fornire una panoramica obiettiva dello stato effettivo e delle prestazioni delle tecnologie sanitarie in un determinato momento.



Accedere alla tecnologia giusta al momento giusto riducendo al contempo il Total Cost Of Ownership

Per iniziare la partnership nel migliore dei modi, si procede innanzitutto a una valutazione delle tecnologie presenti in azienda. Ciò si traduce in un piano flessibile e pluriennale di manutenzione, ideato tenendo presenti l'aggiornamento e i miglioramenti continui, che comprende tra l'altro contributi di più figure principali coinvolte, informazioni dettagliate sull'utilizzo delle apparecchiature e proiezioni della domanda futura. Tutti questi elementi vengono combinati per definire un piano di sostituzione delle apparecchiature che, a sua volta, permetterà di adottare decisioni di investimento guidate dai dati e basate sulle esigenze operative e cliniche, con l'obiettivo di assicurarsi la tecnologia giusta al momento giusto.

Il Customer Delivery Manager in loco valuta la necessità e il tipo di apparecchiatura richiesto per creare/regolare le specifiche basate sul risultato. In collaborazione con il team Philips globale, questo ruolo garantisce che la soluzione sia adatta alle esigenze cliniche. I nostri dati e l'acquisizione in remoto dell'utilizzo delle apparecchiature ci hanno consentito di fornire report dettagliati che indicano che il servizio di TC del Mackenzie Richmond Hill Hospital è il più utilizzato in Canada. Siamo stati in grado di fornire consigli in termini di configurazione, formazione e manutenzione per far risparmiare denaro al Mackenzie Health e garantire che disponesse delle apparecchiature, della formazione e del supporto appropriati per offrire il massimo livello di gestione dei pazienti.

Philips ha potuto condividere i nuovi progressi tecnologici (ricerca e sviluppo) con il Mackenzie Health in modo che conoscesse le innovazioni future. Questo consente di prendere in considerazione le loro esigenze cliniche. Senza la partnership Managed Service, ciò non sarebbe stato possibile.

"Presso il Mackenzie Health i pazienti sono al centro di tutto ciò che facciamo. Con Philips come nostro partner sappiamo che non solo potremo offrire un'assistenza di qualità migliore e più efficiente, ma anche migliorare l'esperienza del paziente."

- Altaf Stationwala, Presidente e CEO presso Mackenzie Health

L'importanza dell'interoperabilità e dell'AI tra sistemi e reparti

La partnership Managed Services tra Philips e Mackenzie Health si concentra sull'innovazione, sottolineando l'importanza dell'interoperabilità e dell'AI. Grazie a questa collaborazione, gli utenti e i team clinici possono usufruire di funzioni di analisi e refertazione in tempo reale con tecnologie di facile utilizzo. Oltre a consentire l'interoperabilità tra dispositivi all'interno delle varie sale ospedaliere, Philips è stata in grado di offrire un valore aggiunto grazie all'introduzione di tecnologie nuove e innovative, come ad esempio:

- Nel 2018, il Mackenzie Health ha deciso di implementare una nuova soluzione Philips DCP dotata di sistema di gestione delle immagini e scanner per sezioni congelate che si interfacciano completamente con il modulo di cartella clinica elettronica (EMR, Electronic Medical Record) EPIC Beaker. Si tratta di un flusso di lavoro clinico completamente digitale che consente agli utenti del laboratorio Mackenzie Health e ai patologi di supportare centralmente due siti con efficienza e precisione.

- Nel 2019, l'ospedale ha deciso di implementare la soluzione Philips Illumeo Adaptive Intelligence PACS dotata di applicazioni IntelliSpace Enterprise Imaging. La nuova soluzione Philips PACS consente ai radiologi di generare referti accurati e strutturati con tutte le misurazioni e i dati compilati automaticamente e trasferiti direttamente da più modalità, senza vincoli di luogo o produzione. Questa piattaforma tecnologica innovativa collega pazienti, team di assistenza e dati tra le sedi del Mackenzie Health.

- Nel 2019, Philips e Mackenzie Health, grazie alla partnership, hanno avviato un progetto di integrazione EMR a livello di organizzazione introducendo l'ultima versione di Philips IntelliBridge Enterprise Interoperability Solution versione B.11. Si tratta di un singolo punto di integrazione basato su standard in MH tra Managed Service Medical Equipment e EPIC EMR per trasferire i dati tra dispositivi e documentazione in tempo reale.



"Gli ospedali sono organizzazioni complesse, che devono affrontare il problema di fornire un'assistenza sanitaria eccellente con un budget limitato. Abbiamo scelto di collaborare con Philips per la sua conoscenza dei flussi di lavoro in ambiente ospedaliero e per la sua esperienza in termini di ottimizzazione delle tecnologie mediche, formazione, manutenzione, integrazione IT e analisi dei dati. Ciò che contraddistingue Philips è la sua abilità di collaborare con noi, come primo consulente nel processo di progettazione e pianificazione strategica della nostra visione di ospedale intelligente."

- Richard Tam, EVP e CAO presso Mackenzie Health



Philips è impegnata a creare **partnership sostenibili che perseguano il quadruple aim**



Semplificare
la raccolta di dati
e informazioni



Eliminare
i costi in eccesso



Promuovere un
trattamento e
outcome migliori



Offrire ai pazienti
e al personale
un'esperienza migliore



Limitazioni di responsabilità:

- * I risultati dei case study non sono predittivi degli esiti ottenibili in altri casi. I risultati possono variare da un caso all'altro.
- * Tempo di attività misurato su un periodo di 4 anni, NPS misurato per il 2018.
- * Il tempo medio di risposta on-site è di 12 minuti rispetto ai KPI concordati nel contratto per un'emergenza di 30 minuti.
- * Il rendering architettonico riflette i concetti di progettazione attuali per il nuovo Mackenzie Vaughan Hospital. I colori e le finiture degli esterni possono cambiare con il progetto finale.

© 2020 Koninklijke Philips N.V. Tutti i diritti riservati. Le specifiche sono soggette a modifica senza preavviso. I marchi sono di proprietà di Koninklijke Philips N.V. o dei rispettivi titolari.

* FEB 2021

Per informazioni

Per ulteriori informazioni,
visitare il sito www.philips.com
healthcare@philips.com