



ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ SAP BUSINESSOBJECTS В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

МИРОВОЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА
УПРАВЛЕНИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ
ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПАЦИЕНТОВ

Эффективное использование информации, ее качество и своевременность – в медицине это не только управление экономической эффективностью организаций здравоохранения, это также качество лечения и здоровье пациентов.

Компания SAP работает с организациями отрасли здравоохранения с 1980 года и на сегодняшний день ее решения поддерживают работу более 2300 организаций здравоохранения по всему миру, в том числе в России. Наряду с уникальными отраслевыми решениями для поддержки оперативных процессов в медицине широкое применение в отрасли здравоохранения получили решения SAP BusinessObjects, которые используются для создания гибкой аналитической отчетности, поддержки принятия решений, планирования и управления эффективностью. Решения SAP BusinessObjects востребованы как на уровне отдельных лечебных организаций, медицинских холдингов и управляющих компаний, так и на уровне национальных систем здравоохранения и международных организаций. Решения SAP BusinessObjects поддерживают работу Международной Федерации Красного Креста и Красного Полумесяца, Национальных Сервисов Здравоохранения (NHS) Великобритании, министерств здравоохранения Франции и Италии, а также работу отдельных холдингов и клиник – более тысячи организаций, работающих на службе здоровья человека

ОГЛАВЛЕНИЕ

- 4 Задачи**
- 7 Международное общество Красного Креста и Красного Полумесяца управляет гуманитарными проектами с помощью SAP BusinessObjects**
- 10 NHS Трест Лейчестерская Королевская лечебница получает информацию об управлении пациентами с помощью SAP BusinessObjects**
- 13 AmeriHealth Mercy Прозрачное отнесение затрат помогает поставщику медицинских услуг управлять ростом**
- 14 Заказчики SAP в отрасли здравоохранения (выборка)**

ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ SAP BUSINESSOBJECTS В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

МИРОВОЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

Задачи

С помощью решений SAP BusinessObjects организации решают актуальные задачи и улучшают свою деятельность в условиях ограниченных бюджетов. Такие общие проблемы, как проблема стареющего населения или растущие потребности в медицинских услугах, и в условиях конкуренции могут быть эффективно проанализированы и решены благодаря мощным средствам аналитики и инструментам поддержки принятия решений.

Эффективное управление сетью лечебных учреждений любого размера

В больших сетях организаций здравоохранения информация о лечении пациентов и использовании ресурсов часто бывает распределена по большому количеству различных систем. Объединение этой информации в целях поддержки принятия стратегических и оперативных решений дает принципиально другой уровень качества информации и управляемости организаций. Для выполнения такой задачи необходимо высокотехнологичное современное решение, способное не только собрать технически разнородные данные, но и привести их к единой бизнес-логике и единой семантике, понятной пользователям этой информации. Решения SAP BusinessObjects являются как раз таким решением, предоставляя все богатство функциональности по интеграции и обеспечению качества данных. Гарри Дофин, архитектор по бизнес-аналитике компании «Интеллика» (Intellicare), объединяющей 850 единиц ресурсов оказа-

ния медицинской помощи, поясняет выбор решения, сделанный организацией: «SAP BusinessObjects обладает всем, что нам было нужно. И при этом не является связкой разнородных продуктов от разных производителей, что было чрезвычайно важно для нас».

Улучшение обслуживания пациентов и операционная эффективность
Собранные воедино и приведенные к единому виду, данные становятся реальным инструментом управления разными аспектами деятельности медицинской организации или группы организаций. Доступность услуг, длина списков ожидания, утилизация коечного фонда, длительность лечения в стационаре, количество амбулаторных визитов – эти и другие показатели становятся основой для управления качеством процессов обслуживания пациентов. Их анализ дает возможность выявить и внедрить лучшие мировые практики внутри организации или сети здравоохранения, позволяя в конечном счете оптимизировать потоки пациентов и доступность медицинских услуг.

«Используя средства SAP BusinessObjects для электронной аналитики, мы не только обеспечили себя информацией о лечении пациентов, но и начали также сравнивать наши показатели производительности со средними по стране и по региону и использовать эту информацию в качестве обратной связи для улучшения процессов», – говорит Энди Ходжсон, координатор корпоративных систем Лейчестерской Королевской лечебницы (NHS траст «Университетский госпиталь Лейчестера», Великобритания).



Используя средства SAP BusinessObjects для электронной аналитики, мы не только обеспечили себя информацией о лечении пациентов, но и начали также сравнивать наши показатели производительности со средними по стране и по региону и использовать эту информацию в качестве обратной связи для улучшения процессов

Повышение эффективности использования ресурсов. Где деньги лежат?

Управление операционной и экономической эффективностью – одна из наиболее актуальных задач в условиях ограниченных финансовых возможностей. И медицинской организации

недостаточно простого анализа разбиения затрат по видам. Эффективные управленческие решения нуждаются в информации о стоимости и доходности в разрезе отделений, специализаций, определенных услуг и их категорий, диагнозов или диагностических групп, демографических групп пациентов, источников финансирования и т.д. Для организаций, оказывающих медицинские услуги, так же как и для других поставщиков услуг, важным методологическим подспорьем может стать учет затрат по процессам (ABC), поддерживаемый специализированным решением SAP BusinessObjects для Управления Доходностью и Затратами (Profitability and Cost Management – PCM). Использование решения SAP BusinessObjects PCM позволяет внедрить методологию в организации за считанные недели, как это сделала, например, AmeriHealth Mercy – крупная компания, обслуживающая 6,5 млн жителей в 14 штатах США.

«Результатом стали более быстрый анализ и лучшее качество принятия решений. Программное обеспечение SAP BusinessObjects, – говорит Джим Шоемейкер, директор корпоративного финансового планирования и анализа AmeriHealth Mercy, – дает нам гораздо большее понимание того, что влияет на наши затраты».

Качество лечения – здоровье пациентов

Решения SAP BusinessObjects позволяют организовать для специалистов согласованный доступ к полной информации о лечении пациентов и случаях лечения конкретных заболева-

ний. Анализ этой информации в разрезе демографических групп и заболеваний позволяет находить лучшие практики в подходах к лечению этих заболеваний, как это делается, например, в Объединении Здравоохранения Долины Колумбия (США). Кроме того, возможности самостоятельного создания гибких отчетов по потребности пользователя (так назы-

Своевременная и полная информация о лечении и наблюдении пациентов позволяет эффективнее управлять профилактическими мероприятиями

ваемая ad hoc отчетность) позволяют координатору по качеству этого Объединения следить за соблюдением стандартов JCA (Joint Commission and Accreditation – Объединение полномочий и Аккредитация организаций здравоохранения).

Болезни лучше предупреждать, чем лечить (профилактика и ранняя диагностика заболеваний)

Одна из ярко выраженных тенденций современной медицины – смещение акцента в сторону предупреждения заболеваний. Специалисты знают, что по целому ряду заболеваний ранняя диагностика является не только ключом к улучшению здоровья нации, но

и зачастую по совокупным показателям оказывается дешевле длительного, дорогостоящего и не всегда успешного лечения.

Своевременная и полная информация о лечении и наблюдении пациентов позволяет эффективнее управлять профилактическими мероприятиями. Так, в некоммерческой организации «Услуги здравоохранения Пресвитерианской Церкви» (Нью-Мексико, США) решения SAP BusinessObjects используются, в частности, для управления списками пациентов-детей, нуждающихся в прививках. Работа в рамках государственной системы страхования престарелых Medicaid сопряжена не только с социальной ответственностью, но и с необходимостью работы в условиях ограниченных бюджетов при высокой потребности в медицинских услугах. Ранняя и своевременная диагностика – один из способов соответствовать высоким требованиям. Так, с использованием внедренного решения, в организации управляют, в частности, контрольными списками больных диабетом и списками пациентов-женщин, которые нуждаются в плановом гинекологическом или маммографическом обследовании.

Новое качество управления – неожиданные решения

Собранная воедино и представленная в релевантном виде, информация позволяет увидеть ситуацию в новых, иногда неожиданных аспектах. Так, в Здравоохранении Университета Южной Флориды панели управления с использованием консолидированной информации, полу-



ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ SAP BUSINESSOBJECTS В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

МИРОВОЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

нальных центров хранения и дистрибуции медикаментов. Это решение было принято как оптимальное с точки зрения баланса экономической эффективности, с одной стороны, и скорости и качества обеспечения лекарствами – с другой.

«BusinessObjects изменил наши процессы и наши возможности. Сейчас мы можем получить ответы на вопросы, которые раньше нам даже не приходило в голову задавать», – говорит Сидней Фернандес, помощник СIO и директора (Здравоохранение Университета Южной Флориды).

Решение для конечных пользователей
Одной из задач любого внедрения информационных технологий является поиск разумного компромисса между объемом функциональности, который всегда хочется иметь максимальным, и объемом трудозатрат, который хочется минимизировать. Применительно к аналитическим системам объем функциональности – это количество отчетов и панелей управления, помноженное на число категорий пользователей и персонализаций.

Если персонализация, так же как и возможность самостоятельного создания нужных пользователю отчетов, становится опцией пользователя, а не трудом ИТ-специалистов, как это происходит при использовании решений SAP BusinessObjects, – тогда выгода очевидна.

Максимальная поддержка самообслуживания пользователей позволяет создавать большое количество разнообразных отчетов в короткие сроки и небольшим количеством специалистов. Кроме того, на трудозатраты влияет технологичность самого решения.

«Скорость разработки говорит вам, насколько технологичным является SAP BusinessObjects Enterprise. Вы можете выполнить высококачественную работу в считанные дни или часы», – комментирует Джим Маккинзи, ассистент вице-президента по ИТ и СIO (Здравоохранение Университета Южной Флориды).

Но выгода от этого не только экономическая. Возможность для персонала быстро получать ответы на свои вопросы – это возможность улучшения качества работы на всех уровнях управления.

Брюс Александр, руководитель корпоративного хранилища данных, «Услуги здравоохранения Пресвитерианской Церкви» (Нью-Мексико), так оценивает проект внедрения SAP BusinessObjects: «Оглядываясь назад, можно сказать, что этот результат (выбор BusinessObjects по формальным признакам среди поставщиков решений) был наилучшим из всех возможных результатов, потому что нашим общим стремлением было сделать среду, поддерживающую самообслуживание настолько, насколько это возможно».

ченной в результате комплексного проекта по интеграции и анализу данных с применением средств SAP BusinessObjects, стали не только инструментом поддержки принятия решений руководства университета, но и инструментом мотивации. Внедрение ежедневных персональных отчетов для врачей и предоставленная им возможность не только видеть, как формируются их доходы в течение месяца, но и сравнивать себя по показателям, отражающим работу коллег, изменило персональное поведение специалистов.

Другим примером является Корпорация госпиталей Америки, использовавшая решения SAP BusinessObjects для стратегического управления и оперативного мониторинга медицинского обеспечения. В результате внедрения решения Корпорация пришла к решению о создании регио-

Международное общество Красного Креста и Красного Полумесяца

- Гуманитарная деятельность
- 185 членов Общества и 70 делегаций по всему миру
- Более 1000 проектов по всему миру

Решения SAP

- SAP businessObjects XI
- SAP businessObjects Data Integrator
- Crystal Reports



Международное Общество Красного Креста и Красного Полумесяца управляет гуманитарными проектами с помощью SAP BusinessObjects

Задача

Основанное в 1919 году Международное общество Красного Креста и Красного Полумесяца (далее – Красный Крест) является крупнейшей мировой гуманитарной организацией и оказывает поддержку без расовой, национальной, религиозной, классовой или политической дискриминации. Международное общество объединяет 185 членов сообщества Красного Креста и Красного Полумесяца, Секретариат, находящийся в Женеве (Швейцария) и более 70 делегаций, которые занимают стратегическое положение для осуществления деятельности по всему миру.

Все организации, работающие в некоммерческом секторе, сталкиваются

с растущими требованиями доноров к информационной прозрачности и усиливающимися пресом детального финансового учета и контроля. При постоянно эскалируемых на уровень организации потребностях в гуманитарной помощи по всему миру Красный Крест стремится быть максимально эффективным и результативным.

Ключевым элементом этой стратегии организация определила предоставление качественной финансовой и операционной информации не только на центральном уровне в Секретариате, но также на уровне локальных делегаций и руководителей проектов, работающих более чем с 1000 проектов. «За счет децентрализации как в части сбора информации, так и в части предоставления отчетности мы можем усилить локальные делегации и работающих на местах руководителей проектов с тем, чтобы они могли более эффективно управлять потребностями на локальном уровне, минимизируя накладные расходы и максимизируя отдачу от пожертвований», – объясняет Майкл Дэвис, финансовый руководитель Красного Креста.

Подход

В сердце инфраструктуры системы отчетности Красного Креста находится хранилище данных, реализованное на Microsoft SQL Server, с большим количеством систем источников, включая финансы, логистику, управление человеческими ресурсами и проектами. Красный Крест использует средства отчетности SAP BusinessObjects начиная с 2000 года, первоначально для финансовой отчетности. Организация использует программное обеспечение SAP BusinessObjects для формирования международной регламентированной отчетности и контроля затрат на выполнение гуманитарных проектов. В 2006 году организация мигрировала на BusinessObjects XI для использования расширенных веб-технологий и улучшенной графической отчетности. Возможность использования веб-технологий открыла доступ к отчетности для географически распределенного персонала. Дэвис говорит: «Веб-портал BusinessObjects XI предоставляет возможность децентрализации отчетности, что позволяет усилить локальные делегации и руководителей проектов».

Было только несколько трудностей. Например, в случае отчетов по счетам организация использовала средства Crystal Reports для формирования пакетов данных, которые состояли из 10–15 отчетов, каждый из которых включал 25 000 строк или даже более. Такой объем замедлял производительность схемы подготовки отчетности. Использование средств интеграции данных BusinessObjects Data Integrator XI по-

ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ SAP BUSINESSOBJECTS В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

МИРОВОЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

зволило решить эту проблему за счет автоматического движения данных. «Мы вынуждены были хранить историю итоговых и транзакционных таблиц для поддержки точных данных по контакту с пациентами и записей по счетам. BusinessObjects Data Integrator XI избавил нас от бесчисленного количества часов ручного кодирования», – говорит Дэвис.

Результаты

Для Красного Креста ключевым преимуществом BusinessObjects XI стала децентрализация. В прошлом финансовое управление проектами было централизовано в Женеве вследствие недостатка информации на местах. Сейчас каждый из 400 конечных пользователей организации использует онлайн-отчетность (отчетность в режиме реального времени) из BusinessObjects XI для управления ресурсами, получая огромное преимущество во времени.

Легкость в использовании и улучшенные графические возможности способствовали быстрому распространению технологии за пределы Финансового управления в Департамент логистики и Департамент управления персоналом. Другие департаменты быстро осознали ценность отчетности в режиме реального времени. Сегодня в Красном Кресте с решением SAP BusinessObjects работает более 400 пользователей по всему миру, от Африки до стран Тихоокеанского региона, покрывая области управления финансами, логистику и управление персоналом. «Переход на BusinessObjects XI усилил адаптацию отчетности по всему Обществу Красного Креста, – говорит Дэвис. – Наш

персонал по всему миру находит, что более удобно работать с отчетами в режиме реального времени в каждой отдельно взятой стране, используя веб-портал, нежели полагаться в этом на Секретариат в Женеве. Локализованная отчетность гораздо более эффективна».

Основные задачи

- Усилить информационную поддержку представителей делегаций и руководителей проектов на местах для улучшения качества их работы.
- Улучшить локальную отчетность организации.
- Снизить при подготовке локальной отчетности зависимость персонала на местах от Секретариата в Женеве.
- Снизить при подготовке локальной отчетности нагрузку на Секретариат в Женеве.

Почему был выбран SAP

- Решение предоставляет возможность работы через веб-портал, обеспечивает работу персонала по всему миру с отчетностью в режиме реального времени.
- Простота использования при предоставлении финансовой и оперативной отчетности по всему миру.

«Без решений BusinessObjects международное сообщество не могло бы получать информацию, требуемую для управления цунами-операциями широкого масштаба, простирающимися через несколько континентов».

Майкл Дэвис,
финансовый директор

Международное общество
Красного Креста и Красного
Полумесяца

Результаты, экономические и стратегические преимущества

Улучшенное управление проектами

Руководители проектов не только имеют более сильную информационную поддержку, но и более хорошую систему учета «полевых» затрат с полной ответственностью за управление ресурсами и выполнение проекта. В результате Международное общество получило гораздо лучшее управление проектами и измеримое уменьшение дефицита ресурсов в проектах. «Улучшенная прозрачность и точность учета существенны для улучшения финансового контроля по всему Обществу Красного Креста, – говорит Дэвис. – Усиливая руководителей проектов на местах и предоставляя им отчетность в режиме реального времени, Красный Крест передает им гораздо больше ответственности, полномочий и возможностей учета, результатом чего является лучшее управление проектами».

Повышение оперативности и качества отчетности уровня делегаций

Каждая делегация самостоятельно управляет своими финансовыми средствами с ежемесячной отчетностью в Секретариат. Обычно требовалась работа целого департамента в Женеве в течение 20 дней ежемесячно для обработки финансовых запросов делегаций. BusinessObjects XI ускорил процесс ежемесячной отчетности, сократив при этом административную нагрузку в центральном аппарате.

Управление цунами-операциями

Цунами-операции – крупнейший проект Общества, включающий доставку гуманитарной помощи в три пострадавших региона – Индонезию, Мальдивы и Шри-Ланку. BusinessObjects XI позволяет Международному обществу консолидировать информацию о затратах и обязательствах из большого числа делегаций и от руководителей проектов и ставить их в соответствие с единственным источником доходов, находящимся в Женеве. «Без решений BusinessObjects Международное общество не могло бы получать информацию, требуемую для управления цунами-операциями широкого масштаба, простирающимися через несколько континентов», – говорит Дэвис.

Прозрачность

Международное общество публикует информацию о пожертвованиях на своем сайте, включая крупнейшие пожертвования и пожертвования на определенные мероприятия. Организация использует BusinessObjects XI для автоматизации финансовой отчетности для пожертвовавших, обеспечивая очень востребованную сегодня в некоммерческом секторе информационную прозрачность.

«Усиливая руководителей проектов на местах и предоставляя им отчетность в режиме реального времени, Красный Крест передает им гораздо больше ответственности, полномочий и возможностей учета, результатом чего является лучшее управление проектами».

Майкл Дэвис,
финансовый директор

Международное общество
Красного Креста и Красного
Полумесяца



ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ SAP BUSINESSOBJECTS В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

МИРОВОЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

NHS Трест Лейчестерская Королевская Лечебница получает информацию об управлении пациентами с помощью SAP BusinessObjects

Задача

Национальные Сервисы Здравоохранения Великобритании (NHS) в последние четыре года усилили работу по смещению акцента на предоставление измеримой, прозрачно учитываемой медицинской помощи в пациентоцентрированном подходе. Лейчестерская Королевская Лечебница (LRI), объединившаяся недавно с двумя другими госпиталями в Лейчестере в крупнейший в Великобритании трест «Университетский Госпиталь Лейчестера», использует современные средства аналитики SAP BusinessObjects для обеспечения информацией об управлении пациентами менеджеров и клиницистов.

LRI создала инфраструктуру отчетности, которая получает информацию из хранилища данных Oracle, Системы администрирования пациентов и из плоских файлов, а также использует SAP BusinessObjects, включая Интеллектуальную Веб-Аналитику (Web-Intelligence), для формирования набора отчетов, которые являются отправной точкой для формирования определенных в госпитале ключевых показателей эффективности. Отчеты доступны через электронную почту, веб-сервер, а также с использованием доступа через Интеллектуальную Веб-Аналитику, обеспечивающую пользователям возможность интерактивного анализа данных. В ближайшие несколько месяцев планируется

расширить применение SAP BusinessObjects и использовать «интеллектуальную» отчетность по исключительным ситуациям и предупреждениям для улучшения качества управления каждодневными задачами, а также предоставить услуги онлайн-доступа внешним участникам, таким как другие уполномоченные организации здравоохранения и врачи общей практики.

Решая задачу управления эффективностью

На протяжении последней декады в NHS вынуждены были признать растущие потребности в качественном учете. Текущий акцент Департамента Здравоохранения на мониторинге целевых показателей эффективности, а также обязательства NHS, связанные с Хартией о Правах Пациента и информационной стратегией NHS «Информация для здравоохранения», означают, что каждый госпиталь должен иметь механизм измерения эффективности по листам ожидания, длительности пребывания пациентов и амбулаторным посещениям.

Энди Ходжсон, координатор Корпоративных систем в LRI, говорит: «Руководство госпиталя, как клиническое так и административное, организации здравоохранения и врачи общей практики, чьи комиссионные мы обрабатываем, а также Департамент Здравоохранения – все требуют более разнообразной и своевременной статистической информации от госпиталя. При создании системы клинического управления и аудита мы также одновременно удовлетворяем растущие требования

к управлению информацией на базе пациентов. Используя современные средства SAP BusinessObjects, мы можем не только предоставить информацию о лечении пациентов, но и начали сравнивать наши показатели производительности с региональными и национальными средними показателями и использовать эту информацию в цепи обратной связи для улучшения наших процессов».

LRI использовал средства BusinessObjects много лет, первыми адаптировав это решение к инициативе NHS начала 1990-х годов «Управление ресурсами» (RMI). Возросшие в последние годы требования к управленческой информации привели к существенному увеличению использования в госпитале как технологий анализа, так и технологий распространения информации.

Использование BusinessObjects WebConnect для сравнительной аналитики

Госпиталь усовершенствовал свое хранилище данных, и сейчас оно получает информацию из Системы администрирования пациентов. В ближайшее время оно будет получать выгрузки данных на ежедневной основе из Системы администрирования пациентов, так же как и выгрузки данных из нескольких других систем, включая патологии, и, возможно, финансовой системы. Сейчас внедряются OLAP-сервисы, которые призваны сделать отчетность более производительной и содержательной. Веб-сервер для распространения информации дополняет этот набор. Использование средств SAP

BusinessObjects LRI завершает архитектуру системы, создав на их базе систему экстракции и распространения информации.

Ходжсон говорит: «BusinessObjects предоставляет превосходные возможности обмена документами. Агент распространения позволяет нам интеллектуально планировать и распространять отчеты через Интранет в госпитале. Генерация файлов Acrobat и возможность публикации непосредственно из платформы BusinessObjects в пользовательское средство работы с интерактивной отчетностью Веб Интеллектуальная Аналитика – очень значимы. Мы обнаружили, что открытая модель данных BusinessObjects позволяет нам настраивать генерацию и предоставление отчетов с использованием отраслевого стандарта и открывает дверь новым возможностям управления по исключительным ситуациям».


Использование средств SAP BusinessObjects было расширено в части применения технологии WebConnect, которая позволяет инкорпорировать данные, доступные в пределах всей сети NHS (защищенная сеть NHS), в отчеты BusinessObjects с использованием запросов на базе XML. Комбинируя информацию с сайта национальной статистической базы данных о медицинской помощи госпиталей NHS (HES – Hospital Episode Statistics), информацию из полномочного органа NHS по управлению информацией (NHS Information Authority) с внутренней информацией LRI, можно провести сравнительный анализ LRI с дру-

Крупнейший в Великобритании траст «Университетский госпиталь Лейчестера», работающий в системе NHS

- 3 госпиталя
- 156,1 тыс. пациентов скорой помощи
- 25,6 тыс. госпитализаций
- 76,5 тыс. амбулаторных случаев
- 432 исследовательских проекта
- 12 тыс. сотрудников

Решения SAP

- Портфель BI решений BusinessObjects, включая WebIntelligence и WebConnect

University Hospitals of Leicester 
NHS Trust

ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ SAP BUSINESSOBJECTS В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

МИРОВОЙ УРОВЕНЬ КАЧЕСТВА УПРАВЛЕНИЯ В ЗДРАВООХРАНЕНИИ ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАЦИЕНТОВ

гими клиниками Великобритании. Ходжсон говорит: «Руководство клиники нуждается в измерении производительности клиники, улучшении процессов и обратной связи по изменениям процессов в клинике. Нам приходится интегрировать в единое целое информацию из различных источников, все большая часть которых оказывается источниками внутри сети NHS. Это позволяет нам, представляя в едином месте собранную из разных источников информацию, делать сравнительный анализ как на локальном, так и на национальном уровне. По мере усиления активности в реализации стратегии “электронного правительства” все больше информации будет публиковаться на сайте NHS. WebConnect – идеальный способ просто, наглядно и в динамическом режиме встраивать эти сравнительные данные в наши внутренние отчеты. Эти мощные возможности мы фактически имеем благодаря тому, что формат веб-данных не имеет значения, мы все равно можем сливать их стандартным образом и затем использовать возможности анализа и представления BusinessObjects для предоставления значимой информации – причем эти данные обновляемы, то есть пользователь в любой момент времени может видеть актуальные данные».

Поддерживая госпиталь в предоставлении услуг и управлении клиникой, Команда клинического руководства LRI разработала набор клинических индикаторов для измерения производительности и состояния здоровья пациентов. Многие из стандартных отчетов, которые в настоящее время

предоставляются клиническим специалистам через семь директоратов, упрощают сложный информационный анализ, обеспечивая детальную информацию для консультантов и менеджеров. Глядя вперед, Ходжсон ожидает, что ежедневное обновление данных в хранилище данных предоставит возможность работать с еще более полной и более оперативной отчетностью и позволит усилить менеджмент обработкой исключительных ситуаций. В частности, это будет способствовать использованию ситуационной отчетности – например, измерение таких важных показателей, как занятость коек, госпитализации, выписки и листы ожидания, становится чрезвычайно важно в критические периоды, например в период зимних эпидемий.

Саймон Сазерленд, аналитик Клинической Управляющей Информации, говорит: «Обязательства по улучшению производительности по всей NHS, а также мониторинг, улучшение процессов и эффективность – вот ключевые элементы нашей стратегии. Мы используем сигнальную отчетность и отчетность на основе критериев для мониторинга этих индикаторов. Возможность представлять в отчетах BusinessObjects информацию из любых источников данных и очень быстро удовлетворять информационные потребности наших клиницистов очень значима для нас. Определив области улучшений, мы используем BusinessObjects для измерения результатов этих улучшений – все это фундаментально для клинического управления».

Основные задачи

Необходимость поддерживать предоставление более качественных услуг, соответствовать требованиям правительства по пациентоцентрированной модели по всему спектру деятельности медицинской организации.

Решение SAP BusinessObjects

- Средства BusinessObjects, включая Интеллектуальную Веб-Аналитику (Web-Intelligence), используются для обработки и предоставления стратегической информации клиническому и административному руководству клиники.
- Информация также используется локальными уполномоченными организациями здравоохранения и врачами общей практики.
- Технология BusinessObjects WebConnect используется для демонстрации и сравнительного анализа данных по производительности клиники с данными лучших региональных и национальных клиник в NHS.

Результаты

Королевская клиника Лейчестера обеспечивает руководство клиники и клинических специалистов информацией, в которой они нуждаются для управления улучшением услуг, оказываемых пациентам, и для мониторинга производительности по набору predetermined показателей.

AmeriHealth Mercy Прозрачное отнесение затрат помогает поставщику медицинских услуг управлять ростом.

Задача

Группа компаний AmeriHealth Mercy является крупнейшей сетью Америки, работающей по программе Medicaid, и предоставляет услуги здравоохранения более чем 6,5 млн человек.

В дополнение к медицинскому обслуживанию по программе компания предоставляет также административные услуги в области здравоохранения, такие как обработка жалоб, управление колл-центром и управление дополнительными программами лекарственного обеспечения.

По мере увеличения портфеля услуг задача распределения затрат становится более сложной. Ранее компания использовала трудоемкий, основанный на использовании электронных таблиц процесс пересчета затрат для каждого регионального офиса или заказчика. Мало того что такой расчет сопряжен с ошибками, он не мог быть произведен раньше, чем через 2 месяца после закрытия квартала. Для получения лучшей картины затрат, влияющих на бизнес, финансистам необходимо было понимание факторов, связанных с предоставлением определенных услуг для определенного клиента. «Когда мы начали предоставлять разные услуги нашим заказчикам и аффилированным лицам, мы встали перед необходимостью искать пути более точного отнесения затрат», – говорит Джим Шоемэйкер, директор корпоративного финансового

планирования и анализа AmeriHealth Mercy. – Трудно было вести переговоры о ценах без понимания того, какова себестоимость обслуживания этого заказчика».

Включение рентгена в себестоимость

Для получения более точной картины себестоимости и предоставления данных, необходимых для оптимизации ценообразования, группа компаний AmeriHealth Mercy внедрила SAP BusinessObjects Управление Доходностью и Затратами» (Profitability and Cost Management – PCM). Программное обеспечение помогает компаниям группы измерять затраты и доходы в разрезе продуктов, заказчиков и каналов с использованием методологии учета затрат по процессам (Activity Based Costing – ABC). (В методологии учета затрат по процессам затраты относятся на продукты или услуги в соответствии с количеством корпоративных ресурсов, использованных для их производства.) Компания выбрала SAP BusinessObjects «Управление доходностью и затратами» из-за его гибкой настраиваемости, простоты использования и предустановленного определения процессов (видов деятельности).

Вскоре после внедрения AmeriHealth Mercy использовала решения для оценки видов деятельности в процессе обработки жалоб. Путем разбиения процесса обработки жалоб на серию шагов, таких как получение, обработка, проверка и повторная обработка, и затем относя общие корпоративные затраты на каждый из шагов, компания открыла большой набор влияющих параметров. «Сейчас мы можем видеть

Крупнейшая сеть организаций Америки, работающих по программе Medicaid

- Доход \$2,9 млрд
- Количество сотрудников: 2500
- Обслуживаемое население 6,5 млн

www.amerhealthmercy.com

Решения SAP

- SAP businessObjects «Управление Доходностью и Затратами» (Profitability and Cost Management)



драйверы, определяющие затраты, гораздо более ясно, – говорит Джим Шоемэйкер, – и мы получили возможность уменьшать стоимость процесса обработки жалоб от года к году, сэкономив в результате 10% административных затрат». Экономия была получена за счет усиления автоматизации процесса обработки жалоб и последовательного изменения функций персонала.

Улучшение прогнозов доходности

Точные данные по себестоимости помогают компании вести переговоры по контрактам, формировать цены на новые услуги и более точно формировать запросы предложений. Теперь компания может объяснить, почему определенные услуги имеют более высокую или более низкую цену, а также может предложить заказчику пути уменьшения стоимости. Например, когда заказчик пользуется электронным процессом подачи жалоб или автоматизированной экспертизы жалоб

вместо ручной обработки, цена может быть скорректирована соответственно.

Немаловажно также, что точная информация о затратах помогает компании оценивать доходность каждого заказчика, так что цены могут быть скорректированы и, следовательно, увеличена прибыль. Этот подход был использован в группе в компании PerformRx, предлагающей услуги по управлению дополнительными программами лекарственного обеспечения в рамках Medicaid и Medicare. Результатом стало 20%-е увеличение прибыли.

Учет затрат по процессам также помогает группе компаний AmeriHealth Mercy в процессе аудита и подготовки отчетности. Время подготовки квартальной отчетности сократилось с месяцев до недель. И качество подготовки годового бюджета стало лучше благодаря более точному прогнозу затрат.

«Программное обеспечение SAP BusinessObjects дает нам гораздо большее понимание того, что влияет на наши затраты, – говорит Джим Шоemaker. – Результатами стали более быстрый анализ и лучшее качество принятия решений».

Основные задачи

- Поддерживать растущий портфель предлагаемых услуг.
- Точно относить затраты на внутренних и внешних заказчиков.
- Определить реальную себестоимость деловых процессов.
- Повысить прибыль за счет локализации проблемных областей.

- Помочь руководству установить конкурентные цены, которые отвечают достижению целей по доходности.

Почему был выбран SAP

- Лидирующие позиции на рынке программного обеспечения для учета затрат по процессам (ABC).
- Полноценная функциональность решения.
- Гибкость в определении отнесения внутренних затрат.
- «Саморазъясняющее» программное обеспечение, которое позволяет анализировать затраты и строить отчеты с минимальной ИТ-поддержкой.

Лучшие практики внедрения

- Фаза планирования и развертывания выполнена в двухнедельный срок.
- Тестирование приложения и финальная адаптация выполнены в четырехнедельный срок после развертывания.
- Обучение сфокусировано на лидирующих пользователях.
- Внедрение было ускорено за счет использования предварительно настроенных в решении определений для учета затрат по процессам.

Низкая стоимость владения

- Внедрение выполнено в шестинедельный срок.
- Заменены затратные сопряженные с ошибками прежние процессы учета затрат.
- Удалось избежать затрат на наем дополнительного персонала для поддержки аналитической системы.

Результаты – экономические и стратегические преимущества

- Улучшена доходность за счет иден-

тификации и мониторинга параметров, влияющих на затраты.

- Удовлетворены потребности заказчиков организации в более прозрачной системе анализа себестоимости.
- Идентифицированы услуги, цены на которые существенно выше или ниже себестоимости.
- Использование точных данных по стоимости позволяет повысить скорость анализа и принимать более качественные решения.

Операционные результаты

- Повышена точность формирования запроса предложений.
- Достигнуто 10%-е уменьшение стоимости процесса обработки претензий.
- Обеспечено необходимой информацией фармацевтическое направление, что позволило ему увеличить доходность на 20%.
- Улучшено бюджетирование за счет обеспечения более точного прогноза затрат для высшего руководства.
- Существенно улучшены временные показатели и точность подготовки квартальной отчетности.
- Улучшен процесс ведения переговоров за счет лучшего понимания специфических затрат, связанных с каждым заказчиком.

ОПЫТ ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ SAP BUSINESSOBJECTS В СФЕРЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ЗАКАЗЧИКИ SAP В ОТРАСЛИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ (ВЫБОРКА)

Решения SAP поддерживают работу более 2300 организаций отрасли здравоохранения более чем в 60 странах мира. Решения SAP используют медицинские организации разной формы собственности (государствен-

ные больницы, университетские больницы, объединенные сети поставщиков медицинских услуг, частные больницы, организации здравоохранения и т.д.) и разного размера (небольшие больницы и сети клиник).

Университет Джона Хопкинса
(Johns Hopkins University), США
<http://www.hopkinsmedicine.org>

Университет Дюк
(Duke University), США
<http://www.dukehealth.org/>

Университет медицинских наук Арканзаса
(University of Arkansas for Medical Sciences), США
<http://www.uams.edu/>

Медицинский центр «Монтефиор»
(Montefiore Medical Center), Нью-Йорк, США
www.montefiore.org

Клинический госпиталь, г. Барселона
(L'Hospital Clínic de Barcelona), Испания
www.hospitalclinic.org

Университетская клиника «Шарите»
(Charité), г. Берлин, Германия
www.charite.de

Национальный оператор продуктов из крови «Эма Квебек»
(Héma Québec), Канада
www.hema-quebec.qc.ca

Больница «Альберт Швейцер»
(Albert Schweitzer Hospital), Нидерланды
www.asz.nl

Больница Буэнос-Айреса
(Hospital Británico de Buenos Aires), Аргентина
www.hbritanico.com.ar

Госпиталь им. Альберта Эйнштейна
(Hospital Israelita Albert Einstein), г. Сан-Пауло, Бразилия
www.einstein.br

Университетский госпиталь, г. Йена
(Universitätsklinikum Jena), Германия
www.uniklinikum-jena.de

Университетская больница, г. Гёттинген
(Universitätsklinikum Göttingen), Германия
www.humanmedizin-goettingen.de

Больница Сан-Хосе
(Hospital de San José), Монтеррей, Мексика
www.hsj.com.mx

Университетская больница, г. Ульм
(Ulm University Hospital), Германия
www.uniklinik-ulm.de

Университетская клиника, г. Гейдельберг
(Universitätsklinikum Heidelberg), Германия
www.klinikum.uni-heidelberg.de

Больница Уэсли
(The Wesley Hospital), Великобритания
www.uhealth.com.au/wesley

Многопрофильный госпиталь Сингапура
(Singapore General Hospital)
www.sgh.com.sg

Университетский госпиталь Берна (INSELSPITAL), Швейцария
www.insel.ch

Госпиталь Сакре-Кёр
(Hopital du Sacre-Coeur), г. Монреаль, Канада
www.hscm.ca

Клиника Исала
(Isala Klinieken), Голландия
www.isala.nl

Медицинская группа Фернандес Вейра
(Fernandes Vieira Group), Бразилия
www.gfv.com.br

Информация к действию

Позвоните нам прямо сегодня, чтобы завтра быть впереди конкурентов!

Россия: **8-800-200-01-28** (звонок бесплатный).

Украина: **0-800-307-28-80** (звонок бесплатный).

Казахстан: **8-800-080-05-43** (звонок бесплатный).

Эксперты SAP готовы ответить на ваши вопросы и продемонстрировать, как решения SAP помогут вашей компании оптимизировать все сферы деятельности и создать долгосрочные конкурентные преимущества.

Подробную информацию на русском языке о компании SAP, ее решениях и услугах можно найти на нашем интернет-сайте по адресу www.sap.ru, где вы также можете задать интересующие вас вопросы. Будем рады ответить на них!

Подпишитесь на рассылку новостей по адресу www.sap.ru/company/digest и вы будете в курсе последних новостей SAP для стран СНГ.

Адреса офисов

ООО «САП СНГ»

РФ, 115054, Москва,
Космодамианская
набережная, д. 52/2.

Т.: +7 (495) 755-9800.

Ф.: +7 (495) 755-9801.

E-mail: info.cis@sap.com

www.sap.ru

ООО «САП СНГ»

РФ, 190000, Санкт-Петербург,
ул. Малая Морская, д. 23.

Т.: +7 (812) 448-4103.

Ф.: +7 (812) 448-4102.

E-mail: info.cis@sap.com

www.sap.ru

ООО «САП Украина»

Украина, 03150, Киев,
ул. Димитрова, д. 5.

Т.: +38 (044) 490-3391, 490-3393.

Ф.: +38 (044) 490-3394.

E-mail: info.Ukraine@sap.com

www.sap.ua

ТОО «САП Казахстан»

Казахстан, 050059, Алматы,
ул. Фурманова, д. 240Г.

Т.: +7 (727) 250-8400.

Ф.: +7 (727) 250-8401.

E-mail: info.kazakhstan@sap.com

www.sap.ru

Авторское право © 2010 SAP AG. Все права защищены. SAP, SAP Business Suite, xApps, xApp, SAP NetWeaver и другие упомянутые здесь продукты и услуги SAP, а также соответствующие им логотипы являются торговыми марками SAP AG или торговыми марками SAP AG, зарегистрированными в Германии и в ряде других стран. Названия других продуктов или услуг, встречающиеся в этом документе, являются торговыми марками соответствующих компаний.