

Выбор правильного партнера ведет к повышению эффективности рабочего процесса

Превосходное качество обслуживания клиентов в Евангелистской клинике Вефиля (Билефельд, Германия)



С начала работы с компанией Grifols в 2020 году, Евангелистская клиника Вефиля (Билефельд, Германия) добилась значительного сокращения рабочего времени лаборантов, улучшила время выполнения анализов (TAT) и максимально увеличила время непрерывной работы приборов.



Евангелистская клиника Вефиля (EvKB), являющаяся частью Университетской больницы OWL Билефельдского университета, является одним из наиболее важных медицинских учреждений в Северной Рейн-Вестфалии (Германия). Больница Мара – дочерняя компания EvKB. Ежегодно они оказывают специализированное лечение 170 000 пациентам.

Донорская служба крови Вефиля при EvKB имеет собственный банк крови. Они поставляют компоненты крови из своего банка крови для пациентов, а также могут заготовить компоненты из крови самого пациента. Кроме того, EvKB снабжает близлежащие клиники и медицинские практики компонентами крови в случае их нехватки.

В 2020 году EvKB подписала контракт с Grifols на их автоматические и полуавтоматические решения для типирования крови для банков крови EvKB. В лаборатории был установлен один анализатор Erytra Eflexis и полный ручной настольный комплект, включающий DG Spin, DG Therm и DG Reader Net. Они также использовали реагенты эритроцитов для перекрестного анализа и идентификации антител, а также широкий спектр антисывороток для повторного определения расширенного фенотипа и типирования редких антигенов. Через девять месяцев после запуска они запросили второй анализатор Erytra Eflexis. Сокращение рабочего времени и увеличение скорости работы было для них критически важным, и с помощью Erytra Eflexis они достигли поставленной цели.

Сегодня банк крови проводит рутинные тесты на 2х анализаторах Erytra Eflexis и одном Immucor Neo. На каждом анализаторе они проводят двойное определение с разными клонами, чтобы выдать результаты теста (ABO, расширенный фенотип и типирование по редким антигенам) в соответствии с немецкими рекомендациями по переливанию крови.

Ежегодные объемы исследований¹:

Анализаторы Erytra Eflexis

- 7100 определений групп крови в год
- 12,350 тестов на совместимость в год
- 7350 скринингов антител в год
- 1140 идентификаций антител в год

Анализатор Immucor Neo

- 11,350 определений групп крови в год
- 10,600 тестов на совместимость в год
- 4600 скринингов антител в год
- 4900 скринингов антител в год (пул)

1. Data from 2021

Важные факторы, влияющие на производительность лабораторий

Самым важным для банка крови EvKB являются время непрерывной работы приборов и время ручного труда лаборантов с образцами на этапах до и после проведения анализа. Важно не прерывать рабочий процесс лаборатории, чтобы вовремя предоставить все результаты тестов и дозы крови, когда они требуются.

Партнерство повышает эффективность работы лабораторий

Покупка, установка и валидация нового анализатора – это большая задача для лабораторий. Выбор правильного партнера не менее важен, чем подбор реагентов и анализаторов.

Слаженная работа команды технической поддержки Grifols помогла EvKB упростить процессы обучения, установки, валидации и ввода в эксплуатацию. “Проводимое обучение было очень хорошим, даже во время пандемии. Подготовка была превосходной и проведена очень хорошо для всех сотрудников лаборатории,” утверждает Дирк Сандер, медико-технический ассистент лаборатории. “Система и методология, используемые в процессе обучения, подстраивались под нас, а не мы под систему.”

EvKB ценит хороший сервис и команду экспертов технической поддержки. Доступность в любое время, быстрые и исчерпывающие ответы и возможность работать, как одна команда – вот, что они наиболее ценят в поставщике. “Мы ценим по-настоящему открытый разговор с обслуживающим персоналом и работу в команде. И это все нам дает работа с компанией Grifols, начиная с первого дня сотрудничества,” заявил Дирк.

«Непредвиденный простой может дорого обойтись и негативно сказаться на производительности лаборатории. Мы не можем себе такого позволить. Благодаря внедрению SRC команда Grifols предлагает быстрые и точные решения, которые максимально увеличивают время непрерывной работы наших анализаторов.»

— Дир Сандер, медико-технический ассистент лаборатории банка крови EvKB

Хорошие отношения совершенствуют знания

Хорошие отношения с коммерческой службой и службой технической поддержки Grifols позволяют лаборатории совершенствоваться раз за разом. Когда происходит какой-то инцидент, и инженер или аппликешен-специалист оказывают им помощь, лаборанты банка крови всегда готовы учиться. Советы и рекомендации сотрудников Grifols и мотивация лаборантов к обучению – необходимые компоненты для постоянного совершенствования.

Удаленная поддержка для сокращения времени обработки инцидентов

Инструмент Grifols Безопасное удаленное подключение (SRC) был установлен в 2021 году. Предоставление удаленного доступа Grifols к анализатору очень выгодно для заказчика, объясняет Саймон Джордан, технический аппликешен-специалист компании Grifols. “С тех пор, как мы установили SRC, наша команда коммерческой поддержки может оказывать лучший сервис,” говорит он. “В большинстве случаев можно работать удаленно, и приборам не нужно останавливать процесс. Это эффективный способ выявления и, в большинстве случаев, решения проблемы* без необходимости находиться на месте.” Поскольку технические специалисты могут проверить все заранее, они могут заранее заказать запасные части и сделать выезд на объект более быстрым и эффективным.

Основная сложность установки была связана с высокой степенью кибербезопасности и защиты данных, требуемой IT-отделом, которые обеспечивает система SRC. На сегодняшний день, команда технической поддержки Grifols часто использует систему SRC для поддержки промежуточного программного обеспечения, активации пользователей, обновления программного обеспечения, решения проблем и общих вопросов во время технического обслуживания.

Выводы

Партнерство с Grifols позволило EvKB добиться повышения эффективности и продуктивности за счет:

- Увеличения времени непрерывной работы анализаторов
- Сокращения времени на ручной труд
- Автоматизации всех процессов тестирования
- Повышения эффективности сервисных мероприятий

Хорошие анализаторы, хорошо обученный персонал, качественные данные и открытые и честные отношения с Grifols являются ключевыми элементами успеха ежедневной работы лаборатории EvKB's.