

CAPIO



Bättre vård med centraliserad dokumentation

Capios psykiatriska verksamheter har med Centuris hjälp centraliserat och digitaliserat dokumenthanteringen till stöd för allt kvalitetsarbete. Det nya systemet leder till effektivare förbättringsarbete, tydligare processer och ansvar samt snabbare ärendehantering med fullständig processkontroll.

– Vi har gått från ett decentraliserat, och till stora delar pappersbaserat, till ett centraliserat och helt digitalt arbetssätt. Förutom att vi spar mycket tid på detta har vi fått ordning och reda i alla förbättrings- och styrdokument och ett betydligt effektivare kvalitetsarbete. Det innebär att ledtiden för förbättringsarbetet kortas, konstaterar My Ericsson, kvalitetskontroller på affärsområdet Capiro Psykiatri.

Från spridda mappar och papper till ordning och reda

Capiro är ett av Europas ledande hälso- och sjukvårdsföretag och erbjuder vård inom medicin, kirurgi och psykiatri i Sverige, Norge, Frankrike och Tyskland. Det är en personal- och patientintensiv koncern med stor geografisk spridning. Att få informationen att flyta smidigt inom koncernen, med bland annat en effektiv och välorganiserad dokumenthantering, är A och O för Capiro.

Sammanfattning

Utmaning

Fram till 2013 hanterades kvalitetsarbetet hos affärsområdet Capiro Psykiatri med hjälp av ett decentraliserat mappsystem och manuella rutiner. Arbetssättet var tidskrävande och ineffektivt och det var svårt att hantera avvikelser samt hitta information och hålla ordning på dokumenten.

Lösning

Hösten 2013 införde affärsområdet ett centraliserat dokumenthanterings- och kvalitetsledningssystem baserat på Centuri.

Resultat

Den nya lösningen har effektiviserat kvalitets- och förbättringsarbetet, gjort informationsansvaret och processerna tydligare, stärkt kontrollen över avvikelse- och ärendehantering.

Affärsområdet Capiro Psykiatri, med 18 mottagningar i Sverige, påbörjade hösten 2013 införandet av ett centraliserat dokumenthanterings- och kvalitetsledningssystem baserat på Centuri. Utvecklingsarbetet accentuerades av en snabb verksamhetsexpansion.

– 2012 växte verksamheten kraftigt då Capiro förvärvade sjukvårdskoncernen Carema. Bara inom psykiatri blev verksamheten dubbelt så stor över en natt. Omställningen utmanade våra befintliga informationssystem och processer och vi behövde bland annat snabbt få ett nytt ledningsinformationssystem på plats. Dokumenthanteringen och kvalitetsledningssystemet var ett prioriterat område, berättar My Ericsson.

Fram till 2013 hanterades kvalitetsarbetet och underliggande styrdokument med hjälp av ett decentraliserat mappsysteem och manuella pappersbaserade rutiner. Arbets sättet var tidskrävande och ineffektivt. Dessutom var det svårt att hitta och hålla ordning på dokumenten och olika dokumentversioner. Eventuella synergieffekter och skalfördelar mellan olika processer och enheter inom koncernen var svåra att realisera. Att få ett modernt, centraliserat och fullständigt digitaliserat system var nödvändigt för att optimera kvalitetsarbetet och organisationens effektivitet.

– Det var lätt att välja Centuri som leverantör eftersom systemet erbjöd oss möjlighet att utveckla lösningen helt efter eget huvud, vilket var exakt vad vi behövde. Det finns inga tvingande informationsstrukturer i Centuri. Vi har därför kunnat anpassa lösningen precis som vi vill ha den, understryker My Ericsson.

Tydligt ägaransvar håller dokumenten friska

Idag använder affärsområdet Capiro Psykiatri Centuri som stöd för i stort sett allt förbättrings- och kvalitetsarbete. Alla avvikelser och ärenden registreras direkt via Centuris webbaserade formulärverktyg. När hela kvalitets- och ärendehantering blir digital, strukturerad och spårbar blir även processerna kvalitetssäkrade.

– Inget faller längre mellan stolarna. Så fort en avvikelse rapporterats, ett förbättringsförslag registrerats eller ett dokument lagts upp så hamnar de under vår digitala lupp. Varje ärende och dokument har en ägare, någon som ansvarar för att dokumentet är aktuellt och att en avvikelse eller ett ärende följs upp. Det var svårt förut att identifiera vem som ansvarade för ett visst dokument eller ärende, vilket försenade handläggningstider och skapade oreda bland dokumenten. Idag påminner systemet informationsägaren om nödvändiga revisioner, dokumentöversyn och ärendens status, förklarar My Ericsson.

Lättare att identifiera och åtgärda kvalitetsbrister

Tidigare fanns ärendedokumentationen ofta utspridd i pärmar på olika platser, vilket gjorde sammanställningen och uppföljningen tidskrävande och osäker. Nu när alla ärenden finns samlade på ett enda ställe kan ansvariga chefer och My Ericsson med bara några knapptryckningar snabbt uppdatera sig om olika ärendens status och handläggningstider.

– För mig är det ovärderligt att kunna se alla avvikelser och kvalitetsbrister för hela verksamheten i en gemensam och övergripande vy. Det gör det betydligt lättare att se trender och att identifiera problem som måste prioriteras, framhåller My Ericsson.

My berättar också att organisationens engagemang för förbättringsarbetet ökat. Vem som helst kan registrera ett förbättringsförslag i Centuri. Tidigare lämnade medarbetarna in sina förslag på respektive enhets arbetsplatsträffar eller så sattes de upp på anslagstavlor. Det fanns en viss tveksamhet i början mot att inte kunna lämna förslag anonymt längre. När organisationen väl vant sig vid det växte intresset.

– Vi har större delaktighet och aktivitet i förbättringsarbetet idag. Det är lättare att lämna förslag och man kan följa sitt ärende genom hela processen. Det ökar engagemanget. Vi kommer också snabbare i mål.

Kontakt

Ulf Westerberg

Telefon: + 46 8 545 516 46

E-post: ulf.westerberg@centuri.se