



**Unilabs**

## IT-stöd vid kundkontakter

Har tekniken och storleken någon betydelse?

Diagnostikforum 2013



# Min utgångspunkt

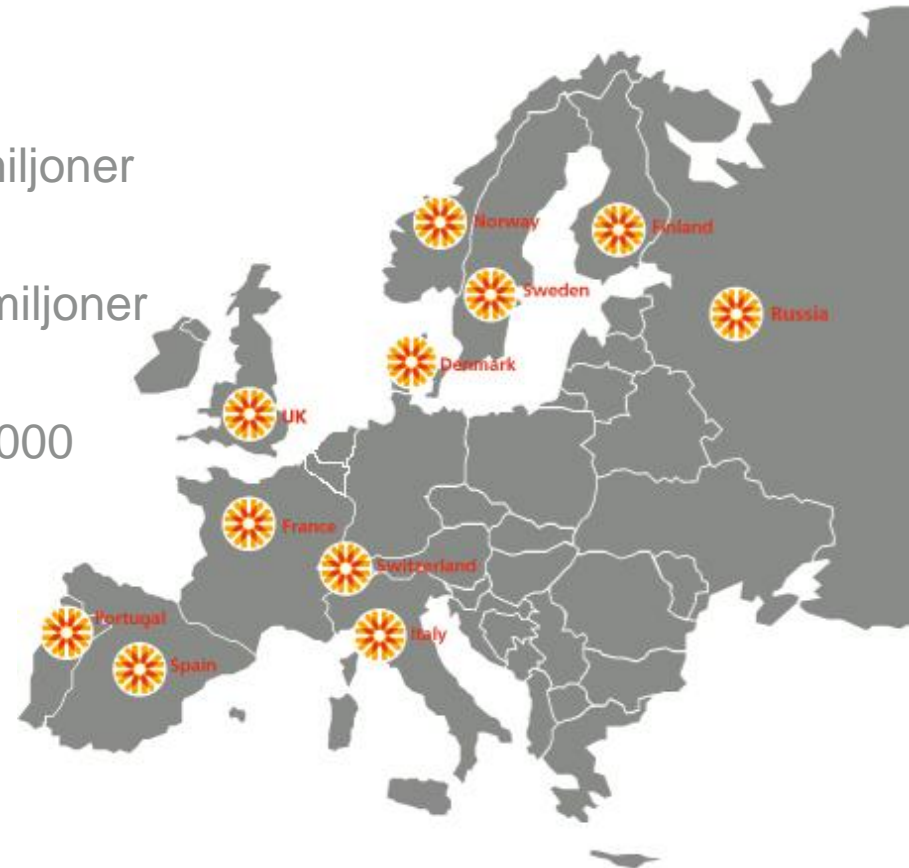
- Är biomedicinsk analytiker och arbetar idag som IT-kundkoordinator inom vår IT-organisation (10 st)
- Den första halvan av mitt yrkesliv har jag varit landstingsanställd och sedan 1994 i olika bolagsformer
- Har till stor del arbetat nära beställare/kund
- Vill se hela processen
- Elektronisk överföring av information bättre än manuella rutiner
- Skapa enhetlighet
- Vill jobba smart



# Unilabs i Europa



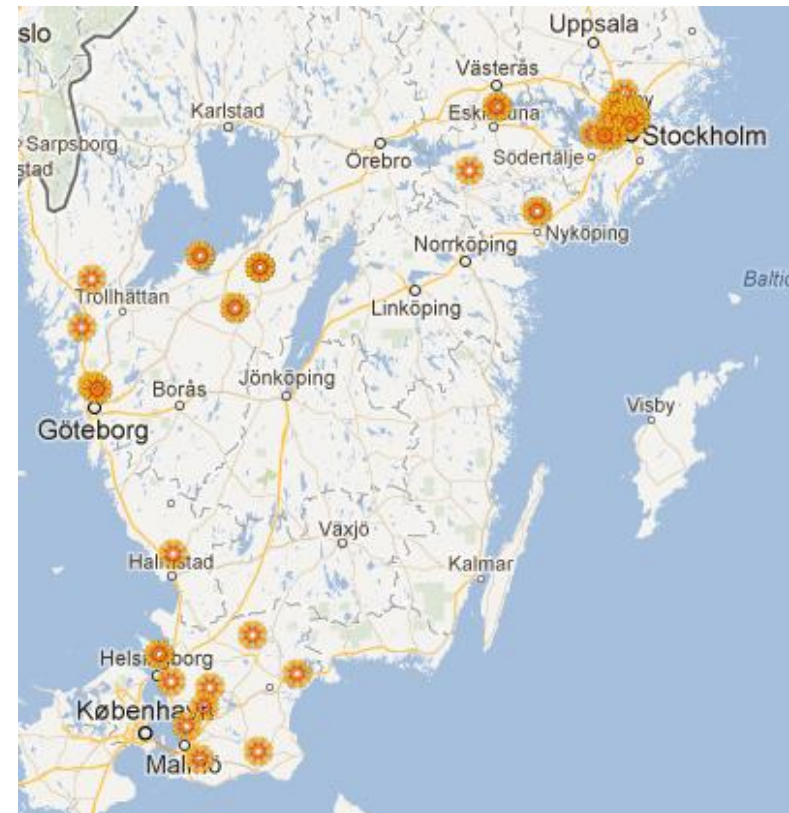
- Finns i 11 europeiska länder  
Totalt 3 800 medarbetare
- Laboratoriemedicinska analyser: 50 miljoner
- Laboratorier: 120
- Radiologiska undersökningar: 1,2 miljoner
- Radiologienheter: 19
- Mammografiscreeningar: 350 000
- Mammografienheter: 19



# Unilabs i Sverige



- Laboratoriemedicinska analyser 12,7 miljoner
- Klinisk kemi, klinisk mikrobiologi, klinisk patologi och cytologi, transfusionsmedicin och kliniska prövningar
- Antal medarbetare 860 (500)
- Antal orter med egna lab 8
- Primärvårdslab 15
- Minilab i Sörmland 27
- Koppling till PNA-instrument 331
- Antal radiologienheter 6
- Radiologiundersökningar 136 000
- Antal mammografienheter 15
- Mammografiundersökningar 220 000

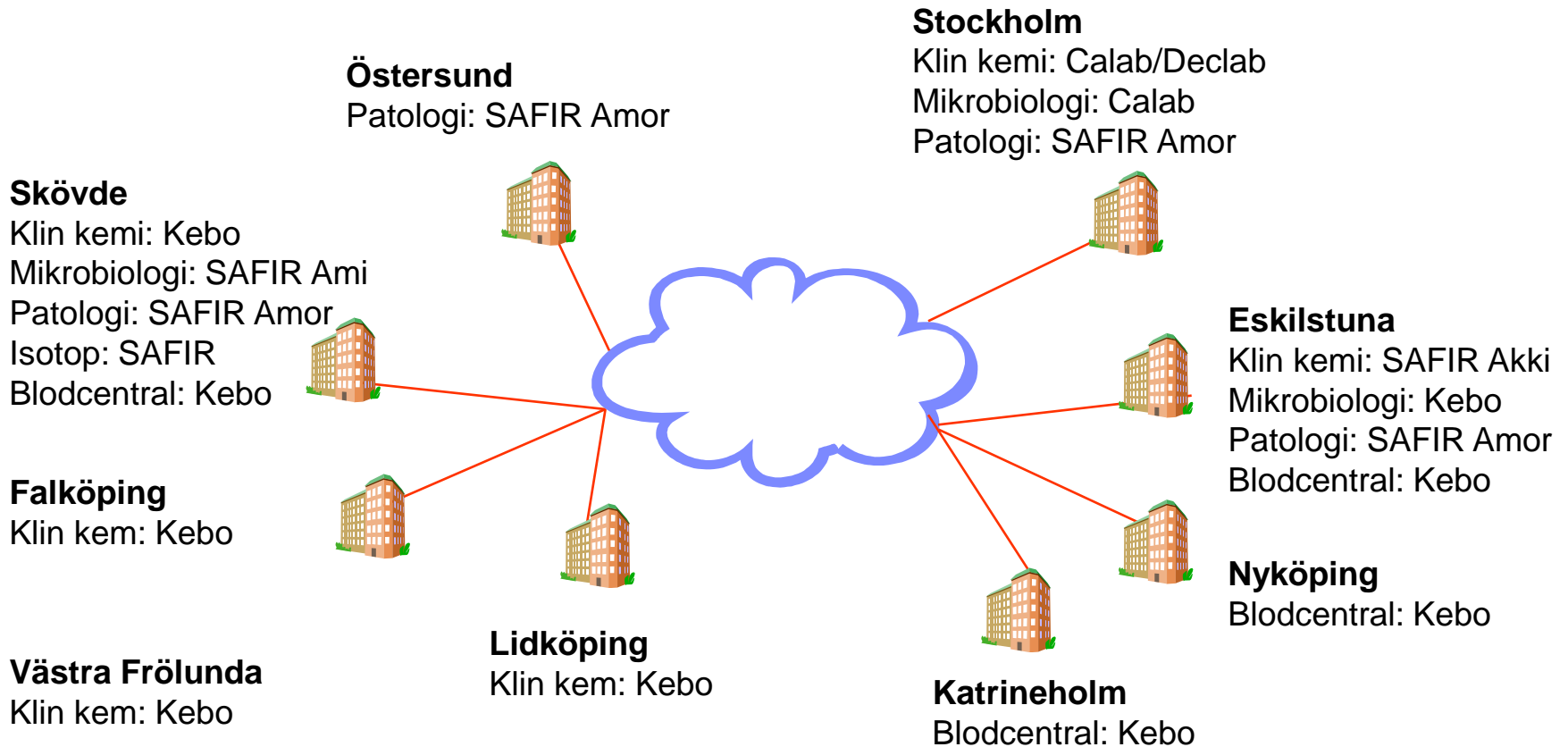


# Utmaningar

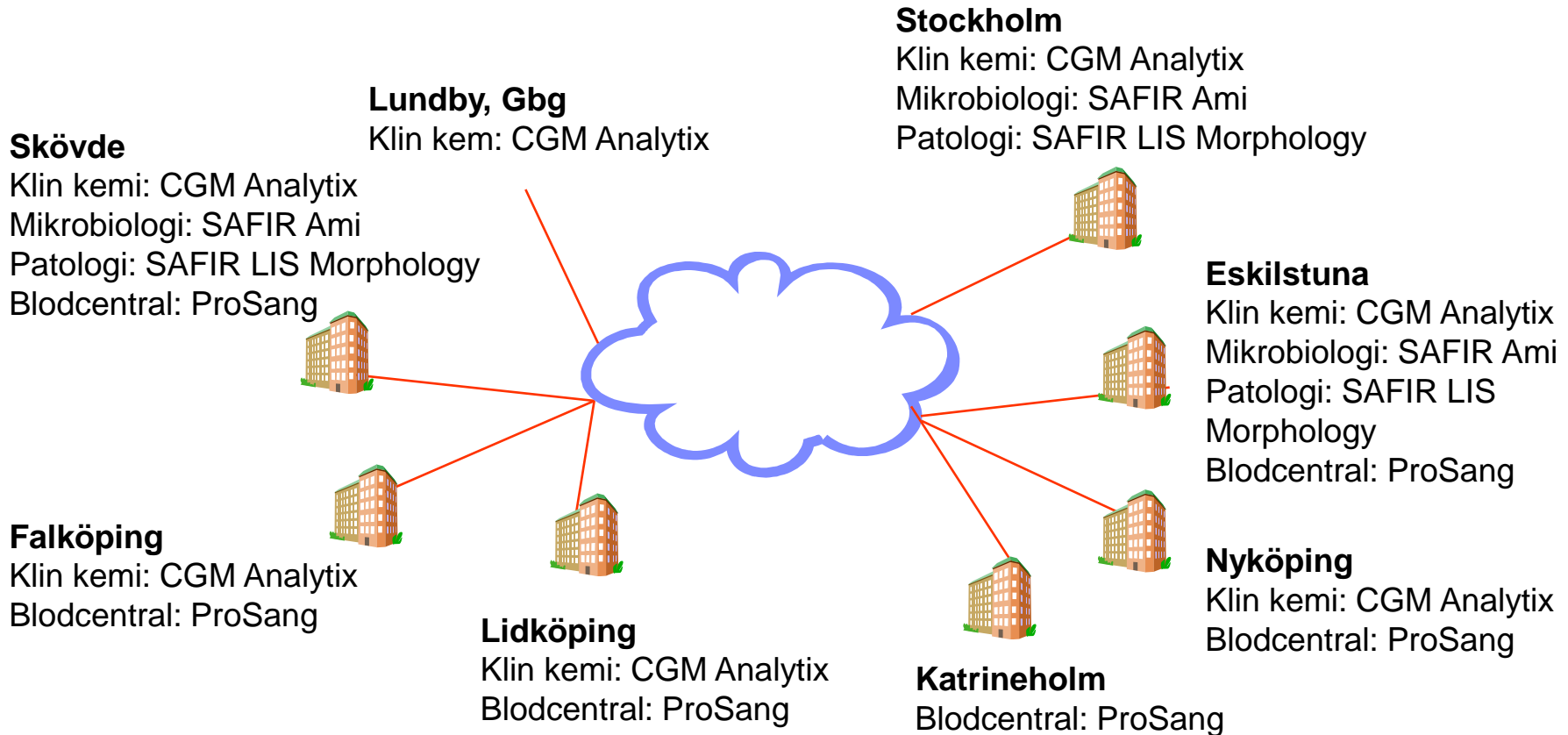
- Olika labdatasystem
- Olika EDI-lösningar
- Olika datajournalssystem hos kunderna
- Olika nomenklatur
- Olika referensintervall
- Olika processkoder
- Olika rörleverantörer
- Olika kultur
- Olika "ekosystem"
- Olika kundkrav
- Olika sätt att hantera kundsupport
- Olika rekommendationer för provhantering



# Produktionssystem 1998



# Produktionssystem 2012



# EDI-lösningar



- Skapa förutsättningar för bra EDI-lösningar
- Ökad patientsäkerhet
- Hitta rätt samarbetspartners
- Ha kundperspektiv
- Rutin för validering – dokumentera och följ upp

System	Disciplin inom Unilabs	eSvar	eRemiss	Leverantör	EDI-växel
Journal III	Kemi och serologi	ja	ja (PeLO)	CGM Profdoc	PMI/SLL
	Mikrobiologi	ja	nej		
	Patologi	ja	nej		
PMO	Kemi och serologi	ja	nej	CGM Profdoc	PMI
	Mikrobiologi	nej	nej		
	Patologi	nej	nej		
Asynja	Kemi och serologi	ja	ja	Lorensberg	BTH
	Mikrobiologi	ja	nej		
	Patologi	pågår	nej		
Medidoc	Kemi och serologi	ja	ja*	CGM/InfoSolutions	PMI/BTH
	Mikrobiologi	ja	nej		
	Patologi	ja**	nej		
TakeCare (SLL)	Kemi och serologi	ja	ja	CGM	SLL-EDI
	Mikrobiologi	ja	nja****		
	Patologi	ja	nej		
TakeCare (övriga)	Kemi och serologi	ja	ja	CGM	PMI/SLL
	Mikrobiologi	ja	nja****		
	Patologi	ja	nej		
Cosmic (Capio)	Kemi och serologi	ja	ja	Cambio	PMI/SLL
	Mikrobiologi	ja	ja		
	Patologi	ja	ja		

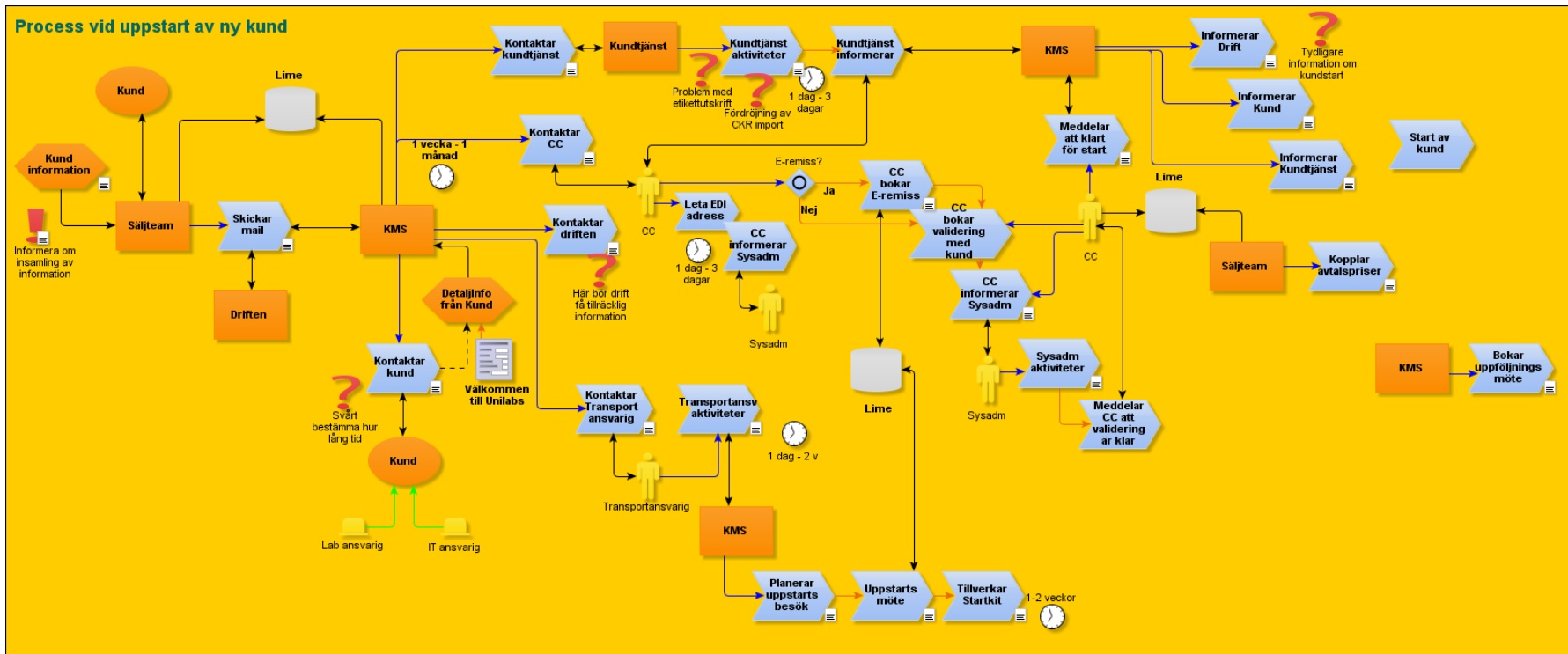
System	Disciplin inom Unilabs	eSvar	eRemiss	Leverantör	EDI-växel
Cosmic (övriga)	Kemi och serologi	ja	ja	Cambio	SLL
	Mikrobiologi	nej	nej		
	Patologi	nej	nej		
Obstetrix	Kemi och serologi	nej***	nej	Siemens	BTH
	Mikrobiologi	nej***	nej		
	Patologi	nej***	nej		
WeBDoc	Kemi och serologi	ja	nej	Atlan	BTH
	Mikrobiologi	ja	nej		
	Patologi	ja	nej		
MedAKT	Kemi och serologi	ja	nej	Softconsult	BTH
	Mikrobiologi	ja	nej		
	Patologi	nej	nej		
Melior	Kemi och serologi	ja	nej	Siemens	PMI
	Mikrobiologi	nej	nej		
	Patologi	nej	nej		
NCS Cross	Kemi och serologi	ja	nej	Evry	SLL-EDI
	Mikrobiologi	ja	nej		
	Patologi	ja	nej		
XROS (LiÖ)	Kemi och serologi	ja	ja	EDB (LiÖ)	BTH
	Mikrobiologi	nej	nej		
	Patologi	nej	nej		



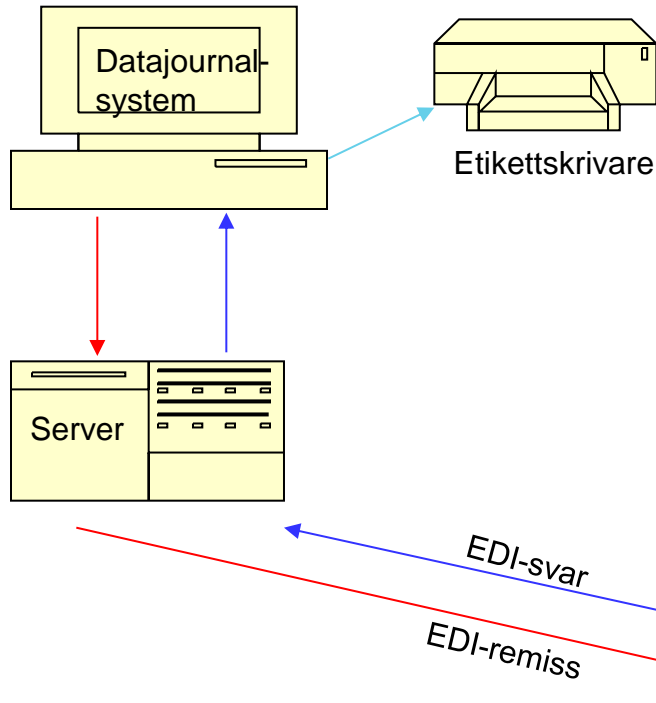
# Processen för ny kund



- Gemensam kartläggning med alla inblandade
- Bättre för kunden
- En del av CRM (Customer Relationship Management)



# Kund

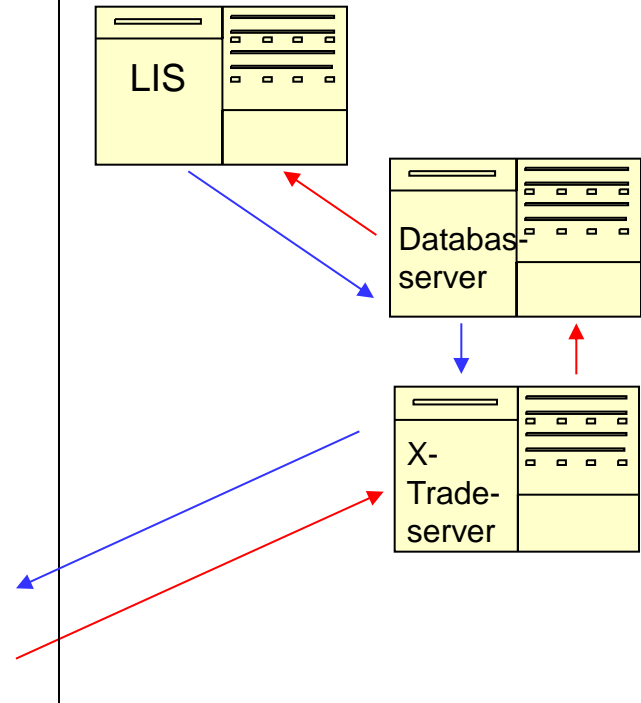


Unilabs ansvarar för:

- Tillhandahålla analyskatalog
- Tillhandahålla beställarkoder
- Validering av EDI-flöde



**Unilabs**



Unilabs ansvarar för:

- EDI-flöde mellan lab och EDI-växel

# Stödande system



- CRM (Customer Relationship Management)
  - Dokumenterar kundkontakter
  - Hanterar flöden
  - Kan hantera utskick
  - Lime (Lundalogik AB)
- Avvikelsehantering
  - Hanteras i ett eget flöde
  - Flexite
- Ärendehanteringssystem för IT-support
  - Alla kan lägga ärenden
  - Hanteras av Telecomputing och LabIT
  - ServiceDesk+ (ManageEngine)
- Intranät
- Provtagningsanvisningar ([anvisningar.se](http://anvisningar.se))



Unilabs CRM

Arkiv Redigera Visa Markera Verktyg Hjälp

Marknadsaktivitet

Kommandon

Referenser

I samma område

Checklista

Laboratoriemedicin

Svea Vårdcentral, Säfte (Enhet)

Administrativ info

Inaktiv i CKR

Kvalificering

Laboratorie

Radiologi

Tilläggstjänster

PeLo avtal

Avtal EDI/Kundrad

Lab Kvalitetsstöd

Övrigt

Övrig information

Mall

[Uppstartsprocess för ny kund](#)

[Alla]

**Avvikelseerrapportering** OBS - Fält med blå ram måste vara ifylldaRapportör: Rapporteringsdatum:  15Anmälare: Händelsedatum:  15**Rapportörens arbetsplats:**Division: 

Återkoppling till dig:

 JA NEJAvdelning: Din email adress: 

Extern anmälare:

 JA NEJ**Vad har hänt:****Bifoga fil:**  
  
Providentitet/Undersökningsnr: Personnr: 

ÅÅÅÅMMDD

Namn: **Vidtagna åtgärder / åtgärdsförslag:**Orsak enligt rapportör:

# Ärendehantering



Unilabs

Startsida | Kontrollpanel | **Ärenden** | Kunskapsdatabas | Rapporter | Support

Händelsekatalog ▼ Snabbåtgärder ▼

LAB ▼ Ärenden  Sök Inställningar ▼ Alla mina uppgifter : 0

Nytt ärende Åtgärder ▼ -- Välj handläggare -- Tilldela 1 - 96 från 96 | 250 per sida

<input type="checkbox"/>			ID	Ämne	Beställare	Tilldelad till	Grupp
<input type="checkbox"/>			55656	KVAST-statistik--> PAD uppföljning icke benign ...	Telecomputing Support	Elisabeth Stenqvist	LAB
<input type="checkbox"/>			57618	filöverföring till Danmark (INC000000033838)	Liisa Palm	Anders Larsson	LAB
<input type="checkbox"/>			57795	Remisskommentarer blir klippta när de överförs mel...	Eva Arkblad	Anders Larsson	LAB
<input type="checkbox"/>			58030	INC000000142378 - HPV-statistik! Cytburken?	Telecomputing Support	Christine Fingal	LAB
<input type="checkbox"/>			58467	INC000000204029 (LabIT) krånglande resultatöverför...	Eva Sundkvist	Anders Larsson	LAB
<input type="checkbox"/>			58712	INC000000237890 - Ärendenr SD10-427544 mikros sca...	Diana Persson	Birgitta Birkestam	LAB
<input type="checkbox"/>			58725	<u>INC000000008708 - Utskrift av provsvar</u>	Telecomputing Support	Elisabeth Stenqvist	LAB
<input type="checkbox"/>			58755	Re: [Request ID :##57799##] : Ärendebeställning Mi...	sdplus	Christine Fingal	LAB
<input type="checkbox"/>			58770	INC000000236435	Telecomputing Support	Christine Fingal	LAB
<input type="checkbox"/>			58826	INC000000008708 - Utskrift av provsvar	Telecomputing Support	Elisabeth Stenqvist	LAB
<input type="checkbox"/>			58851	INC000000101952 - Ärendet är inte färdig behandlat...	Telecomputing Support	Elisabeth Stenqvist	LAB
<input type="checkbox"/>			58998	INC000000278396 (LAB-IT) - "Felanmälan"	Telecomputing Support	Christine Fingal	LAB
<input type="checkbox"/>			59076	FWD: ProSang Event Alert	Christina Lundell	Birgitta Birkestam	LAB

## Unilabs fortsätter utrullningen av elektroniskt Tjänstekort (eTjänstekort)

Turen har nu kommit till VG Regionen att få sina eTjänstekort. Fotografering kommer att ske under va 47 enligt följande tidplan.

Vecka 47	Fotografering	
Måndag 19/11	Almedal	08.00-10.00
	Hisingsgatan	11.00-12.00
	Lundby	13.00-14.00
	Haga	15.00-17.00
Tisdag 20/11	Lidköping	10.00-11.30
	Falköping	14.30-15.15
Onsdag 21/11	Skövde (Ekonomi)	08.30-09.15
	KSS (Patologen)	10.30-12.00.
	KSS (Plan 3)	13.00-15.00
	Angerd	14.00-15.00
Torsdag 22/11	Borås	09.00-10.30
	KSS (Plan 3)	09.00-12.00
	KSS (Plan 3)	13.00-16.30
	Kungsgatan	14.30-16.00

Ansvarig chef anger vart och när ni ska fotografera er. Kortet är enförutsättning för att vi ska kunna uppfylla kraven i Patient Datalagen (PDL) som kom 2008. Här finns krav på Stark

### Please register

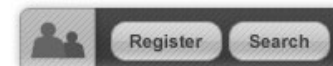
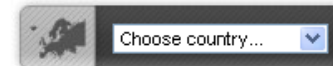
It is important that every user registers their contact details. It will be used in the search database for every employee within Unilabs.

When you do register, you will see the number of registered users for each country.



### Länkar:

- [Avvikelseregistrering](#)
- [Flexite Avvikelse administration](#)

### Corporate News

**2012-06-15**  
[Organisational Announcement](#)  
 General Manager of Imagerie & Développement (ID)

**2012-06-04**  
[Diagnostic News Q2 2012](#)  
 Read the latest issue of Diagnostic News for...

**2012-06-01**  
[Organisational Announcement](#)  
 Group Communications

[Fler nyheter](#)

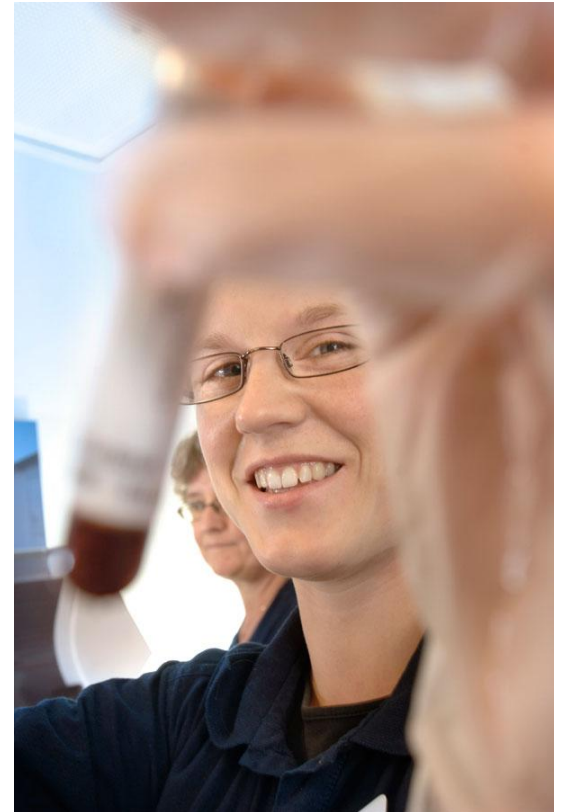
### Nyheter

**2012-11-06**  
[Utbildningsdag med temat miljömärkningarna och avfallshanteringa](#)

# Sammanfattning



- För att överbygga skillnader krävs samarbete
- Kommunikation är viktigt
- Försök se hela bilden och glöm inte kunden
- Jobba nära kunden och använd CRM-system
- Lös stora problem i små steg
- Använd system för dokumenthantering
- Viktigt med bra stödjande system
- Bra teknik gör skillnad





# Tack!

Kontakt:

[steve.grasberg@unilabs.com](mailto:steve.grasberg@unilabs.com)

Tel 070-399 27 47