

Memira förbättrar kvaliteten på ögonoperationer med beslutsstöd

Med hjälp av Qlik kan Memira automatiskt sammanställa data från flera olika källor i hela den nordiska verksamheten vilket innebär att Memira nu snabbt och enkelt kan analysera hela organisationen. Som följd har beslutsstödsverktyget blivit en självklar nyckelroll för både säljorganisationen och avdelningen för kvalitetsuppföljning.

Memira är marknadsledande i Norden inom ögonkirurgi och ögonlaser och finns på närmare 50 orter och har drygt 250 anställda. Memira bildades 2007 som en sammanslagning av de tre då marknadsledande aktörerna i branschen. Sedan dess har Memira hjälpt över 100 000 personer till en vardag med ökad frihet utan glasögon och linser.

Behov av en större överblick över organisationen

Memira implementerade en beslutsstödslösning från Qlik eftersom de ville ersätta statistiska finansiella rapporter i Excel. Till en början infördes Qlik-lösningen i ekonomiverksamheten eftersom Memira ville få en bättre överblick över de nordiska länderna, som vid tillfället arbetade i tre olika ekonomi- och journalsystem. Memira hade även ett behov av att kunna följa upp och analysera kvaliteten på behandlingarna, som till exempel resultatet av en ögonoperation.

En lösning som utvecklades till en viktig del för hela organisationen

Qliks lösning samlar automatiskt in data från alla kontor i hela Norden, totalt drygt tio stycken olika källor. Data från källorna sammanförs automatiskt

vilket innebär att användarna på Memira enkelt och snabbt kan analysera verksamheten på olika sätt.

Memiras ekonomiavdelning märkte snabbt att lösningen var enkel att använda och den spred sig till andra avdelningar. Idag används Qliks lösning primärt för försäljningsuppföljning och för kvalitetsuppföljning där verktyget spelar en nyckelroll i arbetet.

– Från kvalitetsperspektivet är helt klart det bästa med Qlik att kunna sammanställa stora datamängder och bryta ner i undergrupper, vi kan både följa resultat för hela bolaget men även nedbrutet per klinik, per produkt eller kirurg, säger Kristin Nistad, Clinical Excellence and Development Manager, Memira.

Qliks lösning används primärt inom tre huvudområden:

Försäljning: säljcheferna och kundcentret kan analysera försäljningen och nya kundbokningar.

Kvalitetsuppföljning: kvalitetsavdelningen kan följa upp kvaliteten av behandlingarna ända ner på klinik- och kirurgnivå, till exempel att en operation eller behandling uppnått förväntat resultat.

Ledning: ledningen och distriktscheferna kan analysera och förutse bokningsläget och hålla sig uppdaterade kring finansiella resultat och produktivitetsnivå, det vill säga antalet patienter och hur mycket tid som läggs på varje patient.

”
Med hjälp av Qlik har vi reducerat antalet patienter som gör kompletterande ingrepp på grund av att vi kan optimera hur vi beräknar den styrka patienten ska ha på linsen baserat på den data vi samlat in.

– Kristin Nistad, Clinical Excellence and Development Manager, Memira.

Djupanalys förbättrar kvaliteten på ögonoperationer

Det viktigaste som Qliks lösning ger Memira är en djupanalys och kvalitetsuppföljning av företagets kritiska verksamhets-KPIer.

Memira kan till exempel mäta hur bra resultatet blir efter en operation – både med eller utan korrigerande hjälpmedel, såsom glasögon eller linser. De kan också jämföra om patienternas syn blivit bättre efter operationen eller om patienterna fortfarande behöver glasögon, klarar sig helt utan eller om det finns ett behov av glasögon fast med en lägre styrka.

Kan se direkta orsakssamband med hjälp av Qliks applikationer

Med Qliks applikationer går det snabbt att se hur stor andel av patienterna som behöver göra ett kompletterande ingrepp, det vill säga re-operationsgraden. Memira har analyserat data sedan 2009 och arbetar löpande med kvalitetsuppföljning.

Memira har framgångsrikt lyckats med att implementera och dra nytta av den analys de kan göra med hjälp av mjukvaran från Qlik.

– Memira har förstått hur analysverktyget ska användas och därmed har man fått en lösning som kan användas i hela organisationen. Memira har använt sin investering på ett bra sätt och fått en god utväxling, säger Joachim Boivie, beslutsstöds konsult och affärsutvecklare på Exsitec.

Fler nya kunder med beslutsstöd från Qlik

Med hjälp av Qliks applikationer kan Memira dagligen följa upp verksamheten. Genom Qliks lösning, som snabbt samlar ihop stora mängder komplexa data om till exempel operationer, sparar de drygt 20-30 % av sin arbetstid.

För Memira är det viktigt att patienterna ska känna sig trygga med sitt val av klinik, drygt 40-50 % av Memiras kunder besöker en klinik baserat på rekommendationer.

– För oss är det viktigt att patienterna ska känna trygghet och förtroende för oss. Många väntar länge innan de besöker oss på grund av osäkerhet eller rädsla. Därför är det oerhört viktigt att hela tiden kunna visa på säkerheten med våra metoder och våra goda resultat, säger Kristin Nistad, Clinical Excellence and Development Manager, Memira.

Förbättringar:

- Bättre visualisering av data
- Bättre överblick över verksamheten i hela Norden
- Memiras kvalitetsavdelning sparar 20-30 % av sin totala arbetstid
- Sparar en kontrollertjänst per år - totalt drygt 2080 timmar
- Förbättrar kvaliteten på behandlingar
- Kan analysera och följa upp viktiga verksamhets-KPIer

30 %

av sin arbetstid sparar Memiras kvalitetsavdelning med hjälp av smart beslutsstöd