

Region Hovedstaden
It, Medico og Telefoni

Overordnet status på drift og udvikling

September 2012

REGION

Overordnet status på drift og udvikling

Dette er 1. afrapportering vedr. udviklingen i 1) driften, 2) sagshåndtering og 3) driftsforbedrende tiltag for It, medico og telefoni i Region Hovedstaden. Terminologien i rapporten følger ”ITIL”, der er en international bestpractice for levering af It-services.

IMT er dannet ved sammenlægning af It-enheder med forskelle i systemunderstøttelse, dataregistrering og arbejdsgange, hvorfor datagrundlaget for rapporten ikke i alle tilfælde er fuldt dækkende og retvisende. IMT arbejder løbende på at konsolidere og forbedre datagrundlaget med henblik på at sikre højere kvalitet i rapporteringerne.

1. Basisdrift

1.1 Oppetid på top10-systemer

Tabellen viser udviklingen i opetid (i %) for Region Hovedstadens 10 vigtigste systemer. Som det fremgår, er stort set alle oppetider i grønt, men for oplevelsen kan også tiden for hvor hurtigt et system svarer betyde meget. IMT er derfor ved at etablere relevant måling af responstider, som er et mere retvisende mål for brugernes oplevelse af systemet. Endelig er IMT ved at afslutte en driftssikkerhedsanalyse for de 10 systemer, som skal føre til yderligere forbedring af driftssikkerheden på systemerne.

Kategori	Undersystem	Mål*)	Nov-11	Dec-11	Jan-12	Feb-12	Mar-12	Apr-12	Maj-12	Jun-12	Juli-12
Blod	Blodinfo	99.4	99.99	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	Blodflødet	99.4	67.40	99.50	100.00	99.99	100.00	99.99	100.00	99.95	100.00
EPM3	-	99.8	100.00	100.00	99.89	99.99	100.00	100.00	100.00	99.86	100.00
IP-telefoni**)	-	99.4	100.00	84.94	81.25	81.25	88.69	100.00	99.96	99.97	100.00
Labka	LabkaII	99.8	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.93	99.96	100.00
Mail/kalender	-	99.4	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.99	100.00	100.00	100.00
Mikrobiologi	Adbakt (HEH)	99	100.00	100.00	100.00	100.00	99.46	100.00	100.00	100.00	100.00
	Adbakt (HVVH)	99	100.00	99.99	100.00	100.00	98.92	100.00	100.00	100.00	100.00
	Mads (RH)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Safirlis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Orbit	Orbit	99.8	99.99	99.92	100.00	99.94	100.00	100.00	100.00	99.93	99.97
Patologi	-	99.4	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
Røntgen	Medos	98.5	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.96
	PACS (HIH)	99.4	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.98	100.00	100.00	100.00
	PACS (HER+GLO)	99.4	99.95	99.97	99.97	94.81	98.65	99.94	99.96	99.98	100.00
	RIS2010	99.4	100.00	100.00	99.99	100.00	100.00	100.00	99.98	100.00	100.00
	PACS (GEH)	99.4	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	99.96	100.00	100.00
	IMPAX	99	99.94	99.93	99.99	99.98	99.81	99.50	99.69	98.71	99.96
	Web1000	99	99.99	99.97	100.00	99.87	100.00	100.00	99.98	99.99	99.99
	PACS (HVVH)	99	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00
	PACS (BOH)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GS/Opus***)		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

*) Servicemål defineret før etableringen af IMT. **) Der har i starten af året været fejl på målingen af opetid IP-telefoni, hvorfor rapporteringen ikke er retvisende.***) Leveres af CSC, der rapporterer månedligt til IMT, men i andet format end anvendt her. Målingerne forventes indarbejdet i næste rapportering.

1.2 Kritiske nedbrud

Nedenstående tabel viser udviklingen i antal kritiske nedbrud¹ hos IMT og eksterne leverandører.

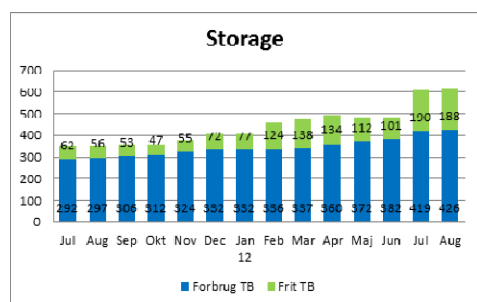
	Nov-11	Dec-11	Jan-12	Feb-12	Mar-12	Apr-12	Maj-12	Jun-12	Juli-12
Antal kritiske nedbrud	78	68	56	78	70	58	51	52	61

1.3 Strømkapacitet

To ud af IMT's tre primære datacentre (Rigshospitalet, Hvidovre og Herlev) lever op til målsætningen om en udnyttelse af strømkapaciteten på max. 90 %. På datacentret i Hvidovre er udnyttelsen pt. på 100 %, hvilket medfører risiko for nedbrud. IMT arbejder derfor på at frigøre kapacitet på dette datacenter ved at fjerne udstyr, og målet forventes opnået inden udgangen af 2012.

1.4 Storage (lagringskapacitet)

Regionens storagefaciliteter er fordelt på flere forskellige lagre i de tre datacentre. Nedenstående graf viser udviklingen i Regionens samlede anvendte og ledige lagringskapacitet². Der er i foråret skabt øget lagerkapacitet. Det bemærkes, at forbruget af lagring er steget med 43 % siden august 2011.



2. Håndtering af henvendelser

Brugerne i Region Hovedstaden kan henvende sig til IMT's Service Deske vedr. fejl (incidents), bestilling af ex. udstyr, brugeradministration, support mv. (service request) eller ændringer af it-systemer (changes). Brugerne kan henvende sig telefonisk, på e-mail og enkelte steder via selvbetjeningsportaler. Service Deskene er funktionsdelt i henholdsvist en generel It-Service Desk og en klinisk It-Service Desk, der tager sig af henvendelser fra brugerne vedrørende brugen af de kliniske it-systemer (OPUS/GS, EPM, ORBIT og MIRSK).

2.1 Antal sager i IMT

Nedenstående tabel viser det totale antal registrerede sager, der håndteres af IMT og eksterne leverandører.

	Nov-11	Dec-11	Jan-12	Feb-12	Mar-12	Apr-12	Maj-12	Jun-12	Juli-12
Antal registrerede sager	19.045	17.408	24.205	21.494	22.217	18.159	20.581	21.124	16.350

2.2 Håndtering af telefoniske henvendelser i It-Service Desk

Nedenstående tabel viser nøgletal for sagshåndteringen i It-Service Desk. IMT vil til november have samlet alle regionens It Service Deske på én lokalitet, hvilket bla. skal sikre bedre sagshåndtering og service til brugerne.

¹ Et kritisk nedbrud (kritisk incident) er nedbrud som afskærer store dele af brugerne inden for et funktionsområde fra at gennemføre deres arbejdsopgaver. En række af de væsentligste nedbrud (større driftshændelser) med tilhørende korrigerende handlinger er mere udførligt beskrevet i IMT's interne månedlige driftsrapporter.

² Opgjort for niveau 2 og 3. Regionens råder endvidere over en mindre kapacitet på niveau 1 (benyttes til få databaser og applikationer med meget højt transaktionsniveau og højt performancekrav), som ikke er medtaget.

	Nov-11	Dec-11	Jan-12	Feb-12	Mar-12	Apr-12	Maj-12	Jun-12	Juli-12
Antal opkald	17.240	14.032	21.528	18.645	23.124	18.074	22.320	23.382	17.924
Gennemsnitlig ventetid	0:01:43	0:01:25	0:02:08	0:02:04	0:02:34	0:02:25	0:03:03	0:03:13	0:02:14
Max ventetid	1:13:54	0:54:50	0:44:00	1:05:58	1:37:44	0:34:02	1:26:04	0:45:24	0:48:59
Antal afbrudteopkald ³	3.186	2.375	3.701	3.019	5.211	3.997	5.487	6.166	3.087

På nuværende tidspunkt er der ikke et krav til hvor lang ventetid, der maksimalt må være på telefonerne i service desken, men i forbindelse med udarbejdelse af serviceaftalen, der skal træde i kraft pr. 1. januar 2013 vil der blive opstillet konkrete krav for ventetid på telefonen.

Ved indførelse af et nye IT Service Management System (til sagsstyring), forventeligt 3. kvartal 2013, forventes det muligt, at måle på svartider/sager. Hertil kommer, at det bliver muligt, at måle på, hvor mange sager der afklares i telefonen, og hvor mange sager der kræver yderligere sagsbehandling. Endvidere overvejes det hvorledes der kan følges op på kvaliteten af den telefoniske betjening af brugerne.

2.3 Håndtering af telefoniske henvendelser i klinisk It-Service Desk

Nedenstående tabel viser nøgletal for saghåndteringen i klinisk It-Service Desk. IMT's kliniske It-Service Desk blev åbnet for henvendelser 11. juni 2012, hvorfor rapporteringen først starter der.

	Jun-12	Juli-12
Antal opkald	3.140	5.237
Gennemsnitlig ventetid	0:01:00	0:00:53
Max ventetid	0:26:18	0:59:18
Antal afbrudteopkald	207	753

3. Større aktiviteter til driftsforbedringer

3.1 Driftshandlingsplan

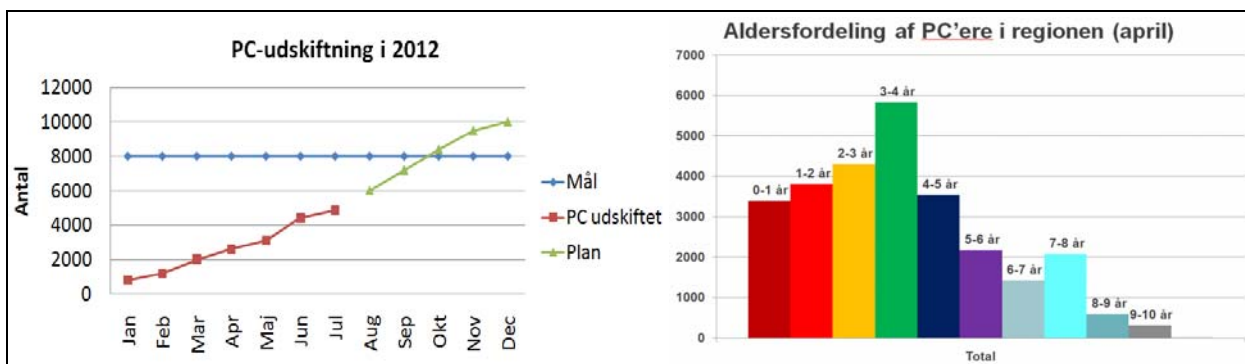
Driftshandleplanen strækker sig fra 2012 til 2014 og skal sikre forbedring af It-infrastrukturen med henblik på mærkbar forbedret driftsstabilitet for hele regionen. Handleplanen indeholder en række løsninger; bla. konsolidering af netværk, udskiftning af PC'ere og it-sundhedstjek (tilstandsrapport på it-installationerne) af regionens hospitaler.

Trådløse netværk er med få undtagelser forbedret på alle hospitaler, mens netværket mellem hospitalerne og datacenter forbedres september til december 2012. Forbedring af det kablede netværk på Hospitalerne er en omfattende opgave, som er i fuld gang på Hvidovre og Amager Hospitaler. Udbedring på Bispebjerg igangsættes ligeledes i år, og plan for udbedring af de øvrige Hospitalers kablede netværk forventes klar inden udgangen af året.

På nuværende tidspunkt er der i 2012 udskiftet ca. 5.000 PC'ere, og der vil forventeligt være udskiftet 8-10.000 ud af regionens ca. 35.000 PC'ere inden udgangen af året. Målet er at sikre, at regionens PC-ere max er 4 år (se graf med aldersprofil på regionens PC-ere⁴) inden udgangen af 2014 og frem.

³ Opkald afbrydes ikke nødvendigvis pga. for lang ventetid. Nogle brugere afbryder opkaldet, fordi IMT har indtalt en besked f.eks. om nedbrud på server og at fejlen er ved at blive rettet, hvorfor der ikke er behov for at oprette en sag.

⁴ Tallene er baseret på måling af aktive PC'ere i april og omfatter ikke Psykiatrien.

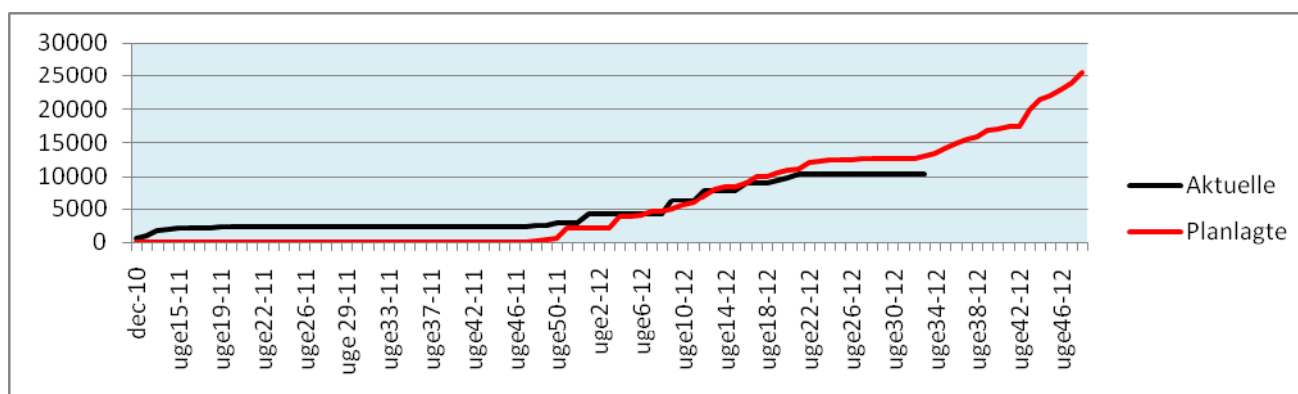


Der er indsamlet data til sundhedstjek på ca. halvdelen af hospitalerne, og arbejdet afsluttes i november med en samlet rapport for alle hospitalerne. På baggrund af rapporten udarbejdes handleplaner for yderligere forbedringer af driften.

3.2 Udrulning af ESA

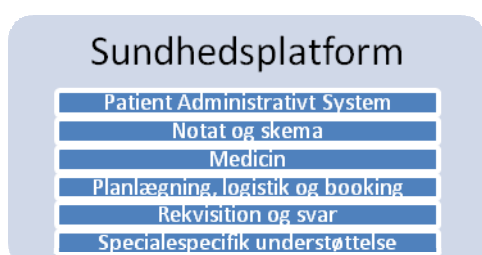
Formålet med Effektiv Systemadgang er at give klinikere nemmere, hurtigere og mere fleksibel adgang til de vigtigste kliniske it-systemer. Løsningen sikrer bla. single sign-on til en række systemer, som ellers kræver selvstændigt log-in. Systemet sikrer også "fortsæt-hvor-du-slap" funktionalitet.

Ved udgangen af august vil 11.357 kliniske brugere have mulighed for at anvende løsningen, og ved udgangen af året forventes regionens i alt ca. 25.000 kliniske brugere at have adgang (jf. nedenstående graf). IMT gør opmærksom på, at der pt. er stor varians i anvendelsesgraden af systemet (fra ca. 20 % på Frederikssund, Herlev, Glostrup Hospitaler til 40 og 50% på Gentofte og Bornholm Hospitaler og til 90 % på Bispebjerg Hospital). IMT er derfor i gang med at forberede tiltag til øget anvendelse af løsningen.



3.3 Ny it-sundhedsplatform

Region Hovedstaden står sammen med Region Sjælland foran at skulle anskaffe forbedret EPJ/PAS-funktionalitet (Elektronisk Patient Journal/Patient Administrativt System). It-sundhedsplatformen vil afløse en stor del af de systemer som i dag udgør Region Hovedstadens H-EPJ. Kontraktindgåelse forventes ultimo 2013, hvorefter systemet tilpasses i 2014 og udrulles i 2015 og 2016



4. Kommende tiltag

4.1 Forankringsgruppe for it, medico og telefoni i byggerierne

For at sikre den bedst mulige ressourceudnyttelse i byggerierne og tværgående koordinering etableres en Forankringsgruppe for it, medico og telefoni i byggerierne, der sikrer inddragelse af kvalitetsfundsbyggerierne i Region H. Gruppen betjenes af et sekretariat i IMT, som skal danne single point of contact for byggerierne ift. IMT, samt sikre overblik over efterspørgsel fra byggerierne og leverancestatus i IMT. Sekretariatet skal have fokus på tværgående koordinering mellem byggerierne og mellem byggerierne og hospitalerne i øvrigt, dvs. koordineringen på tværs i regionen.

4.2 Medico Apparaturregistreringssystem (MARS)

Med henblik på at få et samlet overblik over regionens estimerede ca. 70.000 stk. medicoudstyr har IMT gennemført udbud af it-system som har til formål at sikre ensartet registrering af apparaturet og danne basis for den daglige support samt dokumentation af anskaffelser, økonomi, vedligehold og kvalitetsaktiviteter. Systemet forventes implementeret andet kvartal 2013.

Som noget nyt er standardisering af medicoteknisk udstyr begyndt. I løbet af 2012 forventes der at være standardiseret på de første fire meget anvendte og kritiske typer udstyr: patientmonitoreringsudstyr, infusionspumper, anæstesiapparater og respiratorer, således at al nyt indkøbes indenfor standarden, og at størstedelen af udstyret i regionen er ens. Standardiseringen vil fortsætte løbende over de næste år.