

## Opdateret og revideret uddybende information til regionsrådets medlemmer om RIS/PACS

Det følgende er administrationens foreløbige oplysninger om situationen på særligt Herlev og Gentofte Hospital i forbindelse med implementeringen af RIS/PACS. Det skal understreges, at en mere uddybende redegørelse er under udarbejdelse.

### Hvad er der sket

- Flere patienter i Region Hovedstaden oplever forsinkelser på såkaldt billeddiagnostik – det kan fx være røntgenfotos i forbindelse med brystkræftscreeninger eller CT-scanninger. Årsagen er driftsforstyrrelser under implementering af et nyt fælles it-system til billeddiagnosticering.
- Ca. 400 patienter er berørte på Herlev og Gentofte Hospital. Derudover gælder driftsforstyrrelserne også Bispebjerg og Frederiksberg Hospital samt Amager og Hvidovre Hospital.
- Region Hovedstadens Center for It, Medico og Telefoni (CIMT) og de berørte hospitaler har sat alle kræfter ind på at løse udfordringerne. Som det ser ud nu, er systemet i bedring, men der er ikke tale om normaliseret drift – der skal stadig arbejdes intensivt på at opdatere og styrke systemet. På grund af driftsforstyrrelserne er der også stadig et ekstra pres på området, og forøgede ventetider og svingende stabilitet må forventes lidt endnu.
- Vanskelighederne omhandler et system udviklet af virksomheden AGFA, der hedder RIS/PACS. Region Hovedstaden er i tæt dialog med virksomheden for at få opdateret og styrket systemet, så patienter fremover kan være trygge ved, at de kan få deres screeninger og resultater hurtigt.

### Konsekvenser

- Situationen er alvorlig og patientkritisk, og mange patienter og personalet er helt forståeligt dybt frustrerede over situationen. Det er vigtigt at understrege, at patienter med akutte symptomer kan være trygge ved, at de vil blive henvist til rette sted og tilset så hurtigt som muligt.
- De berørte patienter er blevet kontaktet af deres hospitaler – eller vil blive det inden for den nærmeste tid – for at få nye tider og information om deres forløb.
- Hospitalerne prioriterer alle patienter med akutte og livstruende symptomer først. Og patienter på ventelister vil blive prioriteret efter en faglig vurdering.
- Forsinkelserne kan betyde, at det ikke er muligt for regionens hospitaler at overholde udredningsret og behandlingsgaranti – men dette er der på grund af situationens omfang

ikke et endegyldigt overblik over endnu. Indtil videre er det meldingen fra Herlev og Gentofte Hospital, at garantier og tider er overholdt, men regionen følger situationen tæt.

### Det er sket med systemet

- Region Hovedstadens hospitaler skal have nyt system til at diagnosticere billeder. Fx røntgenfotos i forbindelse med screeninger for brystkræft eller ved CT-scanninger. Systemet hedder RIS/PACS og leveres af virksomheden AGFA, og erstatter en række lignende men forældede systemer.
- I forbindelse med implementeringen af det nye system opstod der driftsforstyrrelser på de tre hospitaler, hvor systemet foreløbigt er implementeret, Amager og Hvidovre Hospital, Bispebjerg og Frederiksberg Hospital og Herlev og Gentofte Hospital.
- Herlev og Gentofte Hospital er det tredje hospital i implementeringsrækken. AHH og BFH har implementeret systemet i henholdsvis efteråret 2014 og februar 2016: Fra og med november 2014 gennemgik RIS/PACS således en pilotafprøvning på én af regionens mindste røntgenafdelinger på Amager Hospital, mens den samlede implementering på Hvidovre Hospital først skete i september 2015.
- Da RIS/PACS første gang blev sat i funktion i november 2014, viste der sig at være en del vanskeligheder og stabilitetsproblemer. I de følgende 10 måneder arbejder leverandøren derfor på at udbedre problemerne. Da man vurderede at stabiliteten var blevet styrket, begyndte den fulde udrulning på Amager og Hvidovre Hospital i september 2015.
- De alvorligere og mere patientkritiske driftsforstyrrelser opstod imidlertid først i weekenden omkring den 8.-10- april i forbindelse med implementeringen på Herlev og Gentofte Hospital. Indtil driftsforstyrrelserne er løst implementeres systemet ikke yderligere på regionens andre hospitaler, fx Rigshospitalet.
- Region Hovedstadens Center for It, Medico og Telefoni (CIMT) og de berørte hospitaler har sat alle kræfter ind på at løse udfordringerne. Som det ser ud nu, er systemet i bedring, men der er ikke tale om normaliseret drift – der skal stadig arbejdes intensivt på at opdatere og styrke systemet.
- Vi kan endnu ikke oplyse om de fremadrettede tekniske tiltag, det arbejdes der stadig på i samarbejde med leverandøren AGFA.

### Konkrete tiltag over for berørte patienter

- Rigshospitalet og Amager og Hvidovre Hospital har taget ca. 120 patienter fra Herlev og Gentofte Hospital for at give patienterne hurtigere scanninger og røntgenundersøgelser og

for at aflaste systemet.

- Herlev og Gentofte Hospital har desuden arbejdet med en prioritering af patienterne for at sikre mindst mulig konsekvenser for patienterne ved driftsforstyrrelserne. Akutte patienter har været prioriteret først, herefter patienter under kræftpakkerne og dernæst almindelig kontrol.
- Det skal dog nævnes, at der også er kræftpatienter, der går til almindelig kontrol, hvor de bliver CT-scannet for at se, om deres kemo virker, eller om den skal op- eller nedjusteres.
- I det omfang det er fagligt og kvalitetsmæssigt forsvarligt, vil patienter også blive overført til private røntgenklinikker.

### Årsagen til driftsforstyrrelserne

- Som følge af implementeringen på HGH, blev antallet af systembrugere fordoblet, hvilket medførte, at systemet ikke har fungeret optimalt i forhold til at booke nye røntgenundersøgelser og få adgang til tidligere røntgenbilleder og beskrivelser.
- Trods systemets lange svartider, har patienterne fortsat kunnet få taget røntgenbilleder, men grundet it-problemerne har det ikke været muligt at opretholde den normale produktionskapacitet.

### Hvad er der gjort for at løse problemerne?

- Driftsforstyrrelserne har været taget meget alvorligt. Der blev hurtigt fokuseret på fejlretning og systemet tilført ekstra kapacitet.
- Problemerne har også medført, at regionens styregruppe for RIS/PACS projektet har besluttet at udskyde implementeringen af RIS/PACS på Rigshospitalet, som var planlagt til maj måned.
- Aktuelt er der fortsat udfordringer med systemet, herunder hurtig adgang til tidligere røntgenundersøgelser og integrationer til andre it-systemer. Regionen arbejder på at få løst problemerne i samarbejde med leverandøren.
- I den kommende tid fokuserer vi på at gennemføre en række tiltag, som leverandøren har foreslået for at sikre en stabilisering af systemet og bedre svartider. I takt med at resultaterne heraf leder til en forbedret driftssituation på de tre hospitaler vil Regionen tage stilling til hvornår systemet skal implementeres på RH, NOH og BOH.

- Ifølge den tidsplan, som CIMT arbejder efter, forventes det, at leverandøren AGFA's nye tiltag for at styrke systemet er gennemført i løbet af maj. Men allerede nu arbejdes der på højtryk for at stabilisere systemet på en kortere bane.

### Valg af AGFA som leverandør

- I februar 2011 godkendte regionsrådet en anlægsbevilling på 134,6 mio. kr. til gennemførelse af it-handlingsplanens investeringsprojekter i 2011. Indkøb af et fælles røntgeninformationssystem og et fælles billedarkiv (RIS/PACS) var én af aktiviteterne i handlingsplanen.
- Det var en projektgruppe i CIMT, der i juni 2011 valgte AGFA som leverandør efter en udbudsrunde. I projektgruppen sad både teknisk og klinisk personale.

## Spørgsmål og svar

### Oplysninger til offentligheden

*Hvorfor er Region Hovedstaden først i stand til at oplyse om situationen nu?*

- Selvom driftsforstyrrelserne særligt har været fremtrædende i april 2016, har systemet generelt været ustabil og langsomt siden den første udrulning af RIS/PACS på Amager og Hvidovre Hospital.
- Dette har medført langsommelige arbejdsgange, men det er først i forbindelse med implementeringen på HGH, at der optræder patientkritiske forstyrrelser. Dette sker omkring 8. til 10. april. I perioden fra den 8. april til nu har CIMT og HGH i samarbejde med leverandøren arbejdet intensivt på at få overblik over situationens omfang og alvor og udbedre fejl.
- Administrationen er derfor først nu i stand til at orientere om forløbet, efter at have dannet sig et foreløbigt overblik. Der arbejdes dog stadig på at forbedre systemet og en yderligere og mere uddybende redegørelse er på vej.

### Kapacitetsproblemer

*Hvordan opstår den situation, at der er kapacitetsproblemer på Herlev og Gentofte? Kunne planlægning ikke tage højde for det?*

- Regionen har købt et RIS/PACS system, der er dimensioneret til alle hospitaler i regionen, og da der endnu kun er 3 hospitaler på systemet burde der være langt op til kapacitetsgrænsen. Regionen har bedt leverandøren AGFA om en redegørelse for de problemer, der opstod i forbindelse med implementeringen på Herlev og Gentofte Hospitaler.

- Regionens center for It, Medico og Telefoni (CIMT) følger op med leverandøren og adresserer de leveringsproblemer, der har været, men henblik på at sikre, at leverandøren lever op til den opetid, der er fastsat i kontrakten.
- Leverandøren AGFA har foreslået en række tiltag for at sikre en stabilisering af systemet og bedre svartider. Regionen følger op på disse tiltag for at sikre, at der sker en forbedret driftssituation på de tre hospitaler.

*Hvis der allerede er problemer på Amager i 2014, hvorfor indfører I det så i 2015?*

- Det er rigtigt, at der var startvanskeligheder på Amager. Men der blev jo også arbejdet på at forbedre systemet. Man skal huske, at det her er en løbende udvikling – hvor vi løbende tilpasser systemet.
- Da vi besluttede at gå i gang med en fuld udrulning af systemet i efteråret 2015, er det derfor på baggrund af en række ændringer, man dengang foretog i systemet.

### Tidsrum

*Hvornår regner I med at problemerne bliver afhjulpet?*

- Center for IT, Medico og Telefoni (CIMT) følger tæt op på de tiltag leverandøren har foreslået for at sikre, at tiltagene også leder til en forbedret driftssituation på de tre hospitaler.
- Leverandøren har fremlagt en plan, som skal sikre bedre driftsstabilitet og svartider i midten af maj måned.

### Læring

*Hvordan vil I sikre jer, at der ikke opstår en tilsvarende situation, når Rigshospitalet skal have implementeret det samme system?*

- Som følge af problemerne har regionens styregruppe for RIS/PACS projektet besluttet at udskyde implementeringen af RIS/PACS på Rigshospitalet, som var planlagt til maj måned.
- De indsatser, der nu bliver gjort for at udrede fejl i systemet og forbedre systemets opetider i forbindelse med implementering på Herlev og Gentofte Hospital vil også få en positiv effekt på implementeringen på Rigshospitalet.
- Rigshospitalet skal ikke overgå til det nye system før driftsstabiliteten er tilfredsstillende.

### Mammografi

*Der har været særskilte problemer med mammografi efter implementering af nyt RIS/PACS. Hvori består disse og hvad gøres der for at løse problemerne?*

- Det er korrekt, at der har været problemer med at se tidligere undersøgelser i mammografi og med kvaliteten af billederne. Dette har påvirket produktiviteten indenfor mammografi på

Herlev og Gentofte Hospital.

- Der er fundet løsninger på disse problemer nu, så tidligere billeder kan ses i det nye RIS/PACS, i den fornødne kvalitet. Disse løsninger testes i øjeblikket.

### Performance

*Hvad er gjort for at sikre, at performance i RIS/PACS systemet er tilfredsstillende?*

- Der er siden årsskiftet gennemført en lang række tiltag for at sikre bedre performance på RIS/PACS systemet.
- Der er tale om tekniske tiltag, herunder udskiftning af storage, optimering af netværksinfrastruktur med mere. Derudover er mange pc'ere udskiftet i forbindelse med implementeringerne. Effekten af disse tiltag er dog endnu ikke som ønsket, og sammen med leverandøren AGFA analyseres årsagen ligesom der iværksættes yderligere tiltag med henblik på at stabilisere systemet.

### Økonomi

*Hvad er de økonomiske konsekvenser af problemerne med RIS/PACS?*

- Der er endnu ikke et klart overblik over de økonomiske konsekvenser, men det er klart, at forsinkelserne generelt presser aktiviteten og økonomien.
- På Herlev og Gentofte Hospital er man pga. systemnedbruddet nødt til at lave aftaler om frivilligt ekstraarbejde (FEA) for at nedbringe ventetider og forsinkelser. FEA aflønnes med 200 pct. oven i normalløn. Derudover har det været nødvendigt at kalde folk på arbejde med lange hverdagsvagter, samt lørdage og søndage. Så det betyder naturligvis en merudgift.

### Sundhedsplatformen

*Påvirker problemerne Sundhedsplatformen?*

- Både-og. Sundhedsplatformen og RIS PACS er to forskellige systemer, så man kan ikke sige, at driftsforstyrrelserne "smitter" Sundhedsplatformen.
- De to systemer skal dog kunne interagere med hinanden fra og med Sundhedsplatformens implementering, og derfor kan en ustabilitet i RIS/PACS påvirke sundhedsplatformen hvis der er tale om funktioner, dækket af RIS/PACS.

*Hvordan skal de to systemer arbejde sammen?*

- RIS/PACS er integreret med Sundhedsplatformen. Det vil lette arbejdet for det kliniske personale, fordi de så ville kunne booke undersøgelser mv. direkte gennem Sundhedsplatformen. Centrale arbejdsgange vedr. røntgen får dermed én samlet brugergrænseflade i Sundhedsplatformen, som er fælles for hele regionen.

- Her er det dog vigtigt, at understrege, at de billeddiagnostiske afdelinger også efter implementeringen af Sundsplatformen fortsat skal arbejde direkte i AGFA's RIS/PACS. Dette er fordi de har behov for en meget specialiseret funktionalitet, som ikke er en del af Sundhedsplatformen.

*Kan man have tillid til, at Sundhedsplatformen ikke også medfører alvorlige driftsforstyrrelser – når nu I ikke kan*

- Ja, det kan man. Der vil også komme udfordringer, når vi implementerer et så stort system, som Sundhedsplatformen er. Det er uundgåeligt.
- Men det er noget helt andet end situationen omkring RIS PACS, hvor det handler om, at systemet ikke har den nødvendige kapacitet.

## Fakta om RIS/PACS

RIS/PACS består af 2 hovedmoduler:

- RIS (Røntgen Information System) anvendes til booking af undersøgelser samt beskrivelse af undersøgelsesresultatet.
- PACS er Arkivdatabasen for alle billeder som optages i forbindelse med undersøgelser.

Hospitalerne benytter i dag forskellige systemer til bestilling og visning af røntgenbilleder. Systemerne er generelt forældede og langsomme. Et nyt fælles system skal skabe fleksible tværgående arbejdsgange og ubesværet adgang til alle billeder og tilhørende rapportering. Et nyt fælles system muliggør en effektiv udveksling af billeder mellem alle regionens hospitaler. RIS og PACS udgør de primære arbejdsredskaber til diagnostik, logistik og kommunikation på Region Hovedstadens billeddiagnostiske afdelinger, og er uundværlige i driften heraf. Velfungerende og stabile RIS og PACS er derfor afgørende for den billeddiagnostiske understøttelse af sammenhængende patientforløb og kliniske beslutningsprocesser på regionens hospitaler. Systemet kan bidrage til, at ressourcerne udnyttes bedre. Klinikken kan ubesværet rekvirere undersøgelser og få adgang til resultater og beskrivelser af diagnostiske fund, der er udført på hovedstadsregionens hospitaler. Indførelsen af et fælles system betyder, at arbejdsgangene for fx booking og diktering bliver standardiseret, så afdelingerne lettere kan hjælpe hinanden.