

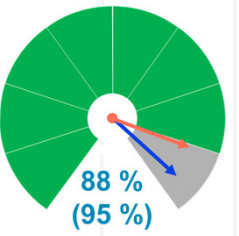
OVERORDNET STATUS FRA Center for IT, Medico og Telefoni PÅ DRIFT OG UDVIKLING

Bilag 1: rapport

Marts 2017

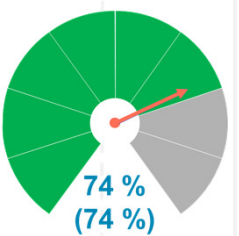


SUPPORT



TELEFONHÅNTERING

Servicemål: 80 % af alle telefoniske henvendelser til CIMT Servicedesk skal besvares inden for 5 min.

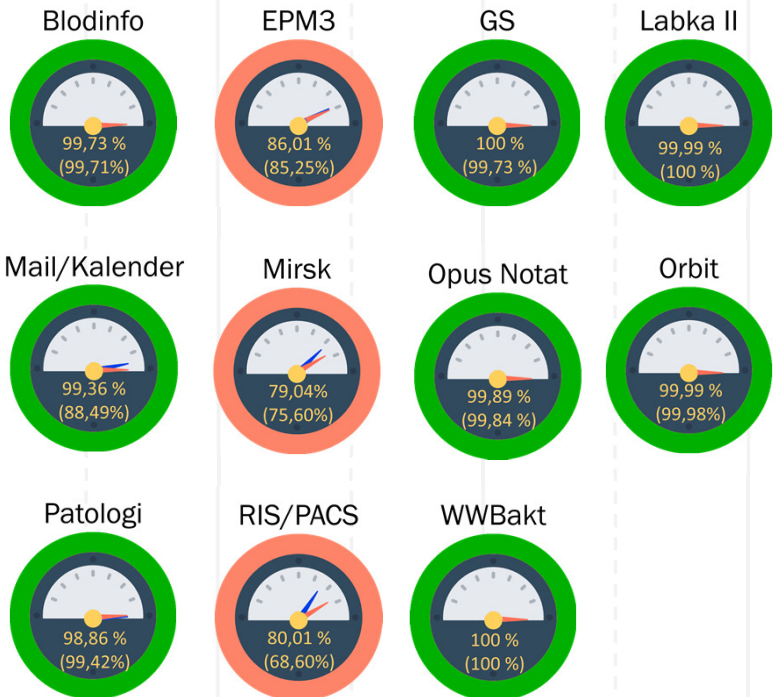


STRAKSAFKLARING

Servicemål: 60 % af alle telefoniske henvendelser til CIMT Servicedesk skal løses ved første kontakt.

SYSTEMDRIFT

Se bagside for beskrivelse og afvigelsesforklaringer



AKTUELT FRA CIMT

STENO DIABETES CENTER COPENHAGEN ER EN DEL AF REGIONEN

Steno Diabetes Center Copenhagen (SDCC) var frem til 31. december 2016 ejet af Novo Nordisk, men da medarbejderne mødte ind efter nytår, var det som en del af Region Hovedstaden. Dermed er det CIMT, der sikrer it-understøttelsen.

NY VICEDIREKTØR I CIMT

Carsten Nørgaard tiltrådte som vicedirektør d. 1. marts. Carsten har mere end 20 års erfaring i It-branchen, senest i Bankernes EDB Center (BEC), og har desuden været formand for bestyrelsen i DANSK IT siden 2013



SUNDHEDSPLATFORM GO-LIVE PÅ RIGSHOSPITALET

Den 5. november fik Danmarks største hospital som det andet i regionen adgang til Sundhedsplatformen. Den 18. marts får Amager/Hvidovre, Nordsjælland samt Bornholms hospital adgang til Sundhedsplatformen, og den 20. maj er det Bispebjerg/Frederiksberg hospital og Psykiatrien, der står for tur. Herefter arbejder alle hospitaler i regionen i Sundhedsplatformen.

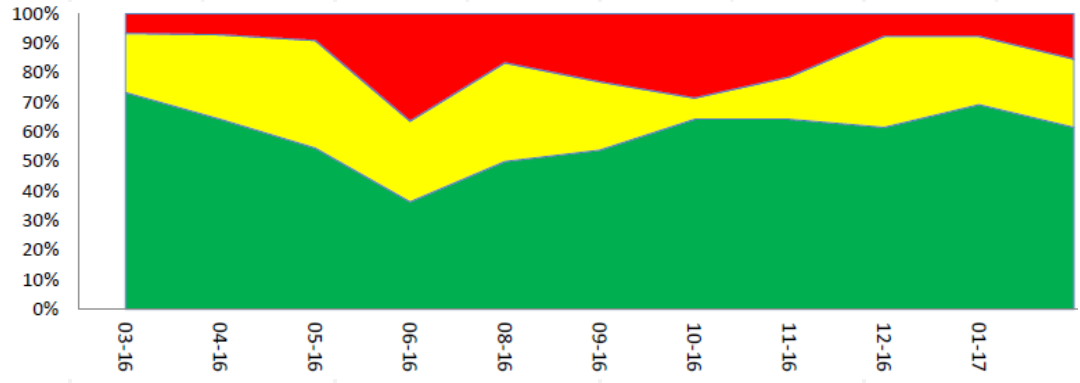
RIS/PACS ER IMPLEMENTERET PÅ BORNHOLMS OG NORDSJÆLLANDS HOSPITAL

Den succesfulde implementering skyldes især, at CIMTs implementeringsteam sammen med leverandør og klinisk personale har formået at omsætte de vigtige læringspunkter fra tidligere implementeringer til praksis. Herunder har begge hospitaler forberedt sig meget grundigt, særligt ift. at sikre tilstrækkelig uddannelse og træning af dem, der skal bruge det nye system.

PROJEKTER

Grafen viser udviklingen i projektporteføljen.

Farvernes betydning er angivet til højre.



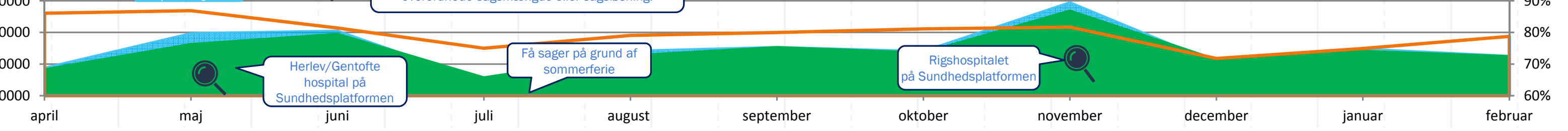
Konturens farve angiver aktuel status.

- Grøn: Projektet følger tidsplan og overholder ressourcer
- Gul: Projektet afviger pt. fra rammerne, men det forventes at kunne komme på plan igen.
- Rød: Projektet afviger fra rammerne. Der arbejdes på en justering af enten forventninger eller rammer.

Pilen angiver udvikling fra sidste måned.

SAGER

Sager løst inden for mål
Antal løste sager
Antal oprettede sager



Luppen markerer forhold, der påvirker den overordnede sagsmængde eller sagsløsning.

Herlev/Gentofte hospital på Sundhedsplatformen

Få sager på grund af sommerferie

Rigshospitalet på Sundhedsplatformen

BESKRIVELSE AF GRAFER SAMT AFGIVELSESFORKLARINGER

SUPPORT

Servicemål: Servicemål er aftalt mellem koncernledelsen på vegne af hospitaler, virksomheder og centre, og CIMT.

Svartider: Målet for, hvor stor en andel af telefonopkaldene til CIMT Servicedesk, som skal besvares inden for fem minutter, er 80 %. Da en meget stor del af alle henvendelser til CIMT foregår telefonisk, er dette et centralt mål for brugernes oplevede service.

Straksafklaringer: En straksafklaring betyder, at en sag løses ved første telefoniske kontakt. Dette er en vigtig forudsætning for, at brugerne hurtigst muligt kan komme videre i deres daglige virke. Målsætningen er, at minimum 60 % af alle henvendelser til CIMT Servicedesk løses ved første telefoniske kontakt.

SYSTEMDRIFT

Systemsvartiderne udgør pt. den mest direkte måling af brugernes oplevelse af systemernes performance. Der foretages målinger på samtlige kritiske systemer undtagen Mirsk. Målingerne foretages i et *krydsfelt* på de enkelte virksomheder. Krydsfeltet er det sted, hvor diverse kabler og netværksudstyr forbindes med hinanden for at sikre datatransmission mellem udstyr og systemer. Brugernes reelle oplevelse ved skærmen er derfor afhængig af en række lokale forhold, herunder kabling, netværksudstyr, alder på de anvendte pc'er mv. Målingerne er udtryk for, hvor lang tid diverse handlinger tager – ex. tiden fra en søgning påbegyndes til resultaterne præsenteres. Der er opsat tærskelværdier for de forskellige typer handlinger, hvor der skelnes mellem datatunge handlinger (15 sek.) og standardhandling (3 sek.).

Afvielsesforklaringer:

RIS/PACS

- Der er overordnet sket en fremgang i svartidsmålingerne.
- De nuværende svartider er forholdsvis tæt på at opfylde de kontraktmæssige krav, og det forventes, at de udestående delleveranceprøver kan gennemføres som planlagt i marts med positivt udfald.

MIRSK

- Overholder målet på to ud af tre handlinger. Det er kun på standardhandlingen Åbning af diktat, systemet ikke overholder den fastsatte tærskelværdi på 3 sekunder.
- Anvendelsen af Mirsk falder løbende i takt med, at Sundhedsplatformen implementeres i regionen og meget få brugere vil have adgang, når Sundhedsplatformen er endeligt udrullet.

EPM3

- Overholder tærskelværdierne på alle lokationer undtagen på standardhandlingen Login.
- EPM3 udfases, når Sundhedsplatformen er implementeret alle steder.

System	Beskrivelse
Orbit	Regionens operationsplanlægningssystem til booking, afflysninger, afvikling, ressourcestyring m.m.
Labka II	Laboratorieinformationssystemer, der anvendes af klinisk-biokemiske afdelinger samt til rekvisition af og søgning på laboratoriesvar i regionen.
Blodinfo II	System til bestilling af blodprodukter til brug i behandling af patienter – fx. plasma.
Patologi	Laboratorieinformationssystem til rekvisition og svar på histologiske (vævsundersøgelse) og cytologiske (celleundersøgelse) analyser.
AGFA RIS/PACS	Fællesregionale billeddiagnostiske systemer, der dels anvendes til bestilling af røntgenundersøgelse, dels anvendes til at se røntgenbilleder.
GS (grønt system)	Patientadministrativt system, der sammen med OPUS anvendes til registrering af patientens forløb fra henvisning til afslutning.
WWBakt	Webbaseret overbygning til det mikrobiologiske laboratoriesystem ADBakt, der giver rekvisenten adgang til at søge på prøvesvar, printe prøvesvar m.m.
EPM3	Elektronisk Patient Medicinering, anvendes på alle regionens hospitaler til dokumentation og aflæsning af patienters medicineringsstatus.
Opus notat	Et modul i Opus arbejdsplads, der bruges til at skrive notat til patientkontakter.
Mail/kalender	System til at sende og modtage e-mails samt organisere kalender og kontaktpersoner.
Mirsk	Regionalt dikteringssystem, der består af to moduler til henholdsvis diktering og afskrivning.

PROJEKTER

Afvielsesforklaringer:

PRAKSYS

- Projektet følger ikke den oprindelige tidsplan. Leverandøren har meldt forsinkelse. Den reviderede tidsplan er endnu ikke godkendt
- Der pågår pt. forhandlinger med leverandøren om det fremadrettede projektgrundlag.

RHEL-EKG fase 2

- Det har været nødvendigt at rulle løsningen tilbage på grund af fejl.
- Der arbejdes pt tæt sammen med leverandøren for at udbedre fejl og genidriftsætte løsningen.

Interregionalt billedindeks

- Der er konstateret fejl i forbindelse med de tekniske test af at Region Hovedstaden kan levere data til det fællesregionale IBI-system. Dette betyder, at ibrugtagningen forventes forsinket i op til 2 måneder.

SAGER

Figuren viser det samlede antal registrerede og lukkede (løste) sager, der håndteres af CIMT og eksterne leverandører.

Figuren viser desuden andelen af sager, der ikke løses ved første kontakt, men som er løst inden for det fastsatte mål for sagstypen.

I forbindelse med en henvendelse til CIMT registreres en sag i CIMT Serviceportal ud fra en vurdering af sagens kritikalitet.

Hvis sagen ikke straksafklares over telefonen, prioriteres den ud fra bl.a. sagens art/emne, antal berørte brugere og risikoen for fx patientsikkerhed eller produktionsstop. Kategorierne er Kritisk, Høj, Medium eller Normal, og hver især udløser de et mål for, hvornår sagen senest skal være løst.