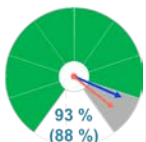
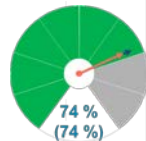


SUPPORT



TELEFONHÅNTERING

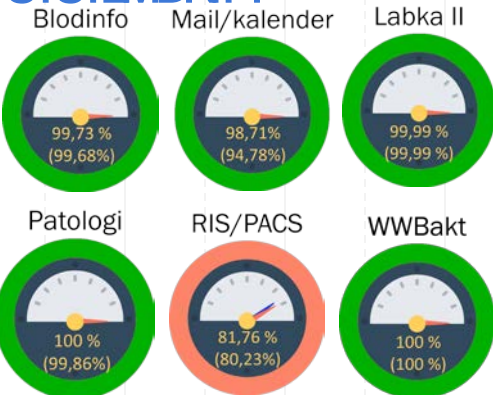
Service mål: 80 % af alle telefoniske henvendelser til CIMT
Service desk skal besvares inden for 5 min.



STRAKSAFKLARING

Service mål: 60 % af alle telefoniske henvendelser til CIMT
Service desk skal løses ved første kontakt.

SYSTEMDRIFT



AKTUELT FRA CIMT

Torben Dalggaard på Folkemødet 16/6 2017

Torben deltager i to debatter om sundhedsdata: *Sundhedsdata – vores fælles skattebøtte?* i Greater Copenhagen's telt og i Swipx's debat, *Hvorfor halter det med digitaliseringen i Danmark?*, på Folkeskibet Vestjylland, bådpladser. Kig forbi, hvis du er på Folkemøde, og tip gerne andre, der kunne være interesserede i de to debatter.

Brugernes tilfredshed med CIMT

For femte år i træk har CIMT i foråret gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt et udsnit af regionens ansatte. Resultatet viser, at tilfredsheden med CIMTs services fortsat er høj: 67 % svarer, at de enten er tilfredse eller meget tilfredse med CIMTs services. Det er et rigtig flot resultat, som er meget tæt på resultatet fra 2016 (70 %).

Nye enhedschefer i CIMT

I juni måned er startet tre nye enhedschefer i CIMT:

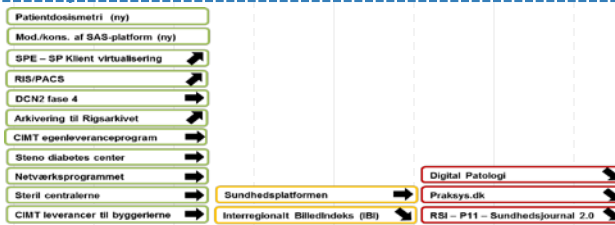
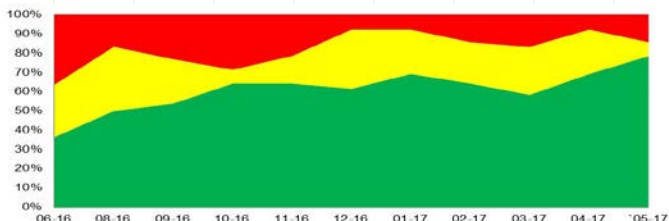


Marianne From (til venstre) og Martin Post (i midten) deler ansvaret i enheden Sundhedsplatformen, mens Christina Hansen (til højre) får ansvar for enheden Systemservices, der forvalter størstedelen af regionens øvrige systemer.

Martin kommer fra NNIT A/S, mens både Marianne og Christina kommer fra Sundhedsplatforms-programmet. Derfor er der ved at blive lagt en plan for, hvordan overgangsperioden bedst håndteres, så Sundhedsplatformen både kommer i mål med implementering i Region Sjælland og de ledelsesopgaver, der er i CIMT.

PROJEKTER

Grafen viser udviklingen i projektporteføljen. Praksys.dk og Sundhedsplatformen er ikke indeholdt i grafen. Farvernes betydning er angivet til højre.



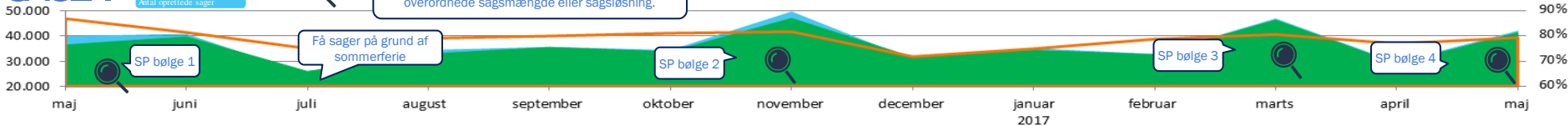
Konturens farve angiver aktuel status.

- 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
Aktuel liste sager
Aktuel oprettede sager



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 forskellige handlinger tager – fx. 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.).

Afgivelsesforklaringer:

- RIS/PACS**
- Der er overordnet sket en fremgang i svartidsmålingerne, som er forholdsvis tæt på at opfylde de kontrakt­mæssige krav.
 - Igangværende hardwareopgraderinger og generelle finjusteringer som led i RIS/PACS­projektet forventes at forbedre svartiderne yderligere i de kommende måneder.

System	Beskrivelse
Orbit	Udfaset af Sundhedsplatformen
Labka II	Laboratorie ­ informationssystemer, der anvendes af klinisk ­ biokemiske afdelinger samt til rekvistion af og søgning på laborator ­ iesvar i regionen.
Blodinfo II	System til bestilling af blodprodukter til brug i behandling af patienter – fx. plasma.
Patologi	Laboratorie ­ informationssystem til rekvistion 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 røntgen ­ billeder.
GS (grønt system)	Udfaset af Sundhedsplatformen
WWBakt	Web ­ baseret overbygning til det mikrobiologiske laborator ­ iesystem ADBakt, der giver rekvirenten adgang til at søge på prøvesvar, printe prøvesvar m.m.
EPM3	Udfaset af Sundhedsplatformen
Opus notat	Udfaset af Sundhedsplatformen
Mail/kalender	System til at sende og modtage e ­ mails samt organisere kalender og kontaktpersoner.
Mirsk	Udfaset af Sundhedsplatformen

PROJEKTER

Afgivelsesforklaringer:

RSI - P11 – Sundhedsjournal 2.0

- Leverancen "Samtykke/privat­markering for borgeres aftaler og laborator­iesvar" er fundet fejl­behæftet, og der er nedsat en taskforce med Sundheds­data­styrelsen for at finde løsning.
- Leverancen "Forældres adgang til børns data" er overdraget til RSI, da projektet ikke kan løfte den komplekse juridiske del. Leverancen er i rød indtil endelig afklaring på RSI­møde 8/6 2017 med forventet ændrings­anmodning om de­scoping til projekt­styregruppen 27/6 2017.

RSI – Praksys.dk

- Aftalte leverancer er fundet fejl­behæftet, og projektet er derfor udfordret af væsentlige forsinkelser.
- Der er modtaget en revideret plan fra leverandøren primo juni måned, som pt. behandles af projektet og styregruppen.
- Planen indebærer i udgangspunktet, at den planlagte idrift­sættelse 10/8 2017 udskydes ca. 3 måneder.

Digital Patologi

- Projektets afvigelse skyldes et overforbrug af interne timer ift. Budgettet.

SAGER

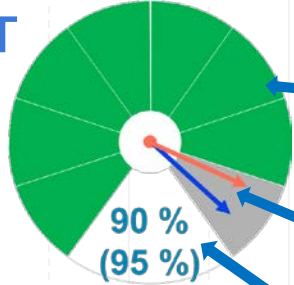
Figuren viser det samlede antal registrerede og lukkede (løste) sager, der håndteres af CIMT og eksterne leverandører.

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.

SUPPORT



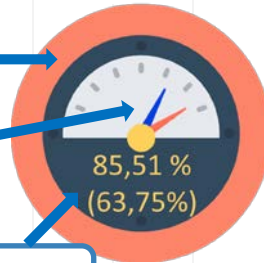
SYSTEMDRIFT

Speedometrets farve indikerer, om systemet lever op til de servicemål, der er angivet for hvert system i servicekataloget.

Den blå viser (fra 0 til 100%) er status ved sidste rapport. Den orange viser er aktuel status.

Tal viser aktuel status. Tallet i (xx.xx%) viser sidste status.

RIS/PACS



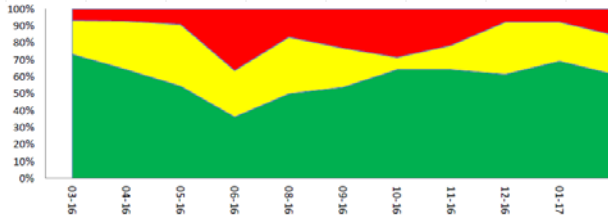
AKTUELT FRA CIMT

I denne rude vil der være en række nyheder, der vurderes at være interessante for FU og ITA.

PROJEKTER

Grafen viser udviklingen i den overordnede projektportefølje.

- De grønne kører som planlagt.
- De gule afviger pt., men forventes at komme på plan igen.
- De røde afviger og der arbejdes på en justering af rammerne.



Figuren viser aktuel status og udvikling på en række udvalgte projekter, der har særlig interesse for eksterne modtagere.

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.

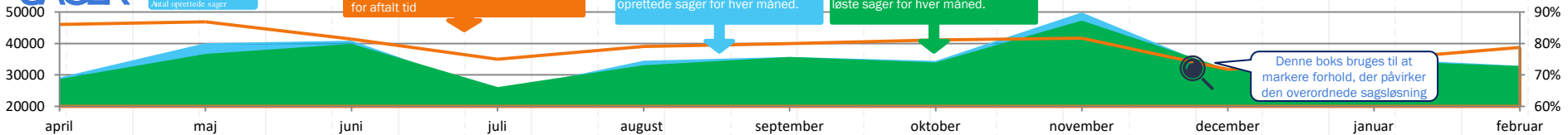
SAGER



Den orange linje viser andelen af ikke straksafklarede sager, der er løst inden for aftalt tid

Det blå område viser antallet af oprettede sager for hver måned.

Det grønne område viser antallet af løste sager for hver måned.



Denne boks bruges til at markere forhold, der påvirker den overordnede sagsløsning