

# OVERORDNET STATUS FRA CENTER FOR IT, MEDICO OG TELEFONI PÅ DRIFT OG UDVIKLING – SEPTEMBER 2017

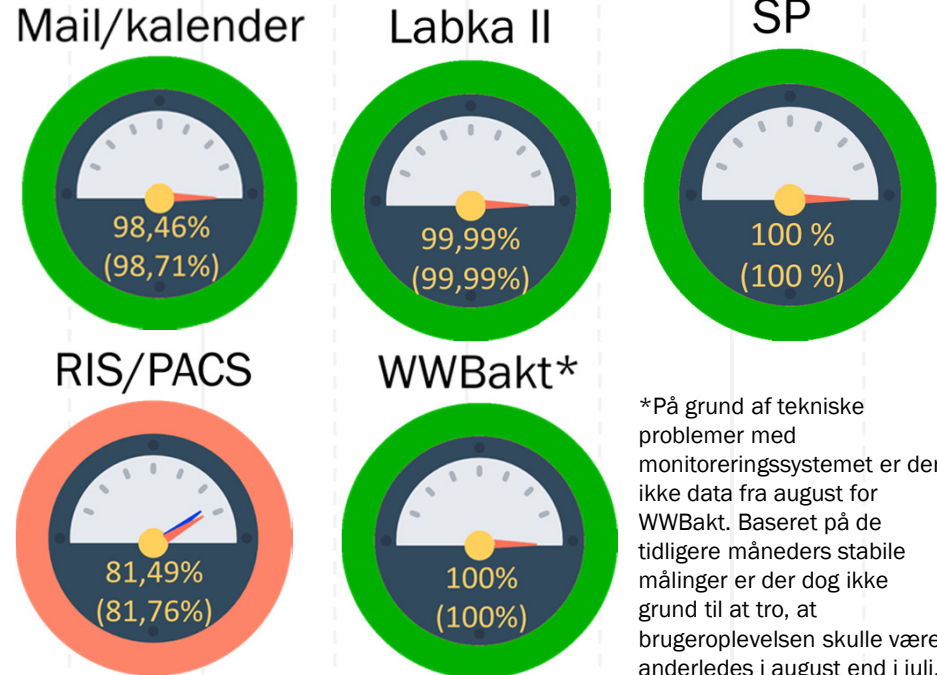
## Bilag 1: rapport



### SUPPORT



### SYSTEMDRIFT



### AKTUELT FRA CIMT

**CIMT Egenleveranceprogram er kommet flot i mål**

CIMT Egenleveranceprogram blev programsat i midten af 2015 og havde til formål at sikre, at Region Hovedstaden var parate til at implementere Sundhedsplatformen.

Projektet har bl.a. leveret:

- ✓ 23407 stk. it-hardware bestående af: 12271 skærme, 3863 Rovers, 799 WoWs og 265 Storskærme
- ✓ Etablering af 648 nedetids-PC'er og 4748 delte arbejdsstationer

At programmet er kommet så flot i mål med leverancerne kan tilskrives medarbejdernes engagement og deres hospitalsnære arbejde. Indsatsen er også blevet bemærket og vel modtaget på hospitalerne.

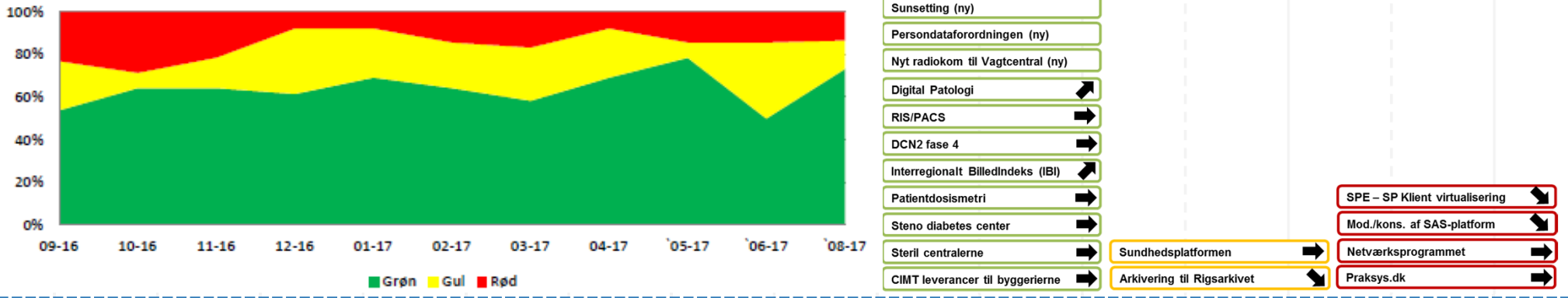
**Status på bemanning af SP drifts - og udviklingsorganisation.**

Bemanningen af den kommende SP drifts - og udviklingsorganisation kører planmæssigt. For at bemande de roller, som CIMT er ansvarlig for, har der hen over foråret/sommeren 2017 kørt dels en intern indplaceringsproces i CIMT, dels en intern ansøgningsproces for alle medarbejdere i Region Hovedstaden.

Resultatet er, at en betydelig bestanddel af de eksisterende medarbejdere i SP-programmet fra både CIMT og udlånt fra regionen fortsætter i den kommende SP-drifts - og udviklingsorganisation. Roller, der endnu ikke er blevet besat, kommer i eksternt opslag i løbet af september, så de sidste pladser kan blive besat.

### PROJEKTER

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

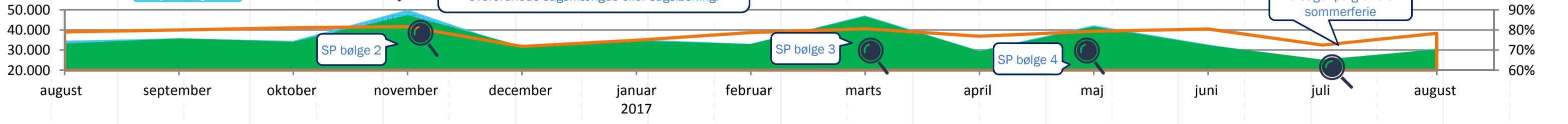


Konturens farve angiver aktuel status.

- 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



# 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.).

### Afvigelsesforklaringer:

#### RIS/PACS

- Der er overordnet sket en forbedring af brugernes samlede oplevelse af systemet efter opgraderinger i juni måned, primært fordi systemet er blevet mere stabilt, og det er blevet hurtigere på nogle punkter. Det afspejler sig imidlertid ikke i de faste værktøjsmålinger.
- En ekstra analyse har identificeret en række systemfejl, som der aktivt arbejdes på at udbedre, ligesom der pågår en dialog vedr. målemetoder.

System	Beskrivelse
Labka II	Laboratorieinformationssystemer, der anvendes af klinisk-biokemiske afdelinger samt til rekvisition af og søgning på laboratoriesvar i regionen.
Blodinfo II	Adgang til Blodinfo foregår via SP, hvor den førhen var via det nu udfasede GS(Grønt systemet). Der arbejdes på at etablere nye målinger.
AGFA RIS/PACS	Det fællesregionale billeddiagnostiske system er de billeddiagnostiske afdelingers primære værktøj og anvendes til bestilling, booking, dokumentation samt opbevaring af billeder
WWBakt	Webbaseret overbygning til det mikrobiologiske laboratoriesystem ADBakt, der giver rekvirenten adgang til at søge på prøvesvar, printe prøvesvar m.m.
Mail/kalender	System til at sende og modtage e-mails samt organisere kalender og kontaktpersoner.
Sundhedsplatformen	Samlet elektronisk journal der samler alle de funktioner, personalet bruger mest fx ved medicinering, dokumentation, stuegang, operationsbooking og bestilling af laboratorieprøver. Alle faggrupper arbejder i systemet.

## PROJEKTER

### Afvigelsesforklaringer:

#### SPE SP Klient virtualisering

- Forlængelsen begrundes i udvidede arbejdsopgaver med at virtualisere applikationen PATS som anvendes på Rigshospitalet.
- Projektets oprindelige slutdato var sat til ultimo juni 2017. En ændringsanmodning forventes behandlet medio september med henblik på ny slutdato. Dette forventes ikke at påvirke projektets samlede økonomi

#### Praksys

- Den vedtagne tidsplan er igen overskredet og afklaringer af det juridiske og kommercielle forhandlingsløb pågår
- Der er arbejdet intensivt på revideret tidsplan. Kritiske tests er endnu ikke bestået, men der er fundet en fælles løsning på, hvordan testene kan afvikles og dermed bringes i en stand, så leverancerne kan godkendes.
- Forsinkelse forventes at være mindst 6 måneder for den første go live.

#### SAS-plattform

- Projektet er i rød, da løsningsdesign og aftaledokumenter mellem SAS og CØK stadig udestår. Disse uafklarede punkter giver forsinkelser i projektet, og kan potentielt påvirke økonomien.
- Der er fokus på disse udeståender og CIMT arbejder på hurtig afklaring.

#### Netværksprogrammet

- To af programmets lokationer forventer at overskride budgettet så meget, at det påvirker programmets samlede økonomi.
- Programmet er udfordret af at WLAN skal bygges efter ny standard som forventes at forøge de samlede omkostninger, men ikke den samlede tidsplan. Businesscasen er under opdatering

## SAGER

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

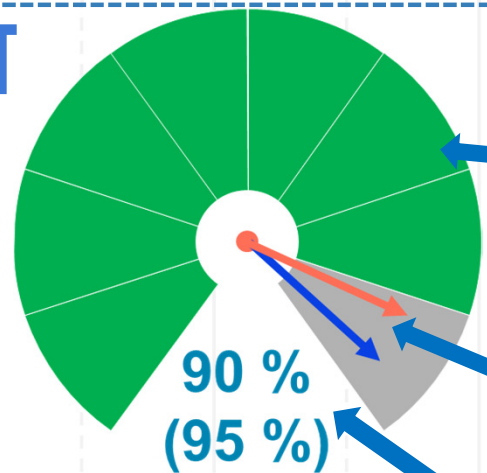
Figuren viser desuden andelen af sager, der ikke løses ved første kontakt, men som er løst inden for det fastsatte mål for sagstypen.

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

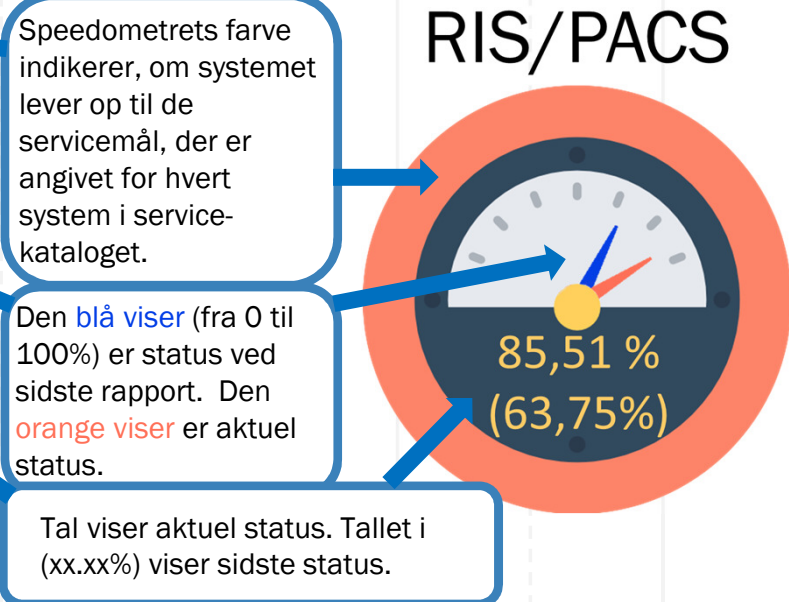
Hvis sagen ikke straksafklares over telefonen, prioriteres den ud fra bl.a. sagens art/emne, antal berørte brugere og risikoen for fx patientsikkerhed eller produktionsstop. Kategorierne er Kritisk, Høj, Medium eller Normal, og hver især udløser de et mål for, hvornår sagen senest skal være løst.

# OVERORDNET STATUS FRA CENTER FOR IT, MEDICO OG TELEFONI PÅ DRIFT OG UDVIKLING – SEPTEMBER 2017

## SUPPORT



## SYSTEMDRIFT



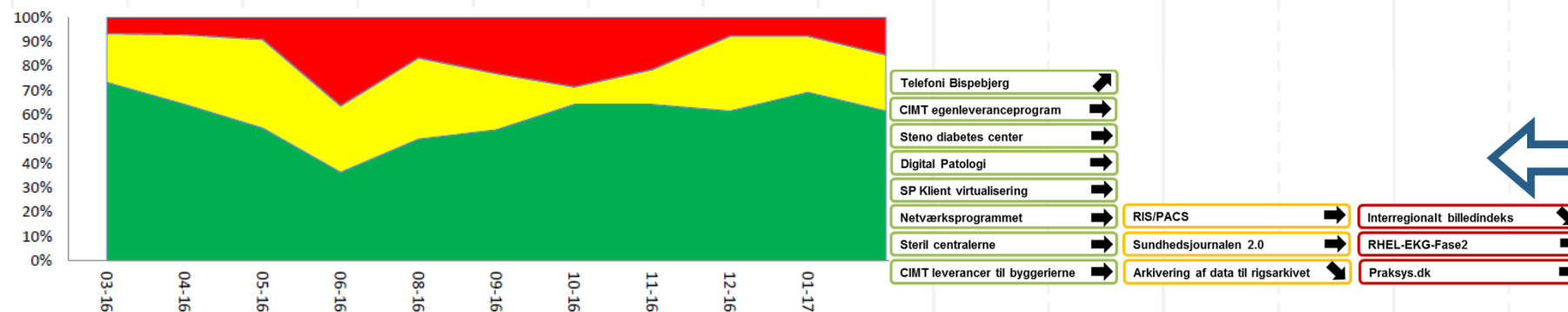
## AKTUELT FRA CIMT

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

