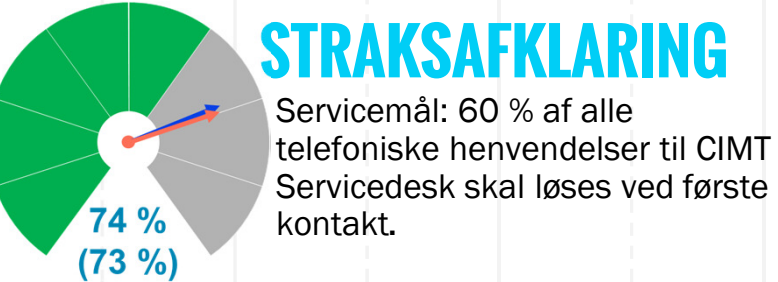


OVERORDNET STATUS FRA CENTER FOR IT, MEDICO OG TELEFONI PÅ DRIFT OG UDVIKLING – NOVEMBER 2017

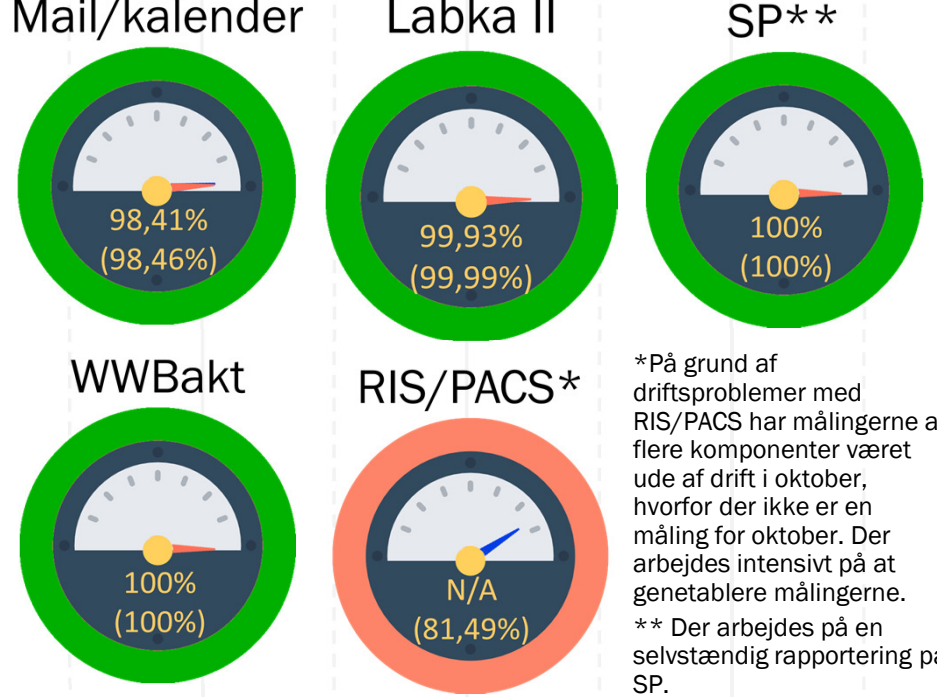
Bilag 1: rapport



SUPPORT



SYSTEMDRIFT



AKTUELT FRA CIMT

Fremtidens CIMT til fremtidens hospitaler

Målet er at skabe et mere fokuseret, effektivt og hospitalsnært CIMT.

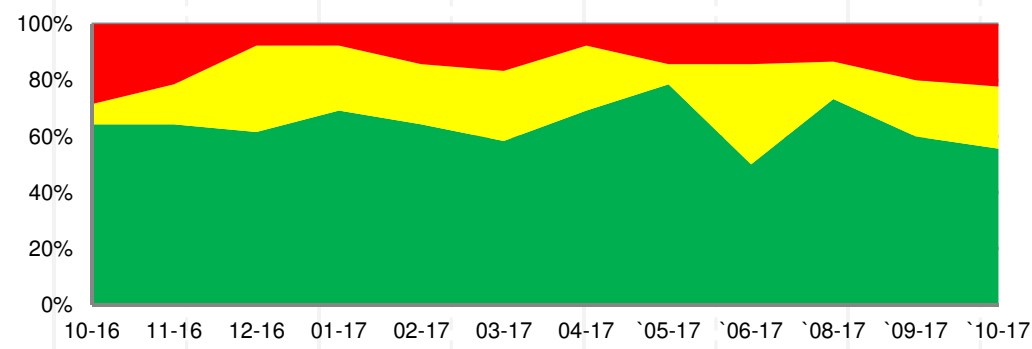
Pr. 1. januar 2018 indlemmer CIMT en væsentlig del af SP drifts- og udviklingsorganisation i forretningen. Dette kræver omprioritering af CIMT's ressourcer og kompetencer og dermed en ændring af CIMT - både for at løfte opgaven med SP, men i lige så høj grad også for at tilpasse og prioritere CIMT's øvrige opgaver.

CIMT spiller en væsentlig rolle i at understøtte hospitalerne i, at IT kan bruges til at skabe fremtidens hospitaler. CIMT skal samtidig løbende tilpasses de forventninger og krav, som kunderne har. Ikke mindst i lyset af Sundhedsplatformen.

Derfor har ledelsen i CIMT, efter at have set på den nuværende organisation og kompetencesammensætning, etableret en ny organisation fra d. 1. november 2017, som er robust til at imødekomme de udfordringer, vi står overfor.

PROJEKTER

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

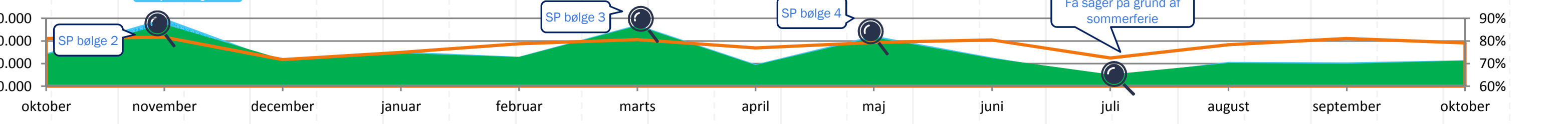


Konturens farve angiver aktuel status.

- 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

- Systemet har været ramt af betydelige performanceproblemer i løbet af oktober 2017. Der har været arbejdet intensivt på at afdække nærmere årsager samt genopretning af systemstabilitet – og performance. Der er identificeret tre kerneproblemer, der har ledt til performanceproblemer. To af problemerne er løst og der arbejdes videre på at udrette det udestående problem.
- Systemets ustabilitet har også betydet, at flere målinger i monitoreringssystemet har været nede. Der arbejdes på at genoprette målingerne.

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:

IBI – Interregionalt billedindeks

- Både leverandøren AGFA og CIMT RIS/PACS systemforvaltning har været nødt til at prioritere ressourcer til fordel for RIS/PACS projektets implementering på Rigshospitalet.
- Konsekvens: Projektet bliver ikke stand til at gennemføres indenfor rammerne af den nuværende tidsplan.
- Løsning: Projektet vil udarbejde en ny tidsplan ultimo november.

Netværksprogrammet

- Arbejdet på to af regionens lokationer forventer at overskride budgettet så meget, at det påvirker programmets samlede økonomi.
- Programmet er udfordret af at trådløst netværk skal bygges efter ny standard, som forventes at forøge de samlede omkostninger men ikke den samlede tidsplan. Businesscasen er under opdatering. Styregruppen følger processen tæt.

Praksys

- Projektet er fortsat forsinket. Leverandøren har udarbejdet en afhjælpningsplan af en sådan karakter, at kunden ikke kan tiltræde denne. Der pågår fortsat forhandlinger med leverandøren om dette samt om en række kommercielle udestående.
- Der er dog fortsat fremdrift i projektet, og samarbejdet med leverandøren er konstruktivt.

SAS-plattform

- Projektet er i rød, da afklaring af scope for løsningsdesign mellem SAS og Center for Økonomi (CØK) stadig udestår og med forsinkelse i forhold til den oprindelige plan. Aftalen mellem CØK og SAS, for så vidt angår konsolidering og migrering af SAS systemer, er under udarbejdelse. Indtil denne er på plads, er det usikkert hvilket omfang af omkostningerne som projektet i CIMT, der varetager den tekniske migrering og konsolidering, skal afholde.
- Der er fokus på ovenstående udestående og CIMT arbejder på hurtig afklaring.

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.

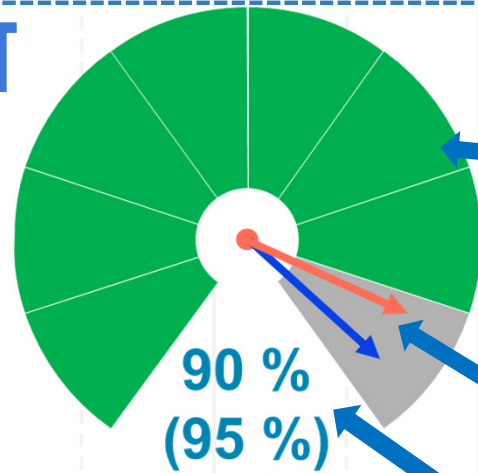
I forbindelse med en henvendelse til CIMT registreres en sag i CIMT Serviceportal ud fra en vurdering af sagens kritikalitet.

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.

Bilag 2: Læsevejledning

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

SUPPORT



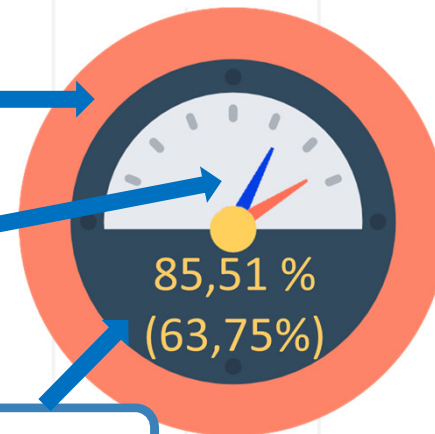
SYSTEMDRIFT

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



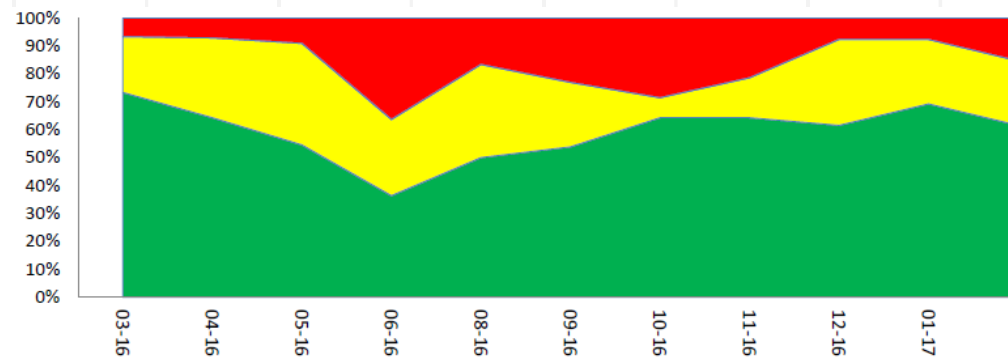
AKTUELT FRA CIMT

I denne røde 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.

SAG

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

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

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

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

