

# OVERORDNET STATUS FRA CENTER FOR IT, MEDICO OG TELEFONI PÅ DRIFT OG UDVIKLING – FEBRUAR 2018

## Bilag 1: rapport



### SUPPORT

#### TELEFONHÅNDTERING

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

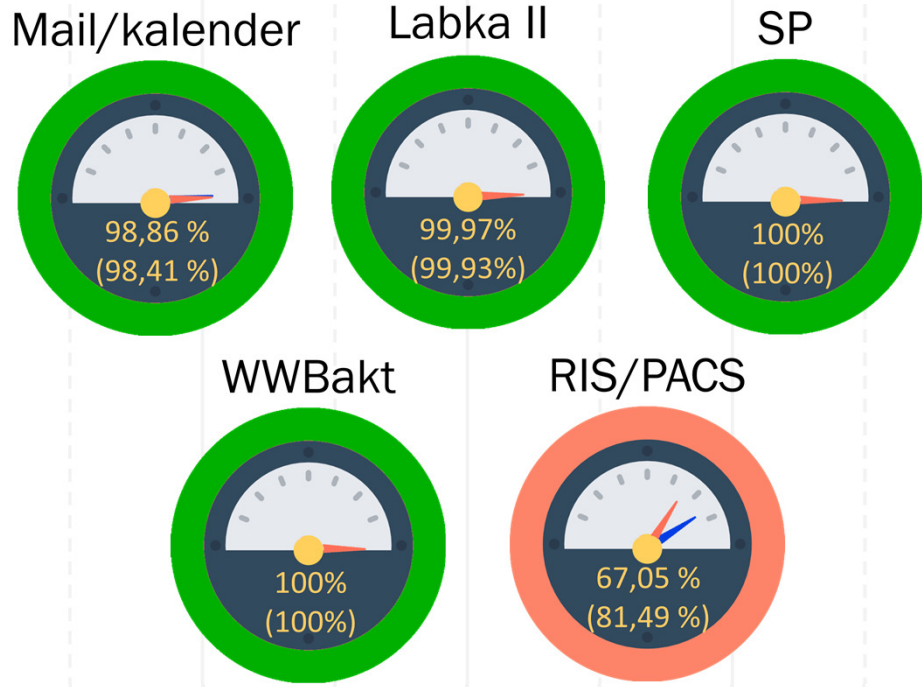
85 % (96 %)

#### STRAKSAFKLARING

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

70 % (73 %)

### SYSTEMDRIFT



### AKTUELT FRA CIMT

#### Implementering af RIS/PACS på RH-Glostrup

I gennem de sidste 6 måneder har CIMT, i tæt samarbejde med Rigshospitalet og de relevante leverandører, arbejdet intensivt på planlægning og forberedelse af udrulningen af AGFA RIS/PACS til Rigshospitalet. I weekenden d. 20-21. januar gik RH-Glostrup på: alt forløb som planlagt og systemet er nu fuldt ibrugtaget.

Både Rigshospitalets ledelse og medarbejdere har udtrykt stor tilfredshed med CIMTs indsats og det store engagement som de involverede CIMT medarbejdere har udvist.

Næste og sidste implementering er på RH-Blegdamsvej primo marts, hvormed RIS/PACS er fuldt implementeret og hospitalerne arbejder i samme system.

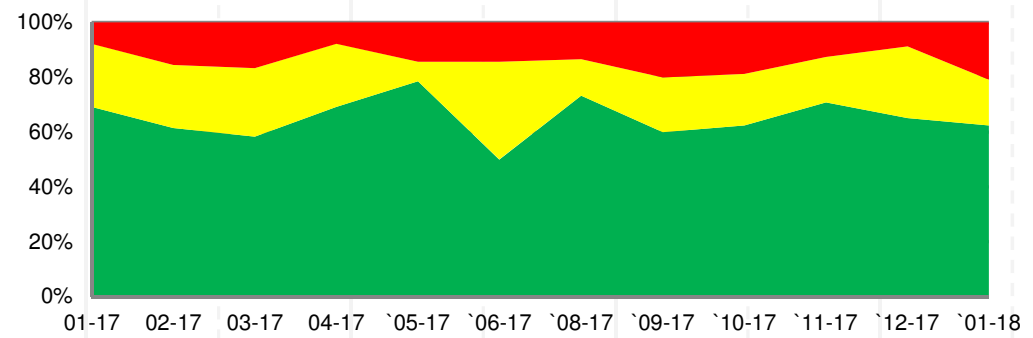
#### SP Brugerundersøgelse

I ugerne 9 til 12 vil CIMT efter politisk ønske, igangsætte en brugerundersøgelse af Sundhedsplatformen. Brugerundersøgelsen har til formål at afdække, hvilken oplevelse brugerne har af det nye system efter den samlede implementering i Region Hovedstaden.

Brugerundersøgelsen vil blive sendt ud til alle Sundhedsplatformens brugere. CIMT, som ved årsskiftet har overtaget ansvaret for driften af Sundhedsplatformen, vil anvende resultaterne som et vigtigt input til driften og den fortsatte udvikling af Sundhedsplatformen, samt til at optimere anvendelsen af systemet. Resultaterne af brugerundersøgelsen forventes klar i uge 16.

### PROJEKTER

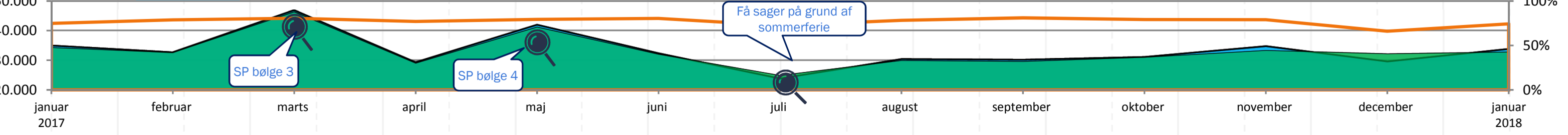
Grafen viser udviklingen i projektporteføljen. Praksys.dk og Sundhedsplatformen er ikke indeholdt i grafen. Farvernes betydning er angivet til højre.



LPR3 Implementering (ny)	Migrering til nyt EDGE-miljø	Implementering af PRO i RH (ny)
Digital arbejdsplads-program (ny)	Digital Patologi	Patientdosimetrisystem
Opgradering telefoni på AHH(ny)	RIS/PACS	Sterilcentralerne
Apovision lokal implementering(ny)	DCN2 fase 4	Nyt radiokom til Vagtcentral
Fællesreg. Udbud patologisys.(ny)	Arkivering til Rigsarkivet	Praksys.dk
Netværksprogrammet	Sunsetting	
Fællesreg. RSI-pejlemærke PRO	CIMT leverancer til byggerieme	
Mod./kons. af SAS-plattform		
	Office 365 (ny)	
	Netværksprogrammet i 2018 (ny)	
	Opgradering vagtcentral it miljø(ny)	
	Persondataforordningen	

Pilen angiver udvikling fra sidste måned og konturens farve angiver aktuel status. Se side 3 for nærmere forklaring af status og side 2 for afgivelsesforklaring på røde projekter

### 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 Blodinfo (midlertidigt), LogisCad og Ip-telefoni. 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.).

#### Afvielsesforklaringer:

##### RIS/PACS

- Der er fortsat periodevise stabilitetsproblemer på en række isolerede komponenter, særligt på bestemte lokationer. På en række øvrige komponenter ligger den registrerede svartid marginalt over de fastsatte tærskelværdier, hvilket dog giver et tydeligt negativt udsving på målingerne. Men den reelle brugeroplevelse er mindre negativ, da det i mange tilfælde kun drejer sig et par sekunder.
- Systemforvaltningen foretager løbende målinger af dels systemets tilgængelighed, dels brugernes tilfredshed. Begge målinger peger på bedre drift og større stabilitet især efter årsskiftet 2017/18, om end der stadig er plads til forbedringer.
- Dertil er der en række igangværende indsatser med henblik på at forbedre systemperformance, der gennemføres i første kvartal 2018

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

#### Afvielsesforklaringer:

##### Patientdosimetrisystem

- Projektet er forsinket, da der ikke kan sendes lavedata fra PACS til Patientdosimetrisystemet før hypercare for RIS/PACS er afsluttet i uge 6 2018.

##### Nyt radiokommunikationssystem til vagtcentral

- Projektet er forsinket, da der ikke blev afleveret tilbud fra de to prækvalificerede leverandører. Der gennemføres derfor endnu en udbudsrunde.
- Projektet forventes forsinket 11 uger fra oprindelig tidsplan.

##### Implementering af PRO i Region Hovedstaden

- Projektet er udfordret af, at den tekniske leverance ikke har en kvalitet der kan godkendes af klinikken.
- Der afventes nødvendigt input til PID (Projektinitieringsdokument)

##### Regionale Sterilcentraler

- Projektet er i rød pga. et øget behov for økonomi. Afklaringen af det reelle økonomiske behov forventes at foreligge medio marts 2018.
- Projektet følger tidsplan for leverancer og aktiviteter.

##### Praksys

- Projektet er yderligere forsinket, da klargøringsaktiviteter har krævet flere ressourcer og taget mere tid end forventet. Forsinkelsen har ikke betydning for driftsbesparelsen på Notus (det nuværende praksysystem), idet den allerede er realiseret.
- Der arbejdes med detaljstyring af planer med henblik på konstant fokus på fremdrift ligesom der er løbende gennemførelse af Site Acceptance Test (SAT), hvor der testes funktionelle krav i tæt evalueringssdialog med leverandør. Endelig arbejder projektledelsen hos leverandøren to dage hver anden uge for at sikre en tæt dialog med udviklingsansvarlige.

### 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.

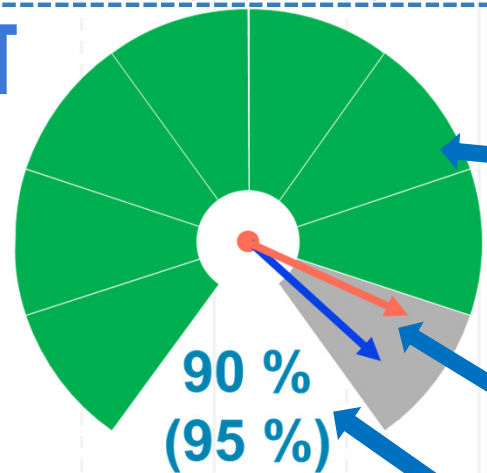
I forbindelse med en henvendelse til CIMT registreres en sag i CIMT Serviceportal ud fra en vurdering af sagens kritikalitet.

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 – FEBRUAR 2018

#### SUPPORT



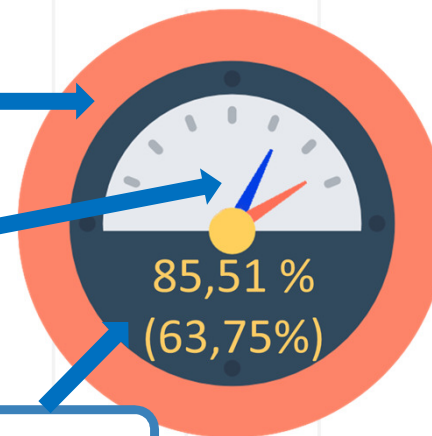
#### SYSTEMDRIFT

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



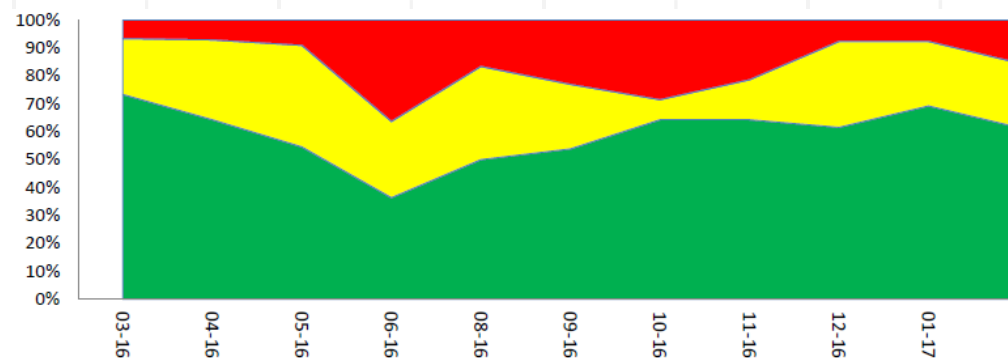
#### AKTUELT FRA CIMT

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

#### 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

- Sager løst inden for SLA
- Antal løste sager
- Antal oprettede 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

