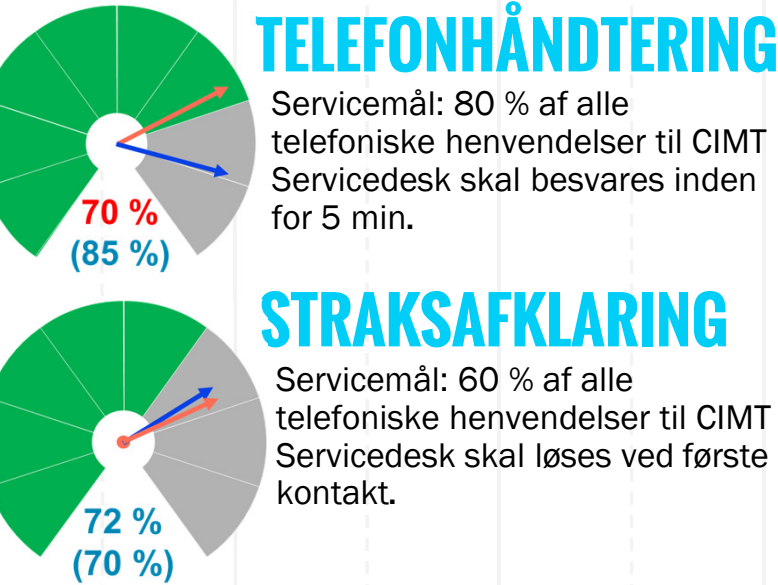


# OVERORDNET STATUS FRA CENTER FOR IT, MEDICO OG TELEFONI PÅ DRIFT OG UDVIKLING – MAJ 2018

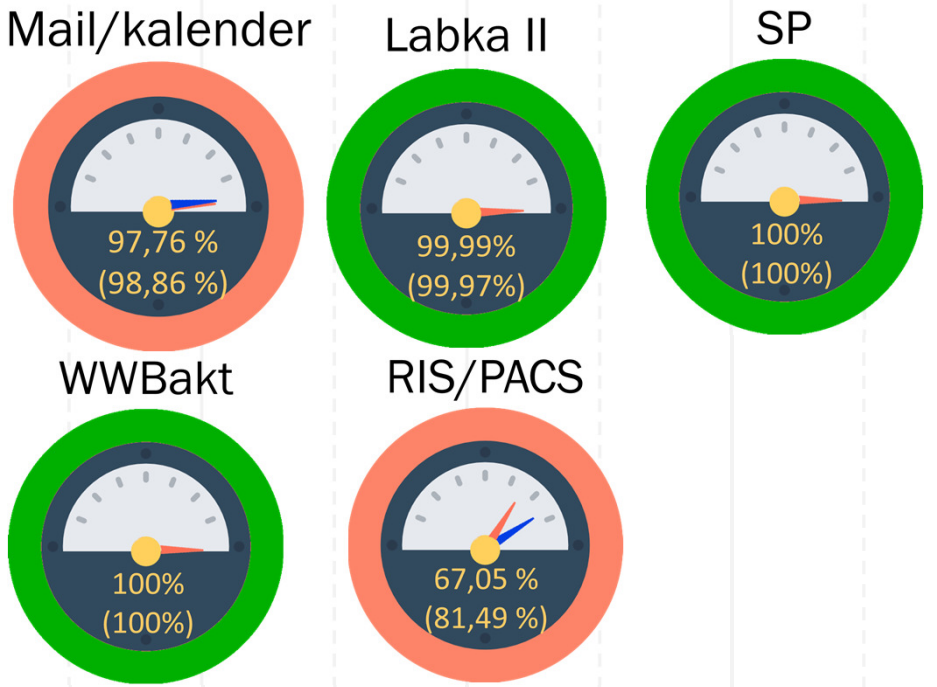
## Bilag 1: rapport



### SUPPORT



### SYSTEMDRIFT



### AKTUELT FRA CIMT

#### RIS/PACS er nu fuldt implementeret

I gennem de sidste 7 måneder har CIMT, i tæt samarbejde med Rigshospitalet og de relevante leverandører, arbejdet intensivt på at planlægge og forberede udrulningen af det fællesregionale billeddiagnostiske system AGFA RIS/PACS til Rigshospitalet.

Systemet blev implementeret på Rigshospitalet Glostrup i starten af januar, og er nu også idriftsat på Rigshospitalet Blegdamsvej, hvormed alle hospitaler i regionen er på RIS/PACS. Det er nu muligt at opnå systemets fulde forretningsmæssige potentiale på tværs af regionen, herunder at have adgang til alle røntgenbilleder i regionen, booke undersøgelser, sende henvisninger m.m. Det vigtigste er dog at få stabiliseret driften.

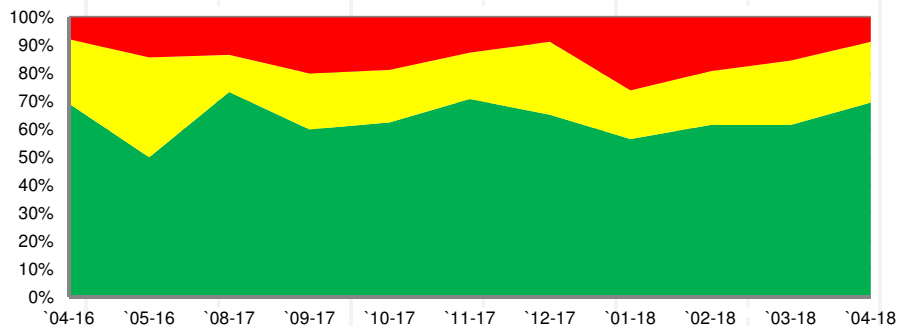
#### SP Brugerundersøgelse

I alt har 10.700 medarbejdere ud af 28.000 adspurgte i Region Hovedstaden svaret på en brugerundersøgelse af Sundhedsplatformen. Brugerundersøgelsen, som har haft til formål at afdække brugernes samlede oplevelse af Sundhedsplatformen, har givet et mere nuanceret indblik i systemets styrker og svagheder samt den support og de uddannelsesstilbud, der tilbydes i dag.

Resultaterne viser, at lægerne er de mest utilfredse med Sundhedsplatformen, mens der er en tendens til, at de faggrupper, der arbejder mest på tværs af hospitalerne er mere positive overfor Sundhedsplatformen. Overordnet overrasker resultaterne ikke og der er allerede sat rigtig mange initiativer i gang for at gøre Sundhedsplatformen mere brugervenlig.

### PROJEKTER

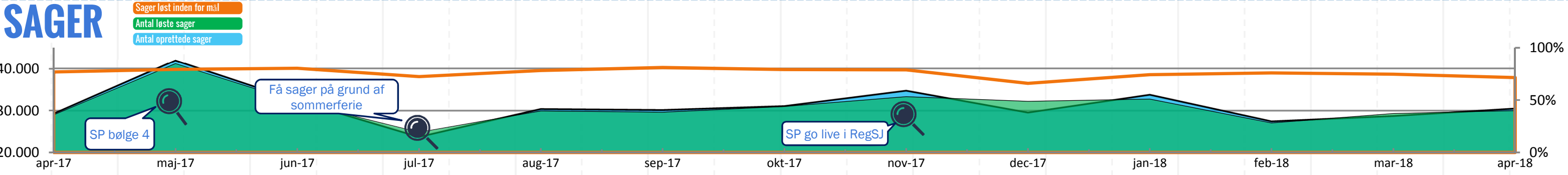
Grafen viser udviklingen i projektporteføljen. Praksys.dk og Sundhedsplatformen er ikke indeholdt i grafen. Farvernes betydning er angivet til højre.



- |                                   |                                   |                               |
|-----------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------|
| RSI – Ibrugtagning af SOR (ny)    | Steril centraleme                 | SP 2018 opgradering (ny)      |
| Opgradering vagtcentral it miljø  | Office 365                        | Implementering af PRO i RH    |
| Digital arbejdsplads – program    | Migrering til nyt EDGE-miljø      | Mod./kons. af SAS-platform    |
| Opgradering telefoni på AHH       | Netværksprogrammet                | LPR3 Implementering           |
| Apovision lokal implementering    | DCN2 fase 4                       | Fællesreg. RSI-pejlemærke PRO |
| Fællesreg. Udbud patologisystemer | Interregionalt BilledIndeks (IBI) | Persondataforordningen        |
| Patientdosimetrismetrisystem      | Arkivering til Rigsarkivet        | Praksys.dk                    |
| Nyt radiokom til Vagtcentral      | CIMT leverancer til byggerierne   |                               |

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

**Service mål:** Service mål 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 straksafklares.

**Afvielsesforklaringer:**

- **Svartider:** I forbindelse med overtagelse af drift af Sundhedsplatformen og deraf organisationstilpasning, har resulteret i en omfordeling af medarbejdere, således at servicedeskbehandling og vikarbudget er reduceret. Dette, sammenholdt med mange opkald afledt af fx Citrix-fejl og større projekter, såsom Office365, udfordrer servicedeskens bemanning i forhold til antal henvendelser. Udviklingen følges og der afventes en stabilisering af opkaldsmængden.

### 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 periodevis stabilitetsproblemer på en række isolerede komponenter, særligt på bestemte lokationer. Der arbejdes aktivt på at udbedre de konstaterede problemstillinger

**Outlook**

- Svartidsmålingen på Outlook var forringet primært på Frederiksberg hospital i april, men svartidsmålingen er siden forbedret og ligger atter på samme høje niveau som de øvrige lokationer. Det bør også bemærkes, at målingen er ved at blive konfigureret pga. overgang til Office 365. Målingen dækker derfor ikke Outlook på pc'er med Office 365, men vil blive medtaget efter projektafslutning.

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:**

**Praksys**

- Projektet er fortsat forsinket, men der er tilvejebragt ny tidsplan, der er vedtaget i begge styregrupper. Ny startdato i 1. region er nu 10/4 2019, øvrige regioner 10/6 2019 og start i Kommunerne (Del 2) september 2019. Afsluttende driftsprøve løber frem til udgangen af uge 6, 2020.
- Forhandlingssporet er genoptaget, endelig udarbejdelse af revideret businesscase med overblik over de økonomiske konsekvenser af forsinkelsen afventer resultatet af forhandlingerne.
- Der er gennemført en række workshops mhp. at højne leverance kvaliteten. Der udestår nu rettelse af de fundne fejl og mangler samt rettelse af kritiske fejl fra tidligere tests.

**Persondataforordningen**

- Projektet er forsinket tidsmæssigt, da to spor i projektet ikke er klar til overdragelse til drift den 25. maj 2018. Dette drejer sig om spor 8 "de registreredes rettigheder" og om spor 10, der indeholder den overordnede strategi for kommunikation omkring Persondataforordningen.
- Det betyder, at projektet ikke kan lukkes planmæssigt den 1. juni 2018, da der er brug for at understøtte aktiviteterne i spor 8 og spor 10 frem til 1. oktober 2018. Herefter er der brug for tid til at følge op på de igangsatte initiativer i driften samt til at udarbejde afslutningsrapport. Det samlede projekt forventes dermed færdigt 1.dec. 2018. Der vil i løbet af maj foreligge overblik og plan for det videre arbejde.

### 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.

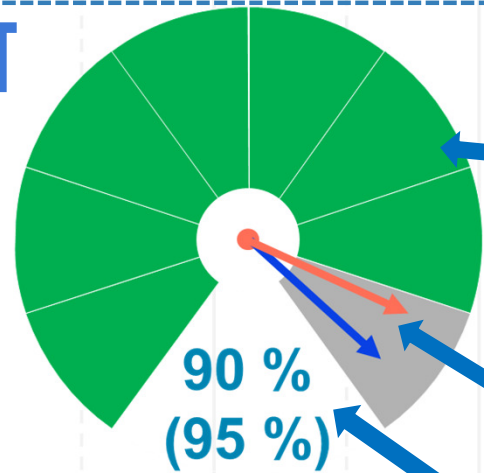
I forbindelse med en henvendelse til CIMT registreres en sag i CIMT Serviceportal ud fra en vurdering af sagens kritikalitet.

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

#### SUPPORT



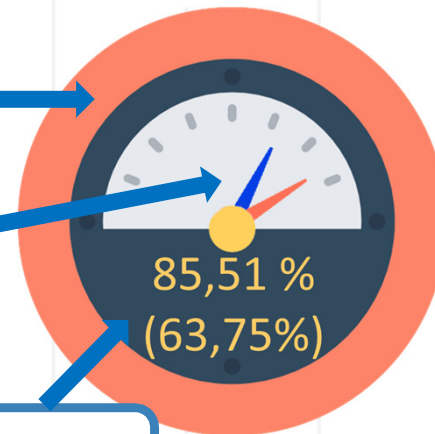
#### SYSTEMDRIFT

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



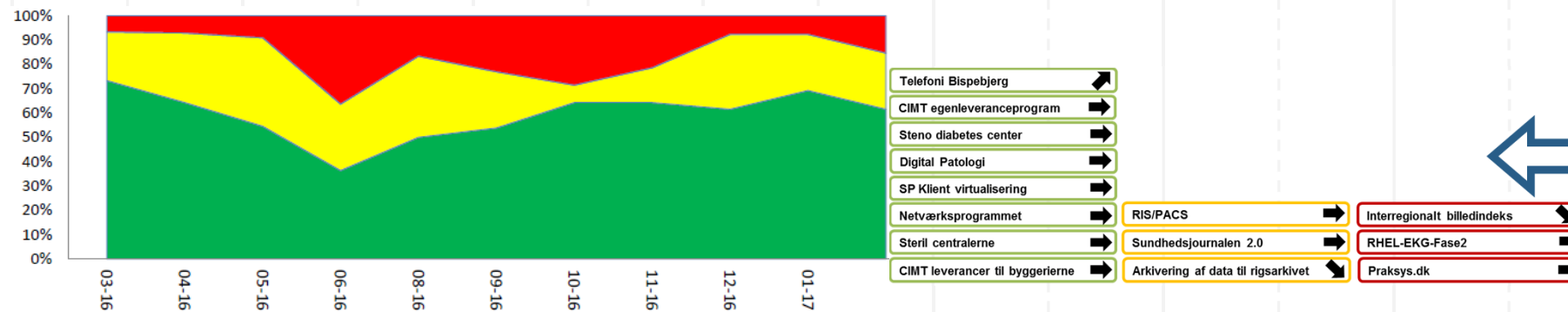
#### AKTUELT FRA CIMT

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

