

POLITIKERSPØRGSMÅL

Journal-nr.: 19019583
Ref.: Emilie Kromann Piił

Dato: 29. april 2019

Spørgsmål nr.: RR-031-19
Dato: 6. marts 2019
Stillet af: Jacob Rosenberg
Besvarelse udsendt den: 6. maj 2019

Svar på politikerspørgsmål vedr. supportniveauer ved SP afrapportering ved Regionsrådsmødet den 5/2 2019

Spørgsmål:

I den kvartalsvise afrapportering vedrørende Sundhedsplatformen til regionsrådet er sager til support opdelt i niveau 1-2 og 3, som beskrevet i sagen med eksempler på fejltyper.

Hvordan tages der højde for patientsikkerheden når fejl i medicinfunktionaliteten indplaceres på hhv. niveau 1,2 og 3? Dækker niveau 3 aktuelt også over alvorlige fejl i medicinfunktionaliteten (fx fejl i recepter), som regionsrådet ikke allerede er blevet gjort bekendt med?

Svar:

Sager om fejl og anmodninger, som brugere indberetter til CIMT håndteres af Servicedesk-funktionen først. Hver gang en sag modtages af et team i Servicedesk vurderes sagens prioritet ud fra, hvor mange brugere er berørte, kan sagen udvikle sig og evt. påvirkning af patientsikkerheden. Dette betyder, at hvis sagen ikke løses umiddelbart i Servicedesk, bliver sagens prioritet vurderet flere gange - det vil sige hver gang sagen flyttes til et nyt team. Derved sikres, at påvirkningen af patientsikkerheden vurderes mere end en gang. Sagerne indplaceres på et af tre supportniveauer fra niveau 1 til niveau 3, hvor supportniveau 1 er de mindst komplekse sager, og supportniveau 3 er de mest komplekse. Opdelingen i niveauer svarer til bredt anerkendte procedurer indenfor IT-support.

Sager som løses i Servicedesk (supportniveau 1) er ofte mindre komplicerede og håndteres typisk direkte af Servicedesk ved telefonisk henvendelse fra brugeren, det er sager til hvilke der findes en veldefineret løsning.

Eksempel på servicedesk sag:

- loginfejl
- rettighedsproblemer
- printproblemer.

Sager, som Servicedesk ikke kan løse, visiteres til det team, som skal løse sagen.

Hvis sagen drejer sig om anvendelsessupport, sendes sagen til SP-anvendelse (supportniveau 2).

Eksempel på SP-anvendelse support:

- hjælp til hvordan man udskriver en patient
- hjælp til bestilling af undersøgelse eller blodprøve.

Hvis driftvagten vurderer, at sagen drejer sig om en systemfejl i Sundhedsplatformen eller bestillinger til Sundhedsplatformen sender driftsvagt sagen til relevant team bestående af SP-specialister (supportniveau 3). Sager på supportniveau 3 er de sager, der kræver SP-specialistviden. Det kan eksempelvis dreje sig om sager, der kræver ændringer i SP i form af rettelse af en systemfejl eller bestilling af en "hyldevare". Hyldevarer er en ændring som ikke kræver nyudvikling, men som kræver at der bygges en mindre ændring i systemet.

Eksempel på bestilling til ændring i Sundhedsplatformen:

- ny kalender eller besøgstype
- oprettelse af forsøgsmedicin
- tilføjelse af kemo og terapiplaner.

Eksempel på systemfejl:

- en bestilling som ikke kommer videre til den rette modtager
- et diktat som lander ved en forkert bruger
- oversigtskærm viser ikke de korrekte senge og brugere

Ovenstående beskrivelse af CIMT's support fremgår også af sagen om status på Sundhedsplatformen til Forretningsudvalgets møde d. 29. januar 2019.

Når en bruger af Sundhedsplatformen indmelder en fejl eller en anvendelsesudfordring i Sundhedsplatformen, vurderes sagen ift. 'vigtighed/akut behov' og 'påvirkning/effekt'. I vurderingen af 'vigtighed/akut behov' vurderes det, hvorvidt den negative påvirkning aktuelt er til stede og kan forværres, eller er til stede/ikke aktuelt er til stede, men kan opstå igen. I vurderingen af 'påvirkning/effekt' vurderes bl.a. risiko i forhold til patientsikkerhed, data, produktivitet og lovgivning.

Vurderingen indsættes i en matrix, hvorfra sagerne bliver tildelt en prioritering hhv. 'kritisk', 'høj', 'medium' og 'normal'.

Prioritetskode	Indsatskapacitet	Reaktionstid	Løsningstid
Kritisk	En øjeblikkelig og vedvarende indsats ved hjælp af alle tilgængelige ressourcer indtil sagen er løst. On-call-procedurer aktiveres og evt. leverandørsupport rekvireres. Hierarkisk eskalation iværksættes. Hospitalerne vil for hver halve time blive underrettet om fremskridt. Inden for 2 uger efter at sagen er løst, informeres hospitalerne om, hvad der er blevet gjort for at forhindre en gentagelse.	Øjeblikkelig	Så hurtigt som muligt
Høj	Tildelt supportgruppe reagerer straks, vurderer situationen og kan afbryde andre medarbejdere, som arbejder på medium- eller normalprioritetsager for at få assistance.	Øjeblikkelig inden for normal arbejdstid	Inden for 1 arbejdsdag
Medium	Tildelt supportgruppe reagerer under anvendelse af standardprocedurer og agerer inden for normale ledelsesstrukturer.	Indenfor 3 arbejdsdage	
Normal	Tildelt supportgruppe reagerer under anvendelse af standardprocedurer og agerer inden for normale ledelsesstrukturer.	Inden for 5 arbejdsdage	

I sager hvor patientsikkerheden for et omfattende antal patienter vurderes at være akut negativt påvirket, kan der nedsættes et akut patientsikkerhedsteam (APS-team). Beslutning om nedsættelse af et APS-team træffes af det pågældende hospitals vicedirektør i samråd med Center for Sundhed og Center for It, Medico og Telefoni. APS-teamet ledes af vicedirektøren med deltagelse fra klinikken og it-organisationen og har til opgave at understøtte hurtig udredning og risikovurdering, beslutte eventuelle fejlrettelser og sørge for relevant patientopfølgning.

Eksempler på sager hvor der har været iværksat APS-team er paracetamol (i september 2018) og receptfejl (i oktober 2018), som regionsrådet løbende blev orienteret om.

Administrationen orienterer løbende regionsrådet, når kritiske sager, som kræver involvering af APS-team opstår. Der er således ikke aktuelt sager, der involverer APS-team, og der er ikke kendskab til kritiske sager jf. ovenstående definition vedr. medicinfunktionaliteten.

I forhold til yderligere information om prioritering af forbedringer af medicinfunktionen henviser administrationen til svar på RR 023-19 fra Marianne Frederik.