

NOTAT

Til: Regionsrådet

Sagsnr.: 26037215
Ref.: Berit Reimar

Dato: 6. maj 2026

Orientering til regionsrådet vedr. samlet antal supportsager, hvor Epic har haft tidsbegrænset adgang til patienthenførbare data

I forbindelse med politikerspørgsmål RR-008-26 vedr. sundhedsdata, Sundhedsplatformen og MidtEPJ svarede administrationen, at der ud af aktuelt 1050 åbne support- og udviklingssager vedr. Sundhedsplatformen på daværende tidspunkt var 13 åbne sager, med adgang til patienthenførbare data for Epic-medarbejdere. Samtlige 13 sager er automatisk blevet slettet 30 dage efter afslutning.

I besvarelsen af RR-008-26 redegjorde administrationen dermed kun for *aktuelt foreliggende sager*. Årsagen til dette var den oven for beskrevne automatiske sletning af sager, der som udgangspunkt forhindrer et historisk overblik.

I forbindelse med politikerspørgsmål RR-011-26 vedr. patientdata, Sundhedsplatformen og MidtEPJ er administrationen blevet bedt om at redegøre for, hvor mange support- og udviklingssager der *samlet* har været siden Sundhedsplatformens implementering, og hvor mange af disse der har involveret ekstern adgang til patientdata.

Som led i besvarelsen af RR-011-26 igangsatte administrationen en mere omfangsrig og specialiseret afdækning af metadata på tværs af system- og sagsdata og kan hermed tilvejebringe det historiske overblik.

Administrationen har udarbejdet en opgørelse over antal support- og udviklingssager vedr. Sundhedsplatformen fra maj 2016 til maj 2026, dvs. en periode på knap 10 år:

- **Fejl (Incidents): 394.262**
- **Bestillinger (Request): 440.905**

Fejl dækker over supportsager dvs. f.eks. hjælp til anvendelse af Sundhedsplatformen såvel som deciderede fejl (hvad virkede i går, virker ikke i dag).

Bestillinger er de muligheder der er for f.eks. ændring af brugergrænseflade, SP værktøjer, ønsker til Fremtidens Ambulatorie, patienttavler (Epic monitor) såvel som organisationsændringer (SOR).

Tallene er trukket ud af IT sagshåndteringssystemet ServiceNow, som anvendes i begge regioner, såvel som Region Sjællands tidligere IT-sagshåndteringssystem. Tallene er dog behæftet med en vis usikkerhed, idet der har været forskellig registreringspraksis i de to regioner. Tallene indeholder desuden ikke de supportsager, som er indmeldt fra brugerne over mail, på telefon, klinisk byg før 2014 mm. Dette antal er ikke muligt at angive et estimat for. Tallene vil derfor reelt set være højere.

I perioden 2016-2026 har der været i alt **34.868 support- og udviklingssager vedr. Sundhedsplatformen, som har krævet support eller rådgivning fra Epic.**

Af disse har **390 sager involveret en grad af tidsbegrænset adgang til patienthenførbare data.** Dette vil typisk have bestået i, at det for at udføre support har været nødvendigt for en afgrænset medarbejdergruppe i Epic at kunne se patienthenførbare data.

Det er ikke muligt for administrationen at foretage en præcis historisk redegørelse for datatypen, da samtlige sager med adgang til patienthenførbare data automatisk bliver slettet efter 30 dage. Dette sker netop for at beskytte patientdata.

I en ikke ubetydelig mængde af sagerne har de patienthenførbare data ikke bestået af sundhedsoplysninger, men derimod af f.eks. navn eller personnummer. Ligesom der i en væsentlig del af sagerne alene vil være tale om et internt referencenummer, der udelukkende er patienthenførbart inde i selve i systemet.

De 390 sager, hvor en afgrænset medarbejdergruppe i Epic har haft en tidsbegrænset adgang til patienthenførbare data bør dog ses i kontekst af det *samlede* antal support- og udviklingssager vedr. Sundhedsplatformen i samme periode.

Administrationen vil afslutningsvis tilføje, at Sundhedsplatformen bliver drevet af Center for IT og Medicoteknologi i Region Hovedstaden og Koncern Digitalisering i Region Sjælland. Dette sker på regionernes egne datacentre i Danmark (Ringsted og Hvidovre). Ekstern adgang til patienthenførbare data forekommer kun, hvis der er behov for support og udvikling, som ikke kan håndteres af regionernes egne medarbejdere. Det kan det dog langt størstedelen af tiden.

For denne type af support følger regionen relevant lovgivning og har i tråd her med etableret sikkerhedsforanstaltninger, som udover adgangsstyring på brugerniveau og overvågning, også inkluderer kryptering af data. Det betyder, at regionen selv i dette mindre antal af sager er sikkerhedsmæssigt på højde med databeskyttelsesniveauet inden for EU.