



SERVICEGRUPPEN

IT-Avdelningen

IT-support, Förvaltning och Drift

Bakgrund

IT-avdelningens uppdrag är en organisation för drift och förvaltning av IT-system med höga tillgänglighetskrav och en IT-supportorganisation med effektivt och processorienterat arbetssätt.

Systemförvaltningsorganisationen har för närvarande ett begränsat uppdrag som endast omfattar en handfull av de system som finns inom sjukhuset. Systemförvaltningens organisation är under omformning och utbyggnad för att kunna säkerställa livscykeln för de system som används inom sjukhuset.

Nyligen har IT-avdelningen utökat sitt uppdrag till att även omfatta en Utdatagrupp.

IT-avdelningen har totalt 25 medarbetare som även upprätthåller en jour- och beredskapslinje för utvalda för sjukhuset kritiska funktioner.

IT-avdelningen omfattar följande arbetsområden:

- Infrastrukturgruppen inkluderar drift av nätverk inklusive ansvar för brandväggar och trådlöstnätverk samt av servermiljöer och lagringssystem. Infrastrukturgruppen ansvarar även för drift av de Unixsystem som finns på sjukhuset.
- Databasgruppen (SQL-gruppen) har bl.a. ansvar att underhålla och konfigurera databassystem samt drift och administration av databasklustersystem och sjukhusets webbservrar. Ansvarar även för Carios e-postsystem.
- IT-supportgruppens uppdrag är att administrera, samordna och lösa alla incidenter, dvs fel och problem som drabbar sjukhuset så snabbt som möjligt men också att samordna processflödet mellan IT-avdelningens olika arbetsområden. IT-supportgruppen är funktionellt indelad i första linjes support och andra linjes support, med en tydlig eskaleringsmetod för alla incidenter.
- CStG Förvaltningsgrupp har i uppdrag att inom systemens förvaltning ta ansvar för den övergripande systemförvaltningen samt systemadministrationen och säkerheten för följande system: Akutliggare, Provisio, PAF, driftsatta Qlikview-applikationer, KoVis och Syngo samt Webcare. De verksamheter som systemen skapar nytta för har eget ansvar för innehållet dvs informationen och för utbildning.



Personal & produktion 2008

Antal anställda	
	25
Enhetschef	1
Infrastrukturgruppen:	4
Databasgruppen:	3
IT-support:	5
CStG Förvaltning:	3,5
Utdatagruppen:	5
Cosmic Centraförvaltning:	3,5

- Cosmic Centraförvaltningsgrupp har i uppdrag att för de Cario-bolag som använder Cambio Cosmic ansvara för systemets förvaltning avseende den övergripande systemförvaltningen samt systemadministration och säkerhet. Respektive bolag har eget ansvar för innehåll och utbildning. Skillnaden mellan de olika förvaltningsuppgifterna centralt och lokalt är att centraförvaltning har ansvar för att funktionerna fungerar och hur funktionerna i systemet utvecklas. Respektive Cario-bolags egen förvaltning har ansvar för hur funktionerna ska användas och hur användningen ska utvecklas.

- Utdatagruppens uppdrag dvs kommunikationsmotor, rapporter och statistik omfattar E-gate (SeeBeeYond), Cosmic Intelligence (CI), SQL-server vilket innefattar Hinken, Business Objects och QlikView. Arbetet innebär drift, underhåll och konfigurering av samtliga miljöer samt övervakning, analys och eventuella åtgärder.

Samtliga av IT-avdelningens uppdrag inkluderar utvecklings- och införandeprojekt av nya system och tekniker.

Kvalitets- och patientsäkerhetsarbete

Efter en genomförd enkätundersökning inom Capio hösten 2007 visade det sig att bl a för en av frågeställningarna "Stöder IT verksamheten operativt?" finns det stora utvecklingsmöjligheter för IT-avdelningen vid Capio S:t Görans Sjukhus (CStG). Syftet med undersökningen var bl a att dokumentera hur IT-användare inom sjukhuset upplever de IT-relaterade verksamhetssystemen för att identifiera förbättringsmöjligheter. Svarsfrekvensen var 53,6% (146 personer)

Enkätresultat förtroendeindex (sent hösten 2007):

- 44 % anser att IT-avdelningen vid CStG har förståelse för verksamhetens processer och behov
- 57% anser att IT-avdelningen är en trovärdig samarbetspartner.
- 39 % anser att IT-avdelningen bidrar med nya idéer och tillför nytta till verksamheten.
- 55% anser att IT-avdelningen är flexibla när det krävs insatser utöver det normala.

För att skapa ett enhetligt arbetssätt inom IT-avdelningens två enheter påbörjades under 2008 ett förbättringsarbete. Målet är att inom de områden där sjukhuset upplever att det finns ett gap mellan sjukhuset behov och IT-avdelningens förmåga förändra IT-avdelningens organisation.

Fr. o m 2008 åligger det IT-chefen att driva allt förbättringsarbete.

Organisationsförändringsarbetet påbörjades under 2008 men är ännu ej slutfört. Klargjordes under 2008 att Informationssäkerhetsarbetet delas av Chefläkargruppens och IT-avdelningens utsedda.

Genomfört kvalitetsarbete 2008

Exempel på kvalitetsförbättrande arbeten under 2008:

- Övergång till NEF (Nytt E-recept format enligt Nationella IT-strategin).
- SMS-påminnelser till patienterna för bokade tider från Cosmic för att minska antalet uteblivna besök.
- Byte av samtliga rondvagnsdatorer minskade antalet incidenter från 2-3 per dag till att nu vara 2-3 per vecka.
- Systemförvaltningsansvar för PAF till IT-avdelningen.

- Automatisering av ULP-faktureringen (fakturering av utomläns patienter) för CStG
- Samt sedvanligt byte av utrustning som nått "end of life" för att inte äventyra driftsäkerheten för kritiska funktioner.

Planerade kvalitetsförbättringar 2009

Under 2009 kommer IT-avdelningen att arbeta vidare med att identifiera de kvalitetsmått som är viktiga för vårdverksamheten. För närvarande gäller att IT-avdelningen kommer att redovisa antalet "incidenter" och i medel hur snabbt vi kunde lösa felet alternativt hitta ett sätt för kunden att fortsätta arbeta trots felet:

Principer för fortsatt kvalitetsarbete

1. Prioritera patientsäkerhet
2. Säkerställ bolagens intäkter
3. Bästa effekt (volymhändelser före sällan händelser)
4. Vård går före administration och managementinfo
5. Konsekvent arbete för att hålla nere kostnaderna (gäller endast "ändringsärenden")
6. Minimera dubbelarbete (gäller endast "ändringsärenden")
7. Eliminera "icke värdeskapande arbete (gäller endast "ändringsärenden")

Kontaktpersoner

Maria Wijk, IT-chef
Epost: maria.wijk@capio.se



Capio S:t Görans Sjukhus

Capio S:t Görans Sjukhus, Servicegruppen
Sankt Göransplan 1, 112 81 Stockholm
tel 08-58 70 10 00, www.capiostgoran.se