

Fra



Til



HELSE VEST **IKT** AS

IKT-Brukerstøtte

Leder: Fredrik Eldøy, sivilingeniør

Jonas Liesvei 65
N-5021 Bergen

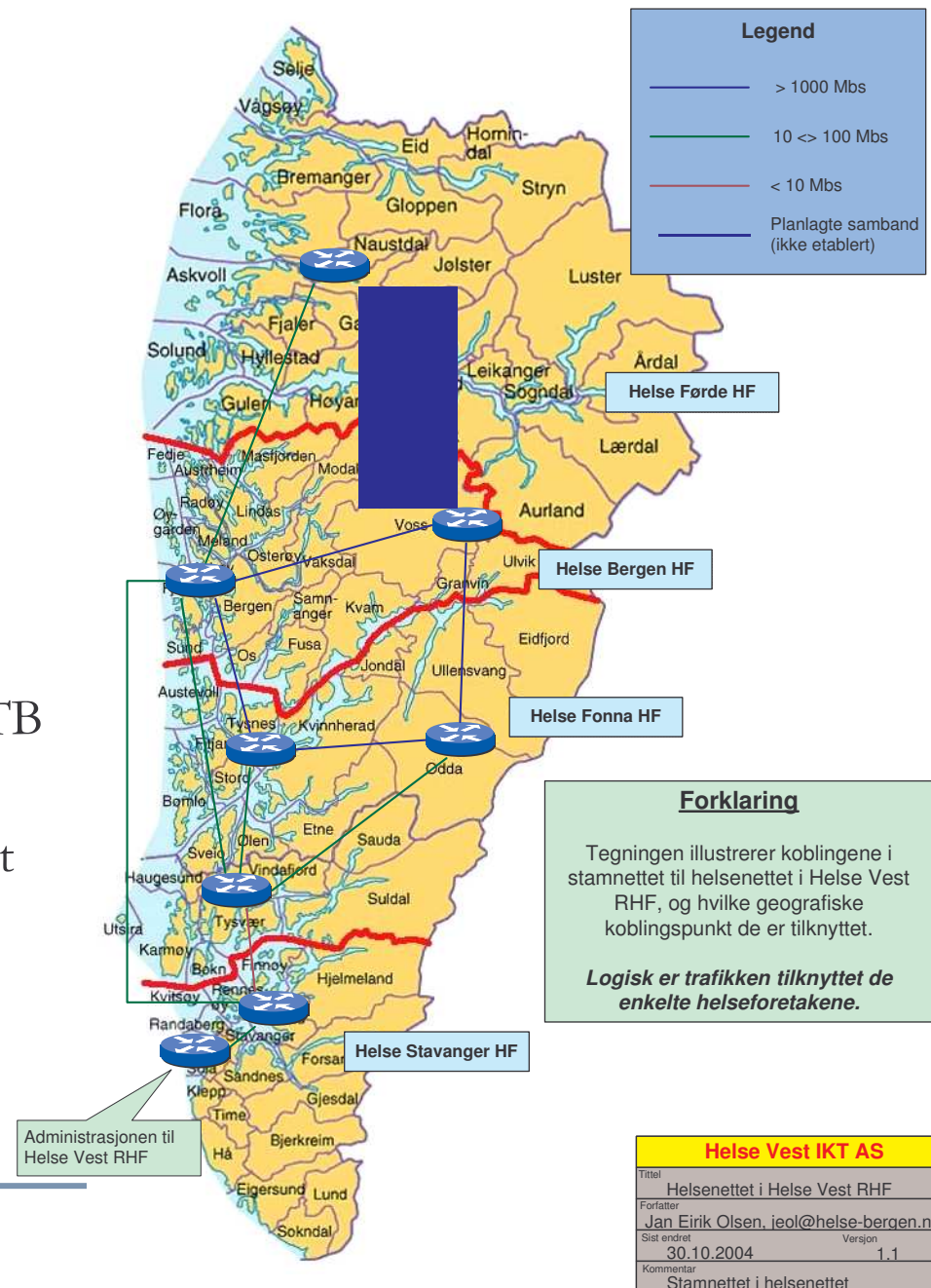
Telefon (+47) 55 97 65 00
Telefaks (+47) 55 97 65 50

www.helse-vest-ikt.no

Helsenettet i Helse Vest RHF

Nøkkeltall

- Brukere på i overkant av 200 lokasjoner
- Flere enn 25 000 brukere
- Mellom 12 000 og 14 000 PC-er
- Serverdrift på mer enn 10 steder
- I overkant av 500 servere
- Serverlagring i lagringsnett > 60 TB (netto)
- Omkring 1500 delte skrivere i nett
- Omkring 3000 lokale skrivere
- Drift av > 300 systemer
- Backup: > 150 TB totalt, 20-30 TB/uke



Hva er Helse Vest RHF?

Helse Vest RHF er Regionalt Helseforetak for Vestlandet.

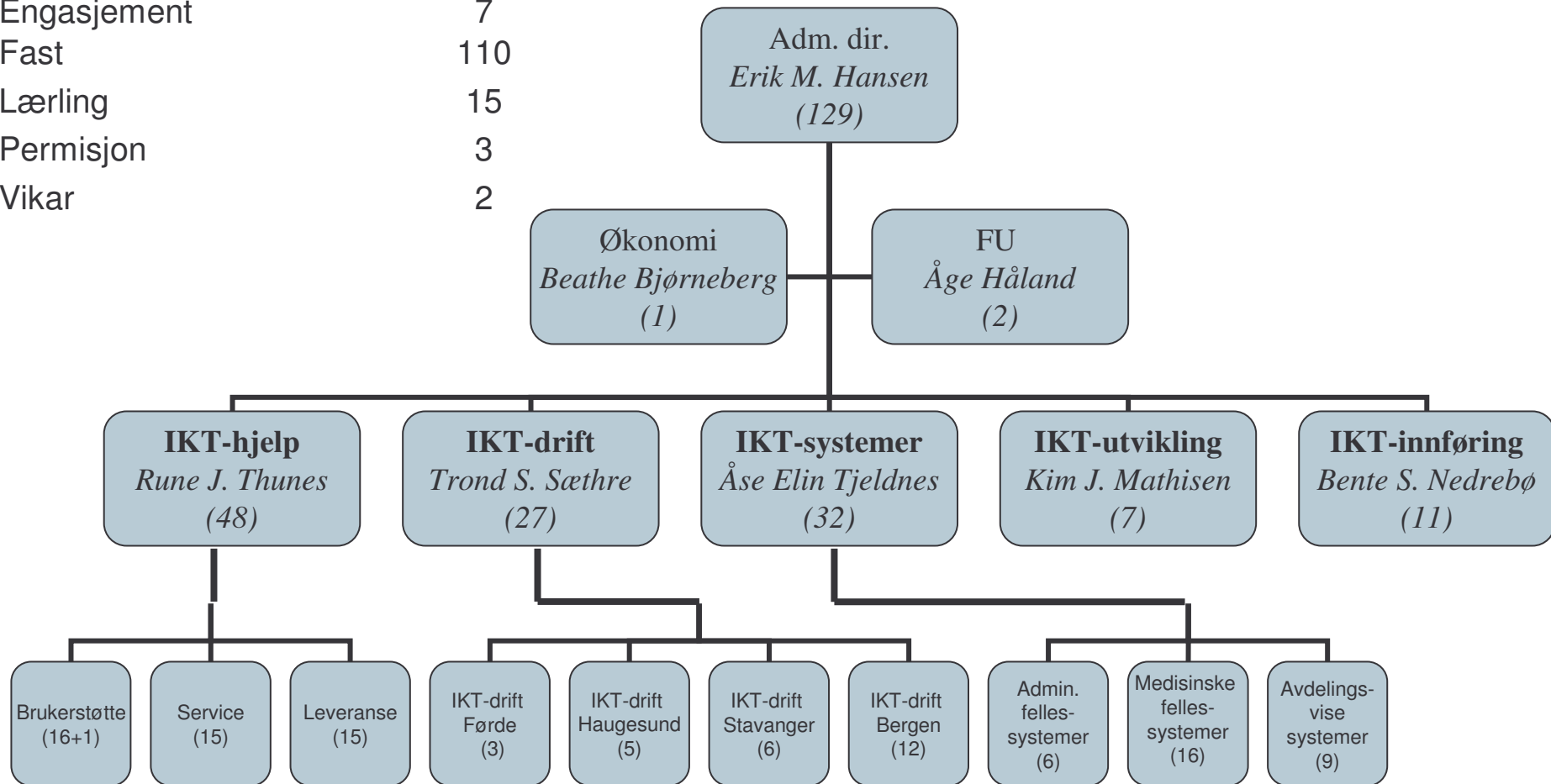
Helse Vest eier fem helseforetak,

- Helse Førde HF
- Helse Bergen HF
- Helse Fonna HF
- Helse Stavanger HF
- Apotekene Vest HF



Organisasjon

Status 16.02.05	Antall
Engasjement	7
Fast	110
Lærling	15
Permisjon	3
Vikar	2



Fra asken til ilden?

- Og vi har mange jern i ilden
- Vi skal:
- Gå fra forvaltning til forretning
- Bli en proffesjonell leverandør og gjøre våre kunder til proffe kunder
- Inngå serviceavtaler som alle foretakene er enige om
- Leverer servicerapporter
- Lage prismodell for alle tjenestene vi leverer
- Innføre ITIL prosesser
- Sentralisere, standardisere og samordne
- Oppbemanne brukerstøtte i Bergen

Felles infrastruktur for Helse Vest

- Program: Felles IKT infrastruktur i Helse Vest
 - Prosjekt: Felles Antivirus / Spyware løsning
 - Prosjekt: Felles Backup løsning
 - Prosjekt: Datahall - etablering / opprustning
 - Prosjekt: Felles E-post system
 - Prosjekt: Felles PC plattform
 - Prosjekt: Serverkonsolidering og overvåking

Felles regionale prosjekter

- Felles regionalt PAS/EPJ.
- Teleradiologi i Helse Vest.
- Sak /arkivsystem.
- Regionalt datavarehussystem.
- Vurdering av regional struktur for Blodbanksystemer.
- Regional anskaffelsesprosess for fødejournal.
- Lønns- og personalområdet (prosjekt MOT).
- Vurdering av behov for og struktur for Intranett.

Stor endringsfart, stor risiko

- Mange store endringer på kort tid
- Endringer kan medføre feil
- Feil fører til høyt trykk mot Brukerstøtte

- Tall for oktober
 - Opp mot 1000 samtaler hver dag
 - Opp mot 300 eposter hver dag

Eil Rediger Vis Favoritter Værktøy Hjelp

Tilbake Søk Favoritter

Adresse <http://www.bt.no/lokalt/bergen/article203011.ece> Gå til

bt.no
Lokalt

Bergen
Tett på
Hordaland
Sogn og Fjordane

10.000-TIPSET: Tipstelefon: 02211 SMS/MMS: 2211 E-post: tips@bt.no
DU KAN STOLE PÅ AS ANE

Se vårt istikk i Bergens Tidende lørdag 5. nov!

Datatrøbbel på Haukeland

Søndag kveld krasjet det elektroniske journalsystemet på Haukeland sykehus. Problemene varte i over ett døgn.

Publisert: 26. jul. 2005, 06:00
Oppdatert: 26. jul. 2005, 06:00

[Utskriftsvennlig versjon](#)
[Tips en venn om denne saken](#)

TORSTEIN STANGENES

Haukeland sykehus innførte elektronisk journal i 1996.

- Det har aldri vært mer enn en times avbrudd tidligere, sier Lars Birger Nesje, leder for medisinsk avdeling på Haukeland.
- For at journalene skal bli riktige, har sykehuset samlet sammen gamle diktatmaskiner. Men så lenge journalsystemet lå nede, kunne opptalene ikke brukes til å oppdatere journalene.
- Konsekvensen er at de håndskrevne journalene måtte være grundigere, og de måtte følge med hver pasient. Det er mer tungvint, men vi har ikke fått melding om at det har rammet pasientene, sier Nesje.
- Erik M. Hansen, administrerende direktør for Helse Vest IKT AS forteller at selskapet foretok en planlagt stopp i systemet søndag kveld klokken 22 for å rydde opp i strukturene i journalsystemet. Målet var å få kjappere responstid.
- Operasjonen feilet, og vi måtte avbryte. Da vi skulle bringe basen tilbake, skjedde det en ny feil. Dermed måtte vi legge inn kopien vi tok av systemet søndag klokken 18. Vi var i drift igjen i 19-tiden mandag, sier Hansen.
- Når skal dere gjenta suksessen?
- Nå skal vi i tenkeboksen og finne ut hvorfor operasjonen feilet. Skal vi gjøre det igjen, gjør vi det natt til søndag, ikke natt til mandag, sier han.

Aktuelt

- Eiendomssøk **Ny!**
- Sting-blogg **Ny!**
- Doddos Brann-blogg **Ny!**
- Spill Sudoku **Ny!**
- Sjekk rushtrafikken **Ny!**
- Nokas-saken **Ny!**
- Vær-blogg **Ny!**

Nyheter

- Bergen
- Hordaland
- Sogn og Fjordane
- Innenriks
- Utenriks

Sport

- Fotball
- Håndball
- Basket
- Sting
- Ishockey
- Vintersport
- Tabeller

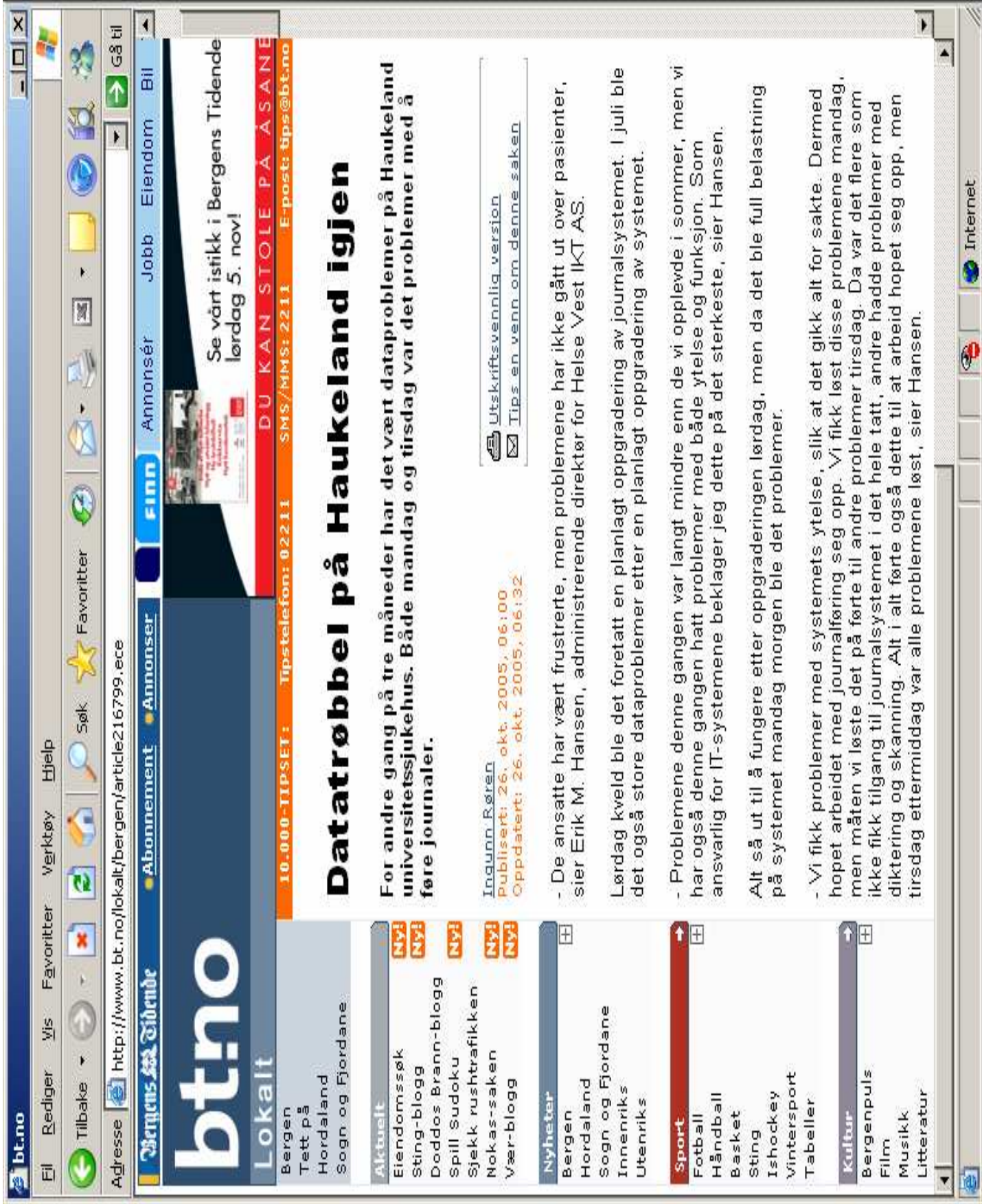
Kultur

- Bergenspuls
- Film
- Musikk
- Litteratur
- Showbiz
- TV

Økonomi

- Næringsliv

Internet



bt.no

Lokalt

- Bergen
- Tett på
- Hordaland
- Sogn og Fjordane

Aktuelt

- Eiendomssøk **Ny!**
- Sting-blogg **Ny!**
- Doddos Brann-blogg **Ny!**
- Spill Sudoku
- Sjekk rushtrafikken
- Nokas-saken **Ny!**
- Vær-blogg **Ny!**

Nyheter

- Bergen
- Hordaland
- Sogn og Fjordane
- Innenriks
- Utenriks

Sport

- Fotball
- Håndball
- Basket
- Sting
- Ishockey
- Vintersport
- Tabeller

Kultur

- Bergenpuls
- Film
- Musikk
- Litteratur

Se vårt istikk i Bergens Tidende lørdag 5. nov!

DU KAN STOLE PÅ ASANE
SMS/MMS: 2211 E-post: tips@bt.no

Datatrøbbel på Haukeland igjen

For andre gang på tre måneder har det vært dataproblemer på Haukeland universitetssjukehus. Både mandag og tirsdag var det problemer med å føre journaler.

Inngann-Rstein
Publisert: 26. okt, 2005, 06:00
Oppdatert: 26. okt, 2005, 06:32

- Utskriftsvennlig versjon
- Tips en venn om denne saken

- De ansatte har vært frustrerte, men problemene har ikke gått ut over pasienter, sier Erik M. Hansen, administrerende direktør for Helse Vest IKT AS.

Lørdag kveld ble det foretatt en planlagt oppgradering av journalsystemet. I juli ble det også store dataproblemer etter en planlagt oppgradering av systemet.

- Problemene denne gangen var langt mindre enn de vi opplevde i sommer, men vi har også denne gangen hatt problemer med både ytelse og funksjon. Som ansvarlig for IT-systemene beklager jeg dette på det sterkeste, sier Hansen.

Alt så ut til å fungere etter oppgraderingen lørdag, men da det ble full belastning på systemet mandag morgen ble det problemer.

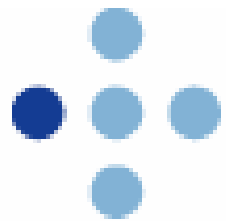
- Vi fikk problemer med systemets ytelse, slik at det gikk alt for sakte. Dermed hoppet arbeidet med journalføring seg opp. Vi fikk løst disse problemene mandag, men måten vi løste det på førte til andre problemer tirsdag. Da var det flere som ikke fikk tilgang til journalsystemet i det hele tatt, andre hadde problemer med diktering og skanning. Alt i alt førte også dette til at arbeid hopet seg opp, men tirsdag ettermiddag var alle problemene løst, sier Hansen.

	Svartid	Responstid	Løsnings tid	Løsningsgrad 1 linje
Mål	<p>Telefonisk: 50% av henvendelsene skal besvares innen 1 minutt.</p> <p>Skriftlig: Skriftlige henvendelser skal besvares innen 2 timer etter mottak.</p>	<p>Pri: A-Kritisk Umiddelbar respons Pri: B-Høy Respons innen 1 time Pri: C-Middels Respons innen samme arbeidsdag. Pri: D-Lav Respons innen neste arbeidsdag</p>	Ingen definerte mål i SNA, men vi vil forsøke å måle dette likevel til internt bruk.	80% av alle episoder skal løses i 1. linje

Klassifisering av henvendelser:

- **A – Kritisk:** Episode som setter liv og helse i fare. Episoder av denne kategori krever øyeblikkelig tiltak. Iverksett nødprosedyrer.
- **B – Høy:** Episoder som har vesentlig betydning for virksomhetens drift eller pasientbehandling.
- **C – Middels:** Episoder må ha betydning for virksomhetens drift eller pasientbehandling eller berøre mer enn 20 % av brukerne av tjenesten.
- **D – Lav:** Øvrige Feil

Visjon



HELSE VEST **IKT** AS

forenkler pasientbehandlingen