

I Region Nord bliver fornemmelser til fakta



Når lægesekretæren på onkologisk afdeling på Aalborg Universitetshospital tirsdag morgen skal udfylde og sende patientindkaldelser til mange patienter, er systemet altid langsomt. Eller sådan føles det i hvert fald. Når man har travlt, føler man ofte, at alt andet nærmest står stille – især it-systemet. Men er det nu også sådan, det forholder sig? Hos Region Nord har man taget konsekvensen af usikkerheden og måler nu på systemets svartider.

Hos Region Nord oplevede man ofte, at personalet på regionens hospitaler klagede over lange svartider, når de arbejdede i regionens EPJ system (elektronisk patientjournal). ”Vi var nødt til at tage tyren ved hornene og få løst situationen. Vi havde blandt andet behov for at kende de præcise svartider for at vide, om vi skulle ændre på dem,” siger Brian Heinrich Pedersen, som er funktionsleder hos Region Nord. ”Når man har travlt, bliver man let utålmodig og føler, at systemet arbejder langsomt, selvom responstiden rent faktisk er den samme som normalt”.

Præcis måling afslører flaskehalse

Region Nord havde siden 2007 overvåget netværkets performance, men ikke de præcise svartider brugerne oplevede. ”Vi havde også en overvågningsløsning på systemet tidligere. Den målte på netværkstider generelt men ikke på svartiderne, som brugerne oplevede dem. Når vi ville have præcise målinger af de svartider, brugerne oplevede, var vi nødt til at bruge et stopur. Det var meget besværligt.

Vi var ret sikre på, at vi havde problemer med forsinkelser og lange svartider. Vi besluttede derfor, at hvis vi skulle ændre på de lange svartider, måtte vi have en mere tidssvarende overvågningsløsning. En løsning, der kunne give os præcise responstider og generere en rapport, så vi kunne følge de forbedringer, vi opnåede.

Rapporten skulle også hjælpe med at afsløre, om der var udsving i svartiderne fx på særlige tidspunkter, hvor belastningen af systemet var ekstra høj,” fortæller Brian Heinrich Pedersen.

Højeste fællesnævner

Region Nord begyndte at se sig om efter en anden overvågningsløsning, der kunne give mere præcise målinger end den eksisterende løsning. ”Vi havde en snak med CapMon og fik lov til at se deres løsning ResponseView i funktion hos Region Hovedstaden, hvor man havde brugt det i nogle år.

Vi kunne se, at ResponseView var præcis, hvad vi var på udkig efter. Her kunne vi få en præcis måling af alle svartider på

netværket - også de svartider brugerne oplever. Nu kan vi måle, om svartiden er 3 sekunder, eller om den er 3,2 sekunder. Det er naturligvis ikke noget brugerne kan mærke, men det er vigtigt for os at kende de præcise svartider.

Vi laver SLA-aftaler med underleverandører, og prisen fastsættes blandt andet ud fra nogle prædefinerede svartider, som leverandørerne lover at leve op til. Derfor er det vigtigt at vide, om vi får det, vi betaler for. Det er desuden vigtigt, at vi kan sammenligne svartiderne over en længere periode. På den måde, kan vi for eksempel se, om der er tidspunkter, hvor overbelastning af netværket gør det nødvendigt at foretage justeringer for at kunne levere de ønskede svartider,” siger Brian Heinrich Pedersen.

Hele Region Nord benytter ét samlet EPJ-system på samtlige hospitaler. ResponseView overvåger regionens EPJ-system på samtlige hospitaler.



FAKTA OM OPGAVEN

Region Nord har ansvaret for bl.a. epj-systemet på samtlige Regionens hospitaler.

Siden begyndelsen af 2014 har Regionen benyttet CapMons ResponseView til at overvåge systemets svartider. Det gælder både netværkssvartider og de svartider brugerne oplever.

ResponseView måler den oplevede svartid på fx login, søgefunktioner, print og giver mulighed for rapportering i en brugervenlig, grafisk fremstilling.

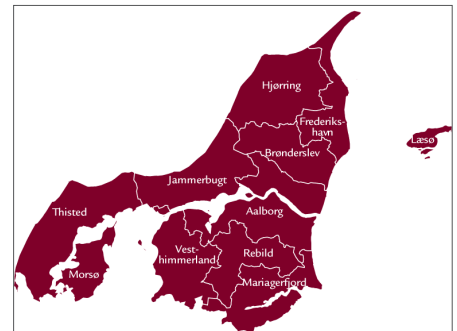
Overvågningen af Region Nord's epj-system er opdelt i 13 grupper. Det giver med ResponseViews overvågning mulighed for at sammenligne svartider på tværs af grupperne og dermed justere efter de hurtigste svartider.

Den samlede overvågning gør det muligt at sammenligne de forskellige grupper og se, om der er afgørende forskelle. Man kan herefter undersøge de hurtigste og de langsomste svartider og hvilke faktorer, der spiller ind. På den måde kan man justere efter den højeste fællesnævner og få de bedst mulige svartider på hele systemet.

Mulig udvidelse af svartidsmålingen

Det har været meget værdifuldt for Brian Heinrich Pedersen at kunne se og dokumentere både svartider og udsving i disse. "Vi er mange, der er afhængige af systemets performance. Derfor er det vigtigt, at vi har præcise målinger på blandt andet svartiderne. Det er ikke tilfredsstillende for nogen parter, hvis der er forsinkelser og lange svartider".

Brian Heinrich Pedersen ser mange muligheder med CapMons ResponseView. "Jeg kunne sagtens forestille mig, at vi fik ResponseView overvågning af vores andre kliniske systemer fx systemerne inden for Telemedicin. Jo flere data vi har, des bedre sammenligningsgrundlag får vi for at kunne finde de hurtigste



Region Nordjylland leverer offentlig service til 11 kommuner og løser de mange opgaver i samarbejde med kommunerne

svartider og bruge dem som målestok for dermed at kunne give brugerne de hurtigste svartider," siger Brian Heinrich Pedersen.

En tredje ting, man ifølge Brian Heinrich Pedersen er nødt til at se på, er de mange mobile løsninger og apps, som bliver mere og mere benyttet i hverdagen på hospitalerne. De overvåges ikke endnu, men bør inkluderes, hvis man skal have et fuldstændigt billede. De udgør efterhånden en så stor del af brugernes dagligdag, at svartiderne her spiller en lige så stor rolle som på de stationære arbejdspladser.

TRE FORDELE

Brian Heinrich Pedersen fremhæver tre af de største fordele, han oplever ved at have implementeret CapMons ResponseView:

1 Præcise målinger af svartider

"Præcise målinger gør, at vi kan agere ud fra fakta i stedet for ud fra brugernes fornemmelser. Takket være ResponseView kan vi nu være proaktive med hensyn til fejlretning og optimering af svartider. Med andre ord: Vi kan både nå at opdage og rette fejl, inden brugerne når at mærke dem."

2 Bedre styring af SLA-aftaler

"Af hensyn til de SLA-aftaler vi har indgået med leverandører, er det en stor fordel, at vi kan måle de præcise svartider, så vi ved, om vi får den ydelse, vi har aftalt, og som vi betaler for. Desuden giver overvågningen både os og vores underleverandører bedre mulighed for at reagere hurtigt på selv helt små udsving i svartiderne."

3 Sammenligning mellem 13 grupper

"Med ResponseView kan vi indsamle og sammenligne data fra 13 målinger fordelt på Regionens hospitaler. Dermed kan vi hurtigt afsløre, hvis nogle af grupperne har længere responstider end andre. På den måde kan vi få optimeret, så alle grupper er lige hurtige."

<<