

MTF-SYMPIOSIUM

MARS 2011

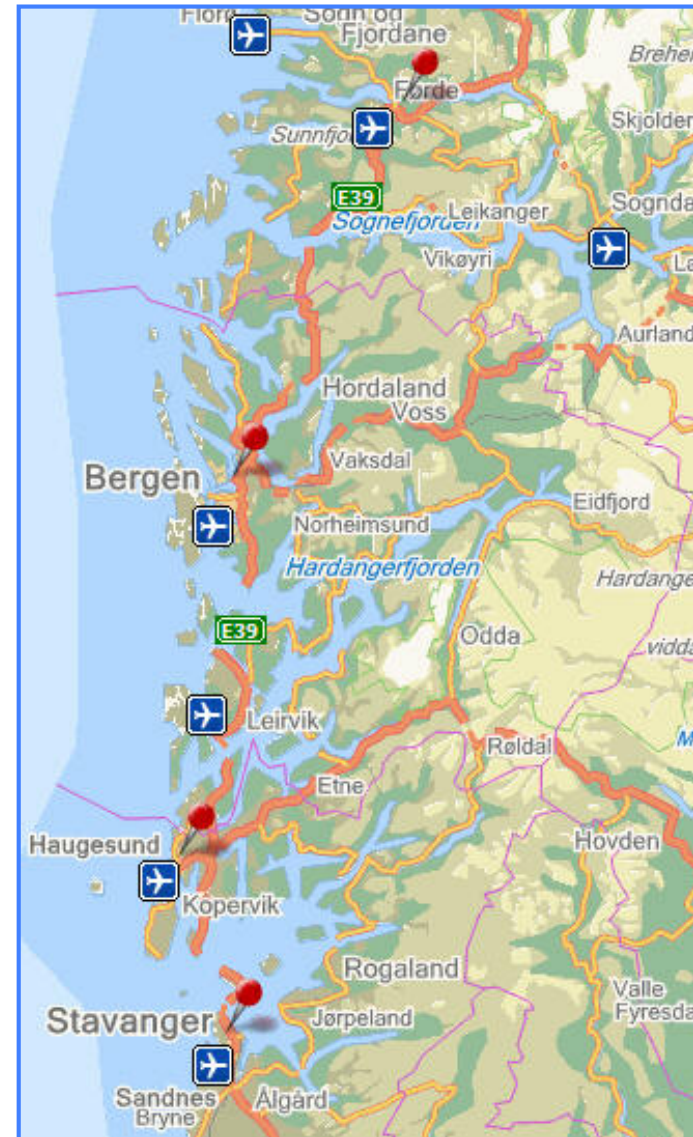


KJELL GRØNDAHL
SEKSJONSLEDER, NEURO/AUDIO
MEDISINSK-TEKNISK AVD.
HELSE BERGEN



HELSE VEST

- 4 medisinsk-tekniske avdelinger
- Organisering er ulik i hvert foretak
- Helse Vest IKT AS som felles IKT-leverandør siden 2004



AKTUELLE SAMARBEIDSPARTNERE HOS IKT

Driftstjenester:

- Kommunikasjon (nettverk)
- Server og infrastruktur
- Desktop

Kundetjenester:

- Salg
- Kundesenteret

Systemforvaltning:

- Kliniske systemer
- Røntgensystemer



HVA FUNGERER BEST GJENNOM KUNDESENTERET

Responstid og løsning på det som kan sies å være forhåndsdefinerte problemstillinger (bestilling -> utføring)

F.eks passord, tilgangsrettigheter, desktop på standard-PC



NETTVERK

Vi har etter hvert kommet fram til en konsensus angående nettverk: Det er behov for en inndeling i flere logiske nettverk

”Vi” i denne sammenhengen er HVIKT nettverksgruppen, de medisinsk-tekniske avdelingene og tekniske avdelingene (tele/signal og sikkerhet).



DRIFTSMØTE INFRASTRUKTUR

Driftsmøter hver 14. dag der HVIKT nettverksgruppe, IKT bestillerenhet, MTA, Teknisk avdeling og Prosjektkontoret kan løse saker på lavt nivå i organisasjonen



WLAN FOR MTU

Trådløse nettverkstilkoblinger er på vei inn på en del typer utstyr.

Fra før har vi overvåkning/telemetri. Mobil røntgen og andre typer utstyr kommer nå med wlan-mulighet. Utprøving er i gang.

Dette vil kunne løse noen problemer med adressering i nettet når utstyr flyttes

SAMORDNING AV INVESTERINGER

Investeringer i IKT og MTU følger ulike tidsplaner, budsjetter, organisasjonsenheter og prosesser

Følgen er ofte dårlig samordning





TILGANG TIL UTSTYR FOR LEVERANDØRER

Det har vært vanskelig å få til eksterne tilganger (vanligvis VPN-løsninger) slik at leverandører kan feilsøke og gjøre oppdateringer



PRISING AV SERVER OG LAGRING

Vi har tidvis fått pristilbud på serverdrift og lagring som ligger høyt over det vi synes er rimelig. Dette har medvirket til at MTA drifter en del systemer selv.

OPPFØLGING AV "SPECIAL-PC'ER"

Noen PC'er og servere som administreres av HVIKT er unntatt fra vanlig policy om installasjon av oppdateringer

Vanligvis fordi slike må godkjennes av utstysleverandør

Altfor mange eksempler på at avtalene ikke er fulgt, slik at systemer har blitt ustabile eller utstyr har stoppet.



OVERSIKTER

MTA mangler system for å ha en samlet oversikt over MTU som står i nettverk (direkte eller via en datamaskin). Arbeid er i gang for å utvide Merida utstysregister til å gjøre dette.

Oversikt over lisenser kan bli bedre.

Må ha oversikt over alle PCer med spesialprogramvare og/eller MTU tilkoblet før ny PC-plattform innføres



RESPONSTIDER

- Prioritering av oppdrag settes på grunnlag av hvor viktig systemet og hvor mange brukere feilen gjelder. Det er også noe IKT-utstyr som omfattes av "blålys-avtaler" der feilretting skal settes i gang innen en time.
- Prioritet på oppdrag som ikke regnes som planlagt går fra "Kritisk – 2 timer" til "Normal – 16 timer"
- Alt skal gjennom Brukerstøtte, også første kontakt ved "blålys-oppdrag".
- Behov for kommunikasjonslinjer utenom dette der vi har felles ansvar som leverandør til klinikkene.

TENKT EKSEMPEL 1



- Hvis Norges Skiforbund hadde sentralisert brukerstøtte da Brå brakk staven under forrige VM i Oslo ...?

TENKT EKSEMPEL 2



- Om Vasaloppet brukte ITIL for å preparere skispor og håndtere påmelding for 65 000 løpere ...?

NY PC-PLATTFORM



- Overgang til Windows 7
- Prosjektet har tatt utgangspunkt i undersøkelser om hva brukerne synes er viktigst – FINT !
- Vi forventer at en god del utstyr ikke kan kjøres eller er sertifisert for Win7 og derfor må fortsette på XP inntil videre.
- Terminalserverløsninger – gir mulighet for tilgang til journal, e-post med mer også fra medisinsk-tekniske PC'er.