



FÖRSTUDIE IT-DRIFT

Revisionskontoret
Leif Gabrielsson,
Revisionsdirektör
Dnr: REV/14/2024

Innehållsförteckning

1	INLEDNING/BAKGRUND	3
2	SYFTE.....	3
3	ANSVARIG STYRELSE/NÄMND	3
4	RESULTAT AV FÖRSTUDIEN	3
4.1	NULÄGE	3
4.2	ANALYS OCH SLUTSATS	4
5	UNDERTECKNANDE.....	5

1 INLEDNING/BAKGRUND

Inom Region Jämtland Härjedalen är IT-miljön av kritisk betydelse då alltmer av vården och utrustning inom vården digitaliseras och använder IT-ektyg. Det pågår en ständig utveckling av vårdprocesser inom Regionen för att höja vårdkvaliteten och effektivisera verksamheten. I samband med den utvecklingen blir vården alltmer beroende av en väl fungerande IT-drift. Vid olika verksamhetsbesök inom regionens verksamheter har det framkommit att det förekommer ganska många driftstörningar inom regionens IT-drift vilket påverkar vårdarbetet och effektiviteten på arbetsplatsen och skapar irritation och frustration hos medarbetare.

Regionens revisorer har mot denna bakgrund i sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt det som angeläget att genomföra en förstudie för att ta reda på om det finns behov av en fördjupad granskning av regionens IT-drift.

2 SYFTE

Förstudiens syfte är att ta reda på om det finns behov av en fördjupad granskning av regionens IT-drift.

Finns det avtal, rutiner och processer för IT-drift och fungerar de enligt plan? Finns det en ändamålsenlig intern kontroll och styrning av IT-drift.

3 ANSVARIG STYRELSE/NÄMND

Förstudien har avgränsats till Regionstyrelsen.

4 RESULTAT AV FÖRSTUDIEN

4.1 NULÄGE

Flera personer inom regionens olika verksamheter upplever att IT-störningar försvårar ett effektivt sjukvårdsarbete inom regionen. På hälsocentraler och tandvårdskliniker samt vårdenheter inom sjukhuset och övriga verksamheter inom regionen framförs att IT-störningar är relativt omfattande och periodvis ett ganska stort problem. Regionen har stora utmaningar och arbetar med utveckling av nya vård- och behandlingsmetoder för att utföra sitt uppdrag så effektivt och bra som möjligt.

Regionens IT-drift sköts av ATEA och Tele2. ATEA ansvarar för drift av servrar och lagring av information samt e-arbetsplatser utifrån två avtal/SLA (Service Level Agreement) och Tele2 ansvarar för nätverksdriften utifrån ett avtal/SLA. Avtalen är fyraåriga med option på ytterligare tre år.

Regionens IT-enhet har utsedda affärsansvariga för varje avtal och de är regionens kontaktpersoner med leverantör/operatör. Affärsansvariga och operatörer träffas digitalt en gång per månad för att diskutera drift och problemfrågor.

Då utvecklingen inom regionen alltmer går mot ökad digitalisering inom alla vård- och stödprocesser blir verksamheterna alltmer beroende av en störnings- och avbrottsfri IT-drift.

Regiondirektören har i strategidokumentet 'Färdplan 2030' uppställda mål för stödprocesser. För IT finns målet om en stabil IT-arbetsmiljö som innebär att regionens medarbetare upplever en IT vardag utan störningar. Ett annat mål är accelererad digitalisering som innebär en ökad nytta av pågående digitaliseringsinitiativ och ökad digital mognad.

Regionens helpdesk som tidigare var upphandlad och outsourcad är idag en del av regionen. Inom helpdesk arbetar tio personer som hjälper regionens anställda med IT-störningar/problem. Helpdesk registrerar alla ärenden som kommer in i ett eget ärendesystem och man analyserar och prioriterar ärenden utifrån olika perspektiv. Det görs en prioritering av ärenden utifrån en prioriteringsmatris (påverkan/brådska). För support i vård- och journalsystemet Cosmic finns ett eget team för att hantera driftstörningar för det systemet.

Helpdesk hanterar ca 150 ärenden per dag och man har viss kunskap om vad som är det största orsakerna problem och störningar i IT-driften utifrån den statistik man har i ärendesystemet. Helpdesk deltar på veckomöten med operatörer för att diskutera problem/åtgärder. I samband med intervju med helpdesk framförs att mer utbildning för användare i olika IT-system skulle ge en positiv påverkan på antalet IT-relaterade driftstörningar.

Enkätundersökning

För att ta reda på hur användarna upplever IT-driften utöver den information som erhöles vid verksamhetsbesök och de eventuella mörkertal som finns angående antalet ärenden till helpdesk gjordes en enkätundersökning. Enkäten bestod av sex frågor som skickades ut till ca 180 personer och enkäten besvarades av 77 personer, se bilaga.

69% av de svarande upplever ofta störningar i IT-driften i sitt dagliga arbete. Det är svårt att se om antalet driftstörningar inom IT blivit färre under 2024 jämfört med 2023. 27% anger att problemen blivit färre, 34% anser att problemen inte blivit färre och 39% har ingen uppfattning. Beskrivningar av vilka former av problem som uppstår varierar. Exempel som nämns är att systemet är trögt eller att Citrix är instabilt.

Ett medelvärde av svaren på hur många minuter IT-störningar har påverkat en normal arbetsdag är ca 25 minuter. Upplevelser vid störningarna är olika och det är svårt att se något tydligt mönster.

När det gäller frågan om i vilket IT-system eller situationer man upplever flest driftstörningar anges flera system och många verkar ha problem i journalsystemet Cosmic och Citrix.

Vid driftstörningar inom IT svarar cirka hälften att man sällan anmäler driftstörningar till helpdesk och 7% svarar att man aldrig anmäler driftstörningar. Vid driftstörningar anger 63% att man oftast får tillräcklig hjälp för att lösa problemen.

4.2 ANALYS OCH SLUTSATS

Enkätundersökningen visar att det förekommer många störningar/problem i regionens IT-drift. Antalet driftstörningar som anmäls till helpdesk, ca 150 ärenden per dag verkar innehålla ett mörkertal då fler än hälften av personerna i enkätundersökningen sällan eller aldrig anmäler driftstörningar till helpdesk. Antalet ärenden till helpdesk tenderar enligt uppgift från intervju att öka. Av svaren i enkätundersökningen är det svårt att se något tydligt mönster av i vilka system det är flest driftstörningar, även om Cosmic och Citrix ofta nämns,

dock finns statistik hos helpdesk för de ärenden som registrerats. Enligt uppgift från helpdesk skulle mer utbildning av användare i olika IT-system vara väl investerade pengar.

Det finns risk för att störningar i IT-driften i regionens olika verksamheter kommer att öka i samband med att ökad digitalisering och utveckling av nya IT-system. Driftstörningar skapar irritation och frustration bland regionens anställda samt inhyrd personal och medför ökade kostnader. En fördjupad granskning rekommenderas för att bedöma om arbetet med regionens IT-drift bedrivs på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt och identifiera de främsta orsakerna till störningar och problem i regionens IT-drift.

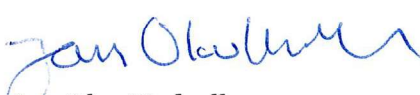
5 UNDERTECKNANDE

Projektledare:



Leif Gabrielsson
Revisionsdirektör

Kvalitetssäkring:



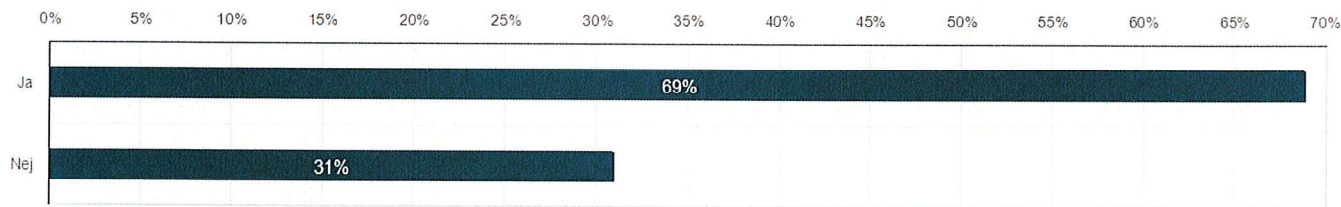
Jan-Olov Undvall
Certifierad kommunal revisor

Bilaga. Enkät svar - förstudie IT-drift

Totala antalet respondenter: 77

Upplever du ofta störningar inom IT-drift i ditt dagliga arbete?

Antal svar: 77



	n	Procent
Ja	53	68,8%
Nej	24	31,2%

Upplever du att det är färre driftstörningar inom IT hittills 2024 jämfört med 2023?

Antal svar: 77



	n	Procent
Ja	21	27,3%
Nej	26	33,8%
Ingen uppfattning	30	38,9%

Beskriv gärna din upplevelse kring förändring av driftstörningar i rutan nedan.

Antal svar: 50

Svar
Ingen uppfattning
Svårt att logga in, står och snurrar. System som fryser och man måste stänga ner allt och logga ut för att börja om.
Upplever ungefär lika många störningar.
Skapar frustration. Tar mycket tid i anspråk.
Stör arbetet mycket
Iglar som ska vara uppdaterade inom FTV har glömts bort och uppdateras, då kommer vi inte in i citrix. Teamsmöten krånglar, usb anslutning till igel krånglar så man inte kan prata i headset

Vi har bytt till Regionnätet och efter det har det varit fel på det mesta.
Seghet i system, får logga in igen , varierande fel i samband med teamsmöten , ljud , bild får försöka flera gånger. trögt på morgonen logga in (tandvård)
Systemen är ofta tröga och flera system klarar inte att vara aktiva en hel arbetsdag.
Sidor som inte laddas ner, inloggning som inte funkar t ex Cosmic (blivit sämre med NETid)
Tröghet i systemet, hänger sig ofta, kastas ut, log in tar lång tid
Min enhet är nyligen integrerad i regionens IT-miljö. Vi har tidigare varit fristående och drivit eget nätverk i våra lokaler samt köpt in egen hårdvara/klienter. Vid övergången till regionens IT-miljö har vi haft stora tekniska problem. Många problem har sedan succesivt kunnat lösas. Dock är upplevelsen hos personalen att IT-driften nu är sämre än tidigare samt att kostnaderna markant blivit högre sedan övergången till regionens IT-miljö.
PC med e-klient har haft mest IT-störningar. När vi gått över till Mac har det blivit bättre.
Jag upplever att det finns många driftstörningar i vardagen men att det varierar i vilket system det är över tid. Så generellt ungefär detsamma.
Vet inte om det är ngn förändring men det händer varje vecka att min bärbar hänger sig. Hoppas ofta ur intranätet. Teams här hoppar det mellan nu och gammalt utseende. Vet inte om Heroma går under detta men här kan man bli tokig för mindre.
Faller ur Citrixmiljön konstant under dagen.
Mycket dålig upplevelse tyvärr. Dels för egen del men framför allt för mina medarbetare som nästan helt är beroende av ett fungerande IT-system.
Störningar förekommer varje arbetsdag av olika karaktär.
Frustrerande. Omstarter och delay som gör att mitt arbete fördröjs.
Teams låser sig och ibland svårigheter att koppla upp sig på möten. Teams fryser ofta efter att man delar skärm.
Fungerar bra
Problematiskt att logga in i citrix. Strul med användning av Heroma,
Jag har bytt arbetsplats och upplever att det är mer teknikstrul i huset K24 än det var i sjukhuset. Det gäller främst digitala möten. Har även haft fler tillfällen med inloggningsproblem mm.
Svårare att få hjälp när personal byttes på helpdesk, behövs personal som kan folktandvårdens program bra
Ofta problem att ta sig in i systemen
Jag önskar att jag kunde valt att jag upplever störningar ibland istället för ja/nej. Min känsla är att min dator låser sig, blir utslängd ur citrix Heroma är värst.
Ofta svårt med inloggning, den står och tuggar vilket gör att man får logga in flera gånger innan det fungerar, ofta värre under förmiddagen men upplever ändå att det blivit mkt bättre. För mej mindre problem men mer besvärligt för personal som behöver logga in för att ex få fram information från Cosmic.
Det strular i Citrix. Man blir utkastad. Det går otroligt långsamt, såpass att det är en störning.
Fortsatt hänger sig cosmic och man blir utslängd. Ibland svårigheter att få logga in så man får sätta i och ur kortet x flera. Fortsatt mkt separerat miljö
Alldeles för långsamt bredband för scanning av dokument in i patienjournalen. Är ett patientsäkerhetsproblem

Sega system, ingen skillnad Möjligen bättre driftssäkerhet utanför citrix 2024
Cosmic är stabilare och snabbare.
Tidigare låste sig Cosmic oftare. Även svårare och längre tid att logga in, detta har blivit bättre. Blev även utkastad tidigare.
Upplever att det är samma
Störningarna är sällan förekommande i mitt arbete, inte ens en gång i veckan
Ingen uppfattning
Vi kräver inte mycket men det som behövs är ett stabilt trådlöst nätverk. Även om det är inte perfekt har det varit betydligt bättre under senaste året. Små saker med koppling av programvaror till dator t ex händer då och då.
Upplever en seghet i systemen som inte kändes 2023
Den enda driftstörningen jag regelbundet upplevde var internet på kontoret men det är förbättrat nu. Dock tog det lång tid och behov att eskalera frågan i chefsledet innan det åtgärdades.
Mindre ofta utkastad ur Citrix
Fler driftstörningar som gett större problem i IT driften
Har många nationella teamsmöten, där man slängs ut och systemet hänger upp sig. IT-program som inte är de stora inom HS-verksamheten krånglar mera ofta, men viktiga för oss i annat arbete.
Jag började på regionen december 2023...
Det har förändrats en aning. Tidigare var det Citrix och Cosmic som krånglade. Det är fortfarande oerhört segt där men nu upplever jag Teams strular mer och särskilt efter övergången till nya teams,. Gäller särskilt i samband med digitala möten. Måste ställa in kamera och mikrofonkällor varje gång samt att bilden fryser och jag blir utkastad. Detta händer varje gång! Dessutom alla dessa inloggningar i Microsoft... tar oxå tid och stör flödet i arbetet. Gäller särskilt när jag rör mig emellan olika arbetsplatser
Mer sällan - kanske bara ngn enstaka gång i mitt eget arbete. Dock ofta störning i vårt gemensamma konferensrum på plan 4 Folkets Hus
Citrix behöver startas om ibland. Raindance trögare senaste månaden vid attestering av fakturor. Sesam trögt under eftermiddagar (system hjälpmedel & sjukvårdsmtrl). Teamsmöten måste hållas utanför Citrix.
Det är väldigt trögt i systemet Cosmic. Man får vänta länge mellan de olika fönsterna.
Vi har flyttat från Regionens hus till Campus hus C och upplever att det är stabilare här
Tycker snarare att det har eskalerat under 2024.
Det är ofta som man inte kommer in i datorn. Den säger ifrån att lösenord siths inte fungerar etc annat fel

Hur många minuter uppskattar du att driftstörningar inom IT påverkar dig under en vanlig arbetsdag?

Antal svar: 70

	Min värde	Maxvärde	Medelvärde	Median	Summa	Standardavvikelse
Ange antal minuter:	0,0	480,0	25,4	12,5	1776,0	63,0

Beskriv gärna din upplevelse kring hur det påverkar dig i rutan nedan.

Varierar det mellan dagar/perioder? Någon tid på dagen som är mer drabbad? Något annat du vill lyfta?

Antal svar: 59

Svar
Tar lång tid komma in i Cosmic efter det nya inlogget. Hänger sig ibland. Uthoppen långsamma, behöver vänta länge på tex PACS. Svårt komma in i Citrix. Behöver logga ut och in några gånger. Svårigheter med kollegor med olika 365 behörigheter. Det gör arbetet med Word, PP mm krångligt.
Segheter. låser sig. Behöver logga ur/starta om. Väntetider. Svårt att säga tider.
tar tid att komma in i systemen
Man vill snabbt komma in och kunna kontrollera schema, skicka ett mejl men det tar en stund innan man kommer in och saker kan hinna komma mellan eller glöms bort pga. väntan. Eller så kastas mejl för att när man ska börja skriva så är man inte i skrivrutan trots att man klickat där. Får kolla arkiv och skräppost flera
Systemen jobbar väldigt långsamt, Medarbetarnas datorer och plattor tappar kontakt ed nätet ofta.
Morgon, middag, kväll. Ibland indirekt då jag som EC behöver ta hand om ett problem från medarbetare.
Frustrerande, haltar arbetet.
Måndagar är det teams möten som krånglar
Det drabbar oss hela dagarna
Morgon och vid 13 tiden värst. Svårt få helhetsblick på vad som är fel. Jobbar i tandvård , helpdesk kan inte hjälpa, måste ringa flera för olika system
Varierar olika dagar. Ofta inloggingsproblem eller att vissa program ej fungerar/går att öppna.
Det varierar. Vid störningar avbryts pågående arbete vilket orsakar fördröjningar i flera andra aktiviteter
Ser ingen speciell tid, tänker att i mitt arbete kan det gå ändå. Värre för andra medarbetare när det är dagliga störningar och journalsystemet Cosmic stänger ner mitt i en anteckning som inte är sparad.
Förseningar i arbetet, ringa Helpdesk istället för att jobba, sen ankomst i digitala mötet trots att ute i god tid.
Personal klagar på att uppkopplingen är långsam och ibland "kastas" de ur nätverket. De blir tidvis "urloggade" ur programmen och kan sedan inte logga in igen på en stund.
Hänger inte ihop med tider eller dygn. Vissa dagar är det IT-problem hela dagar
Ofta är dagarna välfyllda och är det så att man inte kommer in i ett system för att göra det man ska så blir som allt arbete förskjutet. Har jag avsatt tid nu för att göra klart något får det annars en påverkan på flera efterföljande saker.
Ökar på min stress. Vissa saker måste bara fungera. Allt tar längre tid.
Ökad stress - ineffektivitet - risk att arbetsuppgifter faller bort då det inte går att slutföra.
Just nu kanske 5 min (problem att logga in, problem på laptop hemifrån, problem att man kommer in i ny session på annan igel, seghet). Men stundvis är denna siffra 30 min/dag (!)

För mina medarbetare är det än värre då arbete i Cosmic ofta verkar leda till än mer seghet, utkastningar etc.
Frustration och irritation, omstart av div. system/program.
Morgon mellan 07-08 som sämst.
stor variation, många olika program som kan bli påverkade så det beror på vilka jag är inne i
Vi kan inte svara detta, vi har inte antcknat när detta sker
Det fungerar
Svårast med inloggning på morgonen/fm
Har inte tänkt på att det är något mönster.
varierar mellan 5-15 min och mer olika dagar
Vet att medarbetarna upplever ett större problem i Cosmic miljön (dom jobbar där hela dagar)
Vissa dagar flyter allt bra, andra dagar är betydligt sämre.
Ofta bättre i slutet på veckan och tidigt på morgonen. Problemen uppstår oftast när man dragit ut kortet och ska logga in igen.
Tiden på dagen kan jag inte säga jag upplevt en skillnad.
Frustrerande att dagen går åt till att logga in och ut. Segt mellan klicker i cosmic framförallt vilket stör otroligt mycket i det dagliga arbetet.
Fungerar olika bra under vardagarna, bättre under helger
Vi får ej in dokument in i journal. De står i kö för att läggas in
Man kan fastna i olika system eller bli utkastad.
När något ligger nere så ligger det nere, det kan vara Visma Heroma eller Raindance.
Det varierar olika dagar. Ibland svårt att logga in. då behöver man logga ut för att komma in på annan server. Väldigt seg uppkoppling här ute i Myrviken.
Händer oftast vid inloggning i datorn.
Jobbar inte i Cosmic och är sällan i tidspress; så störs inte i någon större utsträckning
Varierar från dag till dag. inga specifika tider på dygnet.
Ibland behöver jag ringa till Helpdesk för att ber om hjälp men annars är det bara att vänta eller göra en omstart av datorn.
Klart det varierar ibland är det helt smärtfritt vilket är som oftast. Men när det är segt så är det omöjligt varför jag satt en kvart per dag eftersom de dagar det är segt drar det ner min kapacitet nämnvärt.
Oftare i början och slutet av arbetsdagen
Detta variera över året.
Det är inte jämnt utspritt, utan enskilda dagar
irritation!
Inget jag reflekterat över
Oftast på morgonen kan det vara helt stopp.

Vanligaste är att det tar tid, det bara snurrar alt. att det låser sig. Då loggar jag ut och startar om. Ibland hjälper det. Teams krånglar av och till, funkar mycket bra ibland och mindre bra vid tillfälle.
Försenade och utdragna möten eftersom det oftast inte krånglar bara hos mig. Irritation och frustration.
Olika vilka tider/dagar det gäller.
Se ovan
När man har mycket att göra så är det väldigt frustrerande att sitta och vänta
Händer absolut inte varje dag. När det händer är det ofta snabbt övergående
Jag personligen drabbas relativt sällan men har hört från min personal att det kan vara störningar på morgonen med problem att logga in i journal, alternativt att man blir utslängda eller något system som låser sig.
Främst problem på morgonen. Om någon uppdatering gjorts under natten är det alltid någon inställning som strular. Upplever ofta problem när man varierar och jobbar på kontoret och sen jobbar distans hemifrån.
Väldigt frustrerande när man behöver komma in i de olika systemen
Segt internet, system som inte fungerar ibland.

I vilket/vilka IT-system eller situationer upplever du flest driftstörningar?

Antal svar: 64

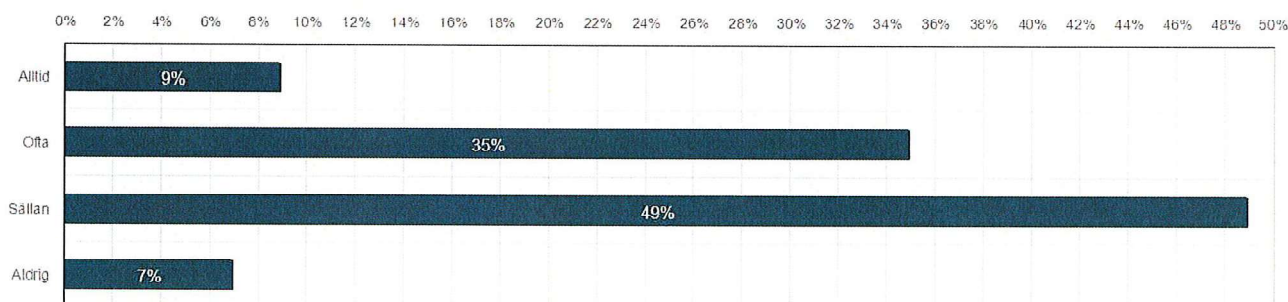
Svar
Alla
Cosmic och Heroma, men även i vanliga program som Word , Excel och Teams.
Siths administration är nog det som fungerar allra sämst hos oss, även om jag själv inte arbetar direkt med det.
citrix
Citrix Cosmic Outlook
Segt Cosmic. Inloggningsproblem i citrix, både från fast klient och PC. Teams vid möten.
Cosmic, Heroma, Centuri
Cosmic
teams
Heroma men även rindance och vårt Vakasystem. Datan låser sig. Nätet är segt och där med så går det mycket arbetstid i onödan.
Logga in , öppna upp. Teamsmöten
Heroma och Teams främst
Mina medarbetare dock upplever ofta störning i Cosmic.
Citrix Office 365

Heroma, Raindance och citrix.
e-klient
Cosmic och 1177
Heroma Cosmic
Citrix via Sithskort
Citrix generellt, Cosmic (seghet, utkastningar) och Teams (seghet)
Vid uppstart och vid förflyttningar men även efter uppdatering av system.
Platina strular och Teams kan ha problem
Oj har ca 35-40 system att hantera så det varierar.
Cosmic
Teams, se svar ovan
Inget
Citrix, heroma sesam 2.
Uppkoppling till digitala möten från konferensrum, inloggning i pc, inloggning/användning av vissa system. Inblick har varit mest struligt.
citrix, onepix
Cosmic
Heroma Citrix
Cosmic och vid start av Citrix
Cosmic
Cosmic, heroma,
Kibi omda
Centuri. Heroma. Cosmic - mediaarkivet.
Heroma Cosmic
Tidigare Cosmic.
Cosmic. Ace-interact
Citrix Cosmic Heroma
Åtkomst till citrix
-
Vid återinsättande av SHITS-kort tar det ofta lång tid då datan tänker. Händer ganska ofta att man får dra ut kortet och sätta in igen innan det startar upp.
Blandat
Teams
raindance cosmic

Jag ser Citrix som problemet
Heroma,
Citrix, cosmic, Heroma
cosmic.
Digital uppkoppling
Teams
Cosmic
cosmic är segt.
teams är nog det som krånglar mest med både uppkoppling, ljud och bild.
Teams
Seghet i Citrixmiljöer inklusive Cosmic
Citrix (!!), Heroma, Teams
M365/outlook samt teams
Teams - konferensrum dvs svakig uppkoppling
Outlook, Teams & Cosmic
Se ovan
För min del Heroma och Cosmic
Office 365 (det jag använder mest också)
Cosmic är det som jag hör. Även teams.
Citix främst. Men även Outlook och Teams.
Komma in i systemet
Heroma, Raindance

Vid störningar inom IT-drift - anmäler du detta till regionens helpdesk?

Antal svar: 74



	n	Procent
Alltid	7	9,5%
Ofta	26	35,1%
Sällan	36	48,6%
Aldrig	5	6,8%

Vid störningar inom IT-drift – får du tillräcklig hjälp för att lösa problemen?

Antal svar: 71



	n	Procent
Alltid	15	21,1%
Ofta	45	63,4%
Sällan	10	14,1%
Aldrig	1	1,4%

Beskriv gärna din upplevelse kring hjälpen i rutan nedan.

Antal svar: 49

Svar
Upplevs ofta väldigt "basic" och sådant man redan provat. Typ logga ut och in igen... Känns som att problemen är mer grundläggande och kapacitetsberoende, än handhavande vilket inte gör att Helpdesk har så mycket att komma med.
Känns som att helpdesk har en omöjlig uppgift. Svårt att stötta när systemet inte är bättre
Oftast bra och adekvat hjälp men många är alldeles för snabba att säga att man ska starta om innan man har hunnit beskriva vad man har gjort.
Det finns problem med inlogg citrix som man är medvetna om, dessa ska inte finnas men det finns ändå och det kostar mig och medarbetare många timmar varje vecka. Helpdes gör ett superjobb att försöka lösa situationen akut.
Mycket kan man "lösa" själv. Starta om, dra ur kort etc. När man väl anmäler och ringer får man bra hjälp.
Väldigt trevliga och proffsiga
Dom prövar att lösa problemet men nästan alla gånger så kan dom inte lösa det och avskriver ärendet.
De gånger de kan hjälpa får man bra hjälp, sämre när man blir hänvisad runt.
.
Det är ofta kö att få hjälp så jag försöker hitta work arounds istället för att ägna tid i kö. Vid kontakt med Helpdesk får man oftast snabb hjälp. Vissa enkla avhjälpningsfunktioner borde vi kunna få utföra själva.
I ett fall där enhetens ekonom inte kan logga in i Heroma felanmäls detta till Helpdesk. Helpdesk kan inte lösa det, lägger ned ärendet och hänvisar det till Atea. Atea klara inte heller att lösa ärendet utan hänvisar vidare till Heroma och där står vi idag - ännu är ärendet inte löst.
God hjälp av Help desk

Extremt stor variation i kompetens på helpdesk....
Det är inget problem att komma i kontakt med tex Helpdesk eller cosmic support och de har ett fint bemötande, men inte alltid som de kan åtgärda då det är större problem, så då är det ändå bara att vänta in att det är löst.
Toppen hjälp när jag får den. Alltid trevliga och proffsigt bemötande.
Nej jag ringer inte längre så vida jag inte sitter helt fast, har tyvärr ingen bra upplevelse att helpdesk kan hjälpa.
Får ofta hjälp men det tar väldigt mycket tid för att lösa problemet.
Kompetensen har reducerats sedan vi tog över driften själv i regionen. Sämre nu än tidigare. Samarbete mellan närservice, olika leverantörer och våran helpdesk är för krånglig. Verksamheten som får lida och stå hjälplös.
Upplever ingen driftstörning
Vid kontakt så är helpdesk väldigt duktiga och hjälper till. Men ofta går det att logga in efter ett par försök eller att man får vänta.
Bra och snabb hjälp när det går. Särskilt om man ringer.
kunnighet hos personal på helpdesk varierar, behövs en med fördjupade kunskaper om tandvårdens program
Vi har anmält olika saker x flera men oftast får man höra att det är svårt att påverka. Vi hör att det fungerar mkt bättre i andra regioner som också har Cosmic. det skapar frustration.
Alltid hjälpsamma
Mycket bra support från Helpdesk vilka är dom jag kontaktar vid behov av hjälp.
Det kanske är något de relaterar till Citrix eller liknande. Utan att det blir en ändring. Typ det är långsamt.
Får god hjälp av helpdesk
Moment 22 hittills. Hoppas på lösning nu när vi kopplat in Patientsäkerhetsenheten
Oftast god hjälp och trevligt bemötande från Helpdesk.
Bra hjälp oftast från Helpdesk i de ärenden man tar kontakt med dem kring
Alltid bra bemötande och pedagogiskt förhållningssätt. Tack för det.
Bra hjälp när man kontaktar.
Jag upplever att allt går mycket långsammare nu. Tar tid att logga in och tid att öppna olika program.
Tillmötesgående och lösningsfokuserade
Tycker Helpdesk hjälper mig utifrån vad som kan förväntas på rimlig tid
Det har blivit betydligt bättre senaste.
Nån annan har redan felanmält så man bara väntar och allas system går ju upp förr eller senare
Snabb & professionell hjälp från bla helpdesk
Ofta kan jag själv starta upp systemet igen och om jag då anmäler blir ju svaret från IT-drift/Helpdes att det fungerar ju nu, så vad ska vi göra
Det är en seghet i Cosmic
Jag upplever ett bra bemötande från helpdesk men det är inte alltid de kan hjälpa till.
De gör nog så gott de kan men när tekniken/mjukvaror krånglar kan ju inte Helpdesk trola

Om vi talar Helpdesk så är hjälpen väldigt beroende av vem av de som arbetar där som svarar. Olika kunskap, men framför allt olika bemötande. Anton älskar man att få. Vissa andra inser man direkt - jag får ringa upp igen och hoppas på en annan handläggare... :=(
Om vi agerar enligt av regionens framtagna rutiner tar det lång tid. Skulle vilja kunna följa ärendet - vad händer och prognosticerad tid. Även prioriteringsordning verksamhetskritiska system
Om det låser sig helt i datorn och man ringer Helpdesk från man supersnabb hjälp jämt.
Personligen har jag alltid fått bra hjälp. Hör ibland från personal att man upplever att problem kvarstår. Oklart om det i dessa fall handlar mer om handhavandefel.
Ingen hjälp/lösning på att ett av våra system inte fungerar i nya Citrix. FARA-reports.
Vissa personer kan felsöka andra kan det mindre bra
.



FÖRSTUDIE IT-DRIFT

Revisionskontoret
Leif Gabrielsson,
Revisionsdirektör
Dnr: REV/14/2024

Innehållsförteckning

1	INLEDNING/BAKGRUND	3
2	SYFTE.....	3
3	ANSVARIG STYRELSE/NÄMND	3
4	RESULTAT AV FÖRSTUDIEN	3
4.1	NULÄGE	3
4.2	ANALYS OCH SLUTSATS	4
5	UNDERTECKNANDE.....	5

1 INLEDNING/BAKGRUND

Inom Region Jämtland Härjedalen är IT-miljön av kritisk betydelse då alltmer av vården och utrustning inom vården digitaliseras och använder IT-ektyg. Det pågår en ständig utveckling av vårdprocesser inom Regionen för att höja vårdkvaliteten och effektivisera verksamheten. I samband med den utvecklingen blir vården alltmer beroende av en väl fungerande IT-drift. Vid olika verksamhetsbesök inom regionens verksamheter har det framkommit att det förekommer ganska många driftstörningar inom regionens IT-drift vilket påverkar vårdarbetet och effektiviteten på arbetsplatsen och skapar irritation och frustration hos medarbetare.

Regionens revisorer har mot denna bakgrund i sin risk- och väsentlighetsanalys bedömt det som angeläget att genomföra en förstudie för att ta reda på om det finns behov av en fördjupad granskning av regionens IT-drift.

2 SYFTE

Förstudiens syfte är att ta reda på om det finns behov av en fördjupad granskning av regionens IT-drift.

Finns det avtal, rutiner och processer för IT-drift och fungerar de enligt plan? Finns det en ändamålsenlig intern kontroll och styrning av IT-drift.

3 ANSVARIG STYRELSE/NÄMND

Förstudien har avgränsats till Regionstyrelsen.

4 RESULTAT AV FÖRSTUDIEN

4.1 NULÄGE

Flera personer inom regionens olika verksamheter upplever att IT-störningar försvårar ett effektivt sjukvårdsarbete inom regionen. På hälsocentraler och tandvårdskliniker samt vårdenheter inom sjukhuset och övriga verksamheter inom regionen framförs att IT-störningar är relativt omfattande och periodvis ett ganska stort problem. Regionen har stora utmaningar och arbetar med utveckling av nya vård- och behandlingsmetoder för att utföra sitt uppdrag så effektivt och bra som möjligt.

Regionens IT-drift sköts av ATEA och Tele2. ATEA ansvarar för drift av servrar och lagring av information samt e-arbetsplatser utifrån två avtal/SLA (Service Level Agreement) och Tele2 ansvarar för nätverksdriften utifrån ett avtal/SLA. Avtalen är fyraåriga med option på ytterligare tre år.

Regionens IT-enhet har utsedda affärsansvariga för varje avtal och de är regionens kontaktpersoner med leverantör/operatör. Affärsansvariga och operatörer träffas digitalt en gång per månad för att diskutera drift och problemfrågor.

Då utvecklingen inom regionen alltmer går mot ökad digitalisering inom alla vård- och stödprocesser blir verksamheterna alltmer beroende av en störnings- och avbrottsfri IT-drift.

Regiondirektören har i strategidokumentet 'Färdplan 2030' uppställda mål för stödprocesser. För IT finns målet om en stabil IT-arbetsmiljö som innebär att regionens medarbetare upplever en IT vardag utan störningar. Ett annat mål är accelererad digitalisering som innebär en ökad nytta av pågående digitaliseringsinitiativ och ökad digital mognad.

Regionens helpdesk som tidigare var upphandlad och outsourcad är idag en del av regionen. Inom helpdesk arbetar tio personer som hjälper regionens anställda med IT-störningar/problem. Helpdesk registrerar alla ärenden som kommer in i ett eget ärendesystem och man analyserar och prioriterar ärenden utifrån olika perspektiv. Det görs en prioritering av ärenden utifrån en prioriteringsmatris (påverkan/brådska). För support i vård- och journalsystemet Cosmic finns ett eget team för att hantera driftstörningar för det systemet.

Helpdesk hanterar ca 150 ärenden per dag och man har viss kunskap om vad som är det största orsakerna problem och störningar i IT-driften utifrån den statistik man har i ärendesystemet. Helpdesk deltar på veckomöten med operatörer för att diskutera problem/åtgärder. I samband med intervju med helpdesk framförs att mer utbildning för användare i olika IT-system skulle ge en positiv påverkan på antalet IT-relaterade driftstörningar.

Enkätundersökning

För att ta reda på hur användarna upplever IT-driften utöver den information som erhöles vid verksamhetsbesök och de eventuella mörkertal som finns angående antalet ärenden till helpdesk gjordes en enkätundersökning. Enkäten bestod av sex frågor som skickades ut till ca 180 personer och enkäten besvarades av 77 personer, se bilaga.

69% av de svarande upplever ofta störningar i IT-driften i sitt dagliga arbete. Det är svårt att se om antalet driftstörningar inom IT blivit färre under 2024 jämfört med 2023. 27% anger att problemen blivit färre, 34% anser att problemen inte blivit färre och 39% har ingen uppfattning. Beskrivningar av vilka former av problem som uppstår varierar. Exempel som nämns är att systemet är trögt eller att Citrix är instabilt.

Ett medelvärde av svaren på hur många minuter IT-störningar har påverkat en normal arbetsdag är ca 25 minuter. Upplevelser vid störningarna är olika och det är svårt att se något tydligt mönster.

När det gäller frågan om i vilket IT-system eller situationer man upplever flest driftstörningar anges flera system och många verkar ha problem i journalsystemet Cosmic och Citrix.

Vid driftstörningar inom IT svarar cirka hälften att man sällan anmäler driftstörningar till helpdesk och 7% svarar att man aldrig anmäler driftstörningar. Vid driftstörningar anger 63% att man oftast får tillräcklig hjälp för att lösa problemen.

4.2 ANALYS OCH SLUTSATS

Enkätundersökningen visar att det förekommer många störningar/problem i regionens IT-drift. Antalet driftstörningar som anmäls till helpdesk, ca 150 ärenden per dag verkar innehålla ett mörkertal då fler än hälften av personerna i enkätundersökningen sällan eller aldrig anmäler driftstörningar till helpdesk. Antalet ärenden till helpdesk tenderar enligt uppgift från intervju att öka. Av svaren i enkätundersökningen är det svårt att se något tydligt mönster av i vilka system det är flest driftstörningar, även om Cosmic och Citrix ofta nämns,

dock finns statistik hos helpdesk för de ärenden som registrerats. Enligt uppgift från helpdesk skulle mer utbildning av användare i olika IT-system vara väl investerade pengar.

Det finns risk för att störningar i IT-driften i regionens olika verksamheter kommer att öka i samband med att ökad digitalisering och utveckling av nya IT-system. Driftstörningar skapar irritation och frustration bland regionens anställda samt inhyrd personal och medför ökade kostnader. En fördjupad granskning rekommenderas för att bedöma om arbetet med regionens IT-drift bedrivs på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt och identifiera de främsta orsakerna till störningar och problem i regionens IT-drift.

5 UNDERTECKNANDE

Projektledare:

Kvalitetssäkring:

Leif Gabrielsson
Revisionsdirektör

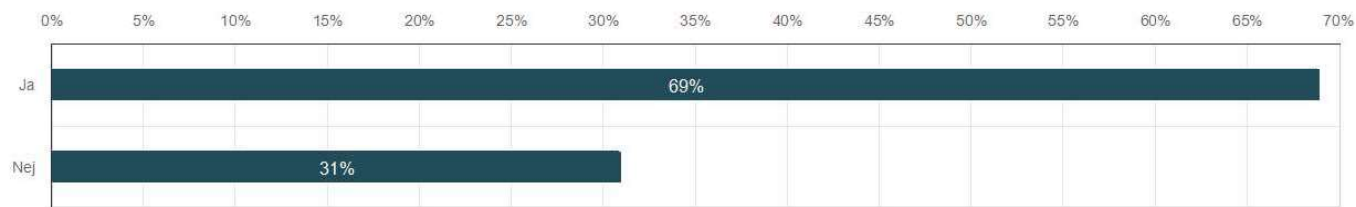
Jan-Olov Undvall
Certifierad kommunal revisor

Bilaga. Enkät svar - förstudie IT-drift

Totala antalet respondenter: 77

Upplever du ofta störningar inom IT-drift i ditt dagliga arbete?

Antal svar: 77



	n	Procent
Ja	53	68,8%
Nej	24	31,2%

Upplever du att det är färre driftstörningar inom IT hittills 2024 jämfört med 2023?

Antal svar: 77



	n	Procent
Ja	21	27,3%
Nej	26	33,8%
Ingen uppfattning	30	38,9%

Beskriv gärna din upplevelse kring förändring av driftstörningar i rutan nedan.

Antal svar: 50

Svar
Ingen uppfattning
Svårt att logga in, står och snurrar. System som fryser och man måste stänga ner allt och logga ut för att börja om.

Upplever ungefär lika många störningar.
Skapar frustration. Tar mycket tid i anspråk.
Stör arbetet mycket
Iglar som ska vara uppdaterade inom FTV har glömts bort och uppdateras, då kommer vi inte in i citrix. Teamsmöten krånglar, usb anslutning till igel krånglar så man inte kan prata i headset
Vi har bytt till Regionnätet och efter det har det varit fel på det mesta.
Seghet i system, får logga in igen , varierande fel i samband med teamsmöten , ljud , bild får försöka flera gånger. trögt på morgonen logga in (tandvård)
Systemen är ofta tröga och flera system klarar inte att vara aktiva en hel arbetsdag.
Sidor som inte laddas ner, inloggning som inte funkar t ex Cosmic (blivit sämre med NETid)
Tröghet i systemet, hänger sig ofta, kastas ut, log in tar lång tid
Min enhet är nyligen integrerad i regionens IT-miljö. Vi har tidigare varit fristående och drivit eget nätverk i våra lokaler samt köpt in egen hårdvara/klienter. Vid övergången till regionens IT-miljö har vi haft stora tekniska problem. Många problem har sedan succesivt kunnat lösas. Dock är upplevelsen hos personalen att IT-driften nu är sämre än tidigare samt att kostnaderna markant blivit högre sedan övergången till regionens IT-miljö.
PC med e-klient har haft mest IT-störningar. När vi gått över till Mac har det blivit bättre.
Jag upplever att det finns många driftstörningar i vardagen men att det varierar i vilket system det är över tid. Så generellt ungefär detsamma.
Vet inte om det är ngn förändring men det händer varje vecka att min bärbar hänger sig. Hoppas ofta ur intranätet. Teams här hoppar det mellan nu och gammalt utseende. Vet inte om Heroma går under detta men här kan man bli tokig för mindre.
Faller ur Citrixmiljön konstant under dagen.
Mycket dålig upplevelse tyvärr. Dels för egen del men framför allt för mina medarbetare som nästan helt är beroende av ett fungerande IT-system.
Störningar förekommer varje arbetsdag av olika karaktär.
Frustrerande. Omstarter och delay som gör att mitt arbete fördröjs.
Teams låser sig och ibland svårigheter att koppla upp sig på möten. Teams fryser ofta efter att man delar skärm.
Fungerar bra
Problematiskskt att logga in i citrix. Strul med användning av Heroma,
Jag har bytt arbetsplats och upplever att det är mer teknikstrul i huset K24 än det var i sjukhuset. Det gäller främst digitala möten. Har även haft fler tillfällen med inloggningsproblem mm.

Svårare att få hjälp när personal byttes på helpdesk, behövs personal som kan folktandvårdens program bra
Ofta problem att ta sig in i systemen
Jag önskar att jag kunde valt att jag upplever störningar ibland istället för ja/nej. Min känsla är att min dator låser sig, blir utslängd ur citrix Heroma är värst.
Ofta svårt med inloggning, den står och tuggar vilket gör att man får logga in flera gånger innan det fungerar, ofta värre under förmiddagen men upplever ändå att det blivit mkt bättre. För mej mindre problem men mer besvärligt för personal som behöver logga in för att ex få fram information från Cosmic.
Det strular i Citrix. Man blir utkastad. Det går otroligt långsamt, såpass att det är en störning.
Fortsatt hänger sig cosmic och man blir utslängd. Ibland svårigheter att få logga in så man får sätta i och ur kortet x flera. Fortsatt mkt separerat miljö
Alldeles för långsamt bredband för scanning av dokument in i patienjournalen. Är ett patientsäkerhetsproblem
Sega system, ingen skillnad Möjligen bättre driftssäkerhet utanför citrix 2024
Cosmic är stabilare och snabbare.
Tidigare låste sig Cosmic oftare. Även svårare och längre tid att logga in, detta har blivit bättre. Blev även utkastad tidigare.
Upplever att det är samma
Störningarna är sällan förekommande i mitt arbete, inte ens en gång i veckan
Ingen uppfattning
Vi kräver inte mycket men det som behövs är ett stabilt trådlöst nätverk. Även om det är inte perfekt har det varit betydligt bättre under senaste året. Små saker med koppling av programvaror till dator t ex händer då och då.
Upplever en seghet i systemen som inte kändes 2023
Den enda driftstörningen jag regelbundet upplevde var internet på kontoret men det är förbättrat nu. Dock tog det lång tid och behov att eskalera frågan i chefsledet innan det åtgärdades.
Mindre ofta utkastad ur Citrix
Fler driftstörningar som gett större problem i IT driften
Har många nationella teamsmöten, där man slängs ut och systemet hänger upp sig. IT-program som inte är de stora inom HS-verksamheten krånglar mera ofta, men viktiga för oss i annat arbete.
Jag började på regionen december 2023...
Det har förändrats en aning. Tidigare var det Citrix och Cosmic som krånglade. Det är fortfarande oerhört segt där men nu upplever jag Teams strular mer och särskilt efter övergången till nya teams,. Gäller särskilt i samband med digitala möten.

Måste ställa in kamera och mikrofonkällor varje gång samt att bilden fryser och jag blir utkastad. Detta händer varje gång! Dessutom alla dessa inloggningar i Microsoft... tar oxå tid och stör flödet i arbetet. Gäller särskilt när jag rör mig emellan olika arbetsplatser
Mer sällan - kanske bara ngn enstaka gång i mitt eget arbete. Dock ofta störning i vårt gemensamma konferensrum på plan 4 Folkets Hus
Citrix behöver startas om ibland. Rindance trögare senaste månaden vid attestering av fakturor. Sesam trögt under eftermiddagar (system hjälpmedel & sjukvårdsmtrl). Teamsmöten måste hållas utanför Citrix.
Det är väldigt trögt i systemet Cosmic. Man får vänta länge mellan de olika fönstrerna.
Vi har flyttat från Regionens hus till Campus hus C och upplever att det är stabilare här
Tycker snarare att det har eskalerat under 2024.
Det är ofta som man inte kommer in i datorn. Den säger ifrån att lösenord siths inte fungerar etc annat fel

Hur många minuter uppskattar du att driftstörningar inom IT påverkar dig under en vanlig arbetsdag?

Antal svar: 70

	Min värde	Maxvärde	Medelvärde	Median	Summa	Standardavvikelse
Ange antal minuter:	0,0	480,0	25,4	12,5	1776,0	63,0

Beskriv gärna din upplevelse kring hur det påverkar dig i rutan nedan.

Varierar det mellan dagar/perioder? Någon tid på dagen som är mer drabbad? Något annat du vill lyfta?

Antal svar: 59

Svar
Tar lång tid komma in i Cosmic efter det nya inlogget. Hänger sig ibland. Uthoppen långsamma, behöver vänta länge på tex PACS. Svårt komma in i Citrix. Behöver logga ut och in några gånger. Svårigheter med kollegor med olika 365 behörigheter. Det gör arbetet med Word, PP mm krångligt.
Segheter. låser sig. Behöver logga ur/starta om. Väntetider. Svårt att säga tider.
tar tid att komma in i systemen

Man vill snabbt komma in och kunna kontrollera schema, skicka ett mejl men det tar en stund innan man kommer in och saker kan hinna komma mellan eller glöms bort pga. väntan. Eller så kastas mejl för att när man ska börja skriva så är man inte i skrivrutan trots att man klickat där. Får kolla arkiv och skräppost flera
Systemen jobbar väldigt långsamt, Medarbetarnas datorer och plattor tappas kontakt med nätet ofta.
Morgon, middag, kväll. Ibland indirekt då jag som EC behöver ta hand om ett problem från medarbetare.
Frustrerande, haltar arbetet.
Måndagar är det teams möten som krånglar
Det drabbar oss hela dagarna
Morgon och vid 13 tiden värst. Svårt få helhetsblick på vad som är fel. Jobbar i tandvård , helpdesk kan inte hjälpa, måste ringa flera för olika system
Varierar olika dagar. Ofta inloggingsproblem eller att vissa program ej fungerar/går att öppna.
Det varierar. Vid störningar avbryts pågående arbete vilket orsakar fördröjningar i flera andra aktiviteter
Ser ingen speciell tid, tänker att i mitt arbete kan det gå ändå. Värre för andra medarbetare när det är dagliga störningar och journalsystemet Cosmic stänger ner mitt i en anteckning som inte är sparad.
Förseningar i arbetet, ringa Helpdesk istället för att jobba, sen ankomst i digitala mötet trots att ute i god tid.
Personal klagar på att uppkopplingen är långsam och ibland "kastas" de ur nätverket. De blir tidvis "urloggade" ur programmen och kan sedan inte logga in igen på en stund.
Hänger inte ihop med tider eller dygn. Vissa dagar är det IT-problem hela dagar
Ofta är dagarna välfyllda och är det så att man inte kommer in i ett system för att göra det man ska så blir som allt arbete förskjutet. Har jag avsatt tid nu för att göra klart något får det annars en påverkan på flera efterföljande saker.
Ökar på min stress. Vissa saker måste bara fungera. Allt tar längre tid.
Ökad stress - ineffektivitet - risk att arbetsuppgifter faller bort då det inte går att slutföra.
Just nu kanske 5 min (problem att logga in, problem på laptop hemifrån, problem att man kommer in i ny session på annan igel, seghet). Men stundvis är denna siffra 30 min/dag (!)
För mina medarbetare är det än värre då arbete i Cosmic ofta verkar leda till än mer seghet, utkastningar etc.
Frustration och irritation, omstart av div. system/program.

Morgon mellan 07-08 som sämst.
stor variation, många olika program som kan bli påverkade så det beror på vilka jag är inne i
Vi kan inte svara detta, vi har inte antcknat när detta sker
Det fungerar
Svårast med inloggning på morgonen/fm
Har inte tänkt på att det är något mönster.
varierar mellan 5-15 min och mer olika dagar
Vet att medarbetarna upplever ett större problem i Cosmic miljön (dom jobbar där hela dagar)
Vissa dagar flyter allt bra, andra dagar är betydligt sämre.
Ofta bättre i slutet på veckan och tidigt på morgonen. Problemen uppstår oftast när man dragit ut kortet och ska logga in igen.
Tiden på dagen kan jag inte säga jag upplevt en skillnad.
Frustrerande att dagen går åt till att logga in och ut. Segt mellan klicker i cosmic framförallt vilket stör otroligt mycket i det dagliga arbetet.
Fungerar olika bra under vardagarna, bättre under helger
Vi får ej in dokument in i journal. De står i kö för att läggas in
Man kan fastna i olika system eller bli utkastad.
När något ligger nere så ligger det nere, det kan vara Visma Heroma eller Raintance.
Det varierar olika dagar. Ibland svårt att logga in. då behöver man logga ut för att komma in på annan server. Väldigt seg uppkoppling här ute i Myrviken.
Händer oftast vid inloggning i datorn.
Jobbar inte i Cosmic och är sällan i tidspress; så störs inte i någon större utsträckning
Varierar från dag till dag. inga specifika tider på dygnet.
Ibland behöver jag ringa till Helpdesk för att ber om hjälp men annars är det bara att vänta eller göra en omstart av datorn.
Klart det varierar ibland är det helt smärtfritt vilket är som oftast. Men när det är segt så är det omöjligt varför jag satt en kvart per dag eftersom de dagar det är segt drar det ner min kapacitet nämnvärt.
Oftare i början och slutet av arbetsdagen
Detta variera över året.
Det är inte jämnt utspritt, utan enskilda dagar
irritation!
Inget jag reflekterat över

Oftast på morgonen kan det vara helt stopp.
Vanligaste är att det tar tid, det bara snurrar alt. att det låser sig. Då loggar jag ut och startar om. Ibland hjälper det. Teams krånglar av och till, funkar mycket bra ibland och mindre bra vid tillfälle.
Försenade och utdragna möten eftersom det oftast inte krånglar bara hos mig. Irritation och frustration.
Olika vilka tider/dagar det gäller.
Se ovan
När man har mycket att göra så är det väldigt frustrerande att sitta och vänta
Händer absolut inte varje dag. När det händer är det ofta snabbt övergående
Jag personligen drabbas relativt sällan men har hört från min personal att det kan vara störningar på morgonen med problem att logga in i journal, alternativt att man blir utslängda eller något system som låser sig.
Främst problem på morgonen. Om någon uppdatering gjorts under natten är det alltid någon inställning som strular. Upplever ofta problem när man varierar och jobbar på kontoret och sen jobbar distans hemifrån.
Väldigt frustrerande när man behöver komma in i de olika systemen
Segt internet, system som inte fungerar ibland.

I vilket/vilka IT-system eller situationer upplever du flest driftstörningar?

Antal svar: 64

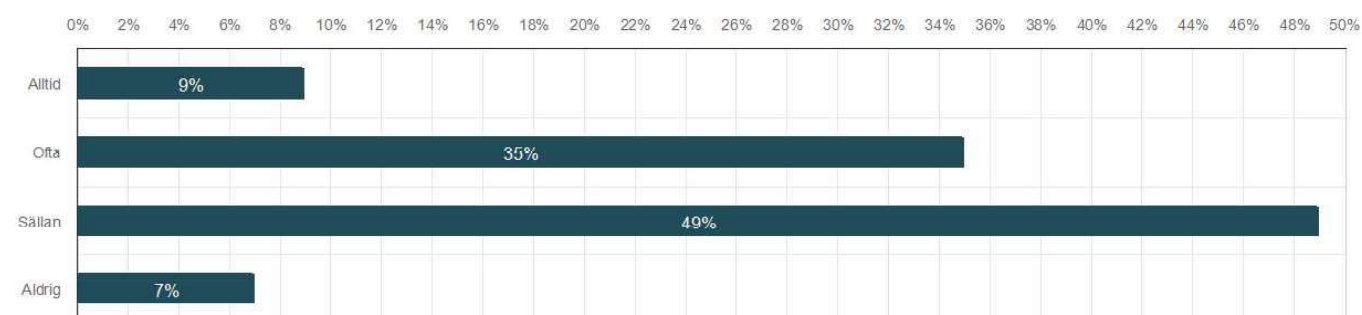
Svar
Alla
Cosmic och Heroma, men även i vanliga program som Word , Excel och Teams.
Siths administration är nog det som fungerar allra sämst hos oss, även om jag själv inte arbetar direkt med det.
citrix
Citrix Cosmic Outlook
Segt Cosmic. Inloggningsproblem i citrix, både från fast klient och PC. Teams vid möten.
Cosmic, Heroma, Centuri
Cosmic
teams
Heroma men även raindance och vårt Vakasystem.

Datan låser sig. Nätet är segt och där med så går det mycket arbetstid i onödan.
Logga in , öppna upp. Teamsmöten
Heroma och Teams främst
Mina medarbetare dock upplever ofta störning i Cosmic.
Citrix Office 365
Heroma, Raintance och citrix.
e-klient
Cosmic och 1177
Heroma Cosmic
Citrix via Sithskort
Citrix generellt, Cosmic (seghet, utkastningar) och Teams (seghet)
Vid uppstart och vid förflyttningar men även efter uppdatering av system.
Platina strular och Teams kan ha problem
Oj har ca 35-40 system att hantera så det varierar.
Cosmic
Teams, se svar ovan
Inget
Citrix, heroma sesam 2.
Uppkoppling till digitala möten från konferensrum, inloggning i pc, inloggning/användning av vissa system. Inblick har varit mest struligt.
citrix, onepix
Cosmic
Heroma Citrix
Cosmic och vid start av Citrix
Cosmic
Cosmic, heroma,
Kibi omda
Centuri. Heroma. Cosmic - mediaarkivet.
Heroma Cosmic
Tidigare Cosmic.
Cosmic. Ace-interact

Citrix Cosmic Heroma
Åtkomst till citrix
-
Vid återinsättande av SHITS-kort tar det ofta lång tid då datan tänker. Händer ganska ofta att man får dra ut kortet och sätta in igen innan det startar upp.
Blandat
Teams
raindance cosmic
Jag ser Citrix som problemet
Heroma,
Citrix, cosmic, Heroma
cosmic. Digital uppkoppling
Teams
Cosmic
cosmic är segt. teams är nog det som krånglar mest med både uppkoppling, ljud och bild.
Teams Seghet i Citrixmiljöer inklusive Cosmic
Citrix (!!), Heroma, Teams
M365/outlook samt teams
Teams - konferensrum dvs svakig uppkoppling
Outlook, Teams & Cosmic
Se ovan
För min del Heroma och Cosmic
Office 365 (det jag använder mest också)
Cosmic är det som jag hör. Även teams.
Citix främst. Men även Outlook och Teams.
Komma in i systemet
Heroma, Raindance

Vid störningar inom IT-drift - anmäler du detta till regionens helpdesk?

Antal svar: 74



	n	Procent
Alltid	7	9,5%
Ofta	26	35,1%
Sällan	36	48,6%
Aldrig	5	6,8%

Vid störningar inom IT-drift – får du tillräcklig hjälp för att lösa problemen?

Antal svar: 71



	n	Procent
Alltid	15	21,1%
Ofta	45	63,4%
Sällan	10	14,1%
Aldrig	1	1,4%

Beskriv gärna din upplevelse kring hjälpen i rutan nedan.

Antal svar: 49

Svar
Upplevs ofta väldigt "basic" och sådant man redan provat. Typ logga ut och in igen... Känns som att problemen är mer grundläggande och kapacitetsberoende, än handhavande vilket inte gör att Helpdesk har så mycket att komma med.

Känns som att helpdesk har en omöjlig uppgift. Svårt att stötta när systemet inte är bättre
Oftast bra och adekvat hjälp men många är alldeles för snabba att säga att man ska starta om innan man har hunnit beskriva vad man har gjort.
Det finns problem med inlogg citrix som man är medvetna om, dessa ska inte finnas men det finns ändå och det kostar mig och medarbetare många timmar varje vecka. Helpdes gör ett superjobb att försöka lösa situationen akut.
Mycket kan man "lösa" själv. Starta om, dra ur kort etc. När man väl anmäler och ringer får man bra hjälp.
Väldigt trevliga och proffsiga
Dom prövar att lösa problemet men nästan alla gånger så kan dom inte lösa det och avskriver ärendet.
De gånger de kan hjälpa får man bra hjälp, sämre när man blir hänvisad runt.
.
Det är ofta kö att få hjälp så jag försöker hitta work arounds istället för att ägna tid i kö. Vid kontakt med Helpdesk får man oftast snabb hjälp. Vissa enkla avhjälpningsfunktioner borde vi kunna få utföra själva.
I ett fall där enhetens ekonom inte kan logga in i Heroma felanmäls detta till Helpdesk. Helpdesk kan inte lösa det, lägger ned ärendet och hänvisar det till Atea. Atea klara inte heller att lösa ärendet utan hänvisar vidare till Heroma och där står vi idag - ännu är ärendet inte löst.
God hjälp av Help desk
Extremt stor variation i kompetens på helpdesk....
Det är inget problem att komma i kontakt med tex Helpdesk eller cosmic support och de har ett fint bemötande, men inte alltid som de kan åtgärda då det är större problem, så då är det ändå bara att vänta in att det är löst.
Toppen hjälp när jag får den. Alltid trevliga och proffsigt bemötande.
Nej jag ringer inte längre så vida jag inte sitter helt fast, har tyvärr ingen bra upplevelse att helpdesk kan hjälpa.
Får ofta hjälp men det tar väldigt mycket tid för att lösa problemet.
Kompetensen har reducerats sedan vi tog över driften själv i regionen. Sämre nu än tidigare. Samarbete mellan närservice, olika leverantörer och våran helpdesk är för krånglig. Verksamheten som får lida och stå hjälplös.
Upplever ingen driftstörning
Vid kontakt så är helpdesk väldigt duktiga och hjälper till. Men ofta går det att logga in efter ett par försök eller att man får vänta.
Bra och snabb hjälp när det går. Särskilt om man ringer.
kunnighet hos personal på helpdesk varierar, behövs en med fördjupade kunskaper om tandvårdens program
Vi har anmält olika saker x flera men oftast får man höra att det är svårt att påverka.

Vi hör att det fungerar mkt bättre i andra regioner som också har Cosmic. det skapar frustration.
Alltid hjälpsamma
Mycket bra support från Helpdesk vilka är dom jag kontaktar vid behov av hjälp.
Det kanske är något de relaterar till Citrix eller liknande. Utan att det blir en ändring. Typ det är långsamt.
Får god hjälp av helpdesk
Moment 22 hittills. Hoppas på lösning nu när vi kopplat in Patientsäkerhetsenheten
Oftast god hjälp och trevligt bemötande från Helpdesk.
Bra hjälp oftast från Helpdesk i de ärenden man tar kontakt med dem kring
Alltid bra bemötande och pedagogiskt förhållningssätt. Tack för det.
Bra hjälp när man kontaktar.
Jag upplever att allt går mycket långsammare nu. Tar tid att logga in och tid att öppna olika program.
Tillmötesgående och lösningsfokuserade
Tycker Helpdesk hjälper mig utifrån vad som kan förväntas på rimlig tid
Det har blivit betydligt bättre senaste.
Nån annan har redan felanmält så man bara väntar och allas system går ju upp förr eller senare
Snabb & professionell hjälp från bla helpdesk
Ofta kan jag själv starta upp systemet igen och om jag då anmäler blir ju svaret från IT-drift/Helpdes att det fungerar ju nu, så vad ska vi göra
Det är en seghet i Cosmic
Jag upplever ett bra bemötande från helpdesk men det är inte alltid de kan hjälpa till.
De gör nog så gott de kan men när tekniken/mjukvaror krånglar kan ju inte Helpdesk trola
Om vi talar Helpdesk så är hjälpen väldigt beroende av vem av de som arbetar där som svarar. Olika kunskap, men framför allt olika bemötande. Anton älskar man att få. Vissa andra inser man direkt - jag får ringa upp igen och hoppas på en annan handläggare... :=(
Om vi agerar enligt av regionens framtagna rutiner tar det lång tid. Skulle vilja kunna följa ärendet - vad händer och prognosticerad tid. Även prioriteringsordning verksamhetskritiska system
Om det låser sig helt i datorn och man ringer Helpdesk från man supersnabb hjälp jämt.
Personligen har jag alltid fått bra hjälp. Hör ibland från personal att man upplever att problem kvarstår. Oklart om det i dessa fall handlar mer om handhavandefel.
Ingen hjälp/lösning på att ett av våra system inte fungerar i nya Citrix. FARA-reports.

Vissa personer kan felsöka andra kan det mindre bra
.

Regiondirektören har i strategidokumentet 'Färdplan 2030' uppställda mål för stödprocesser. För IT finns målet om en stabil IT-arbetsmiljö som innebär att regionens medarbetare upplever en IT vardag utan störningar. Ett annat mål är accelererad digitalisering som innebär en ökad nytta av pågående digitaliseringsinitiativ och ökad digital mognad.

Regionens helpdesk som tidigare var upphandlad och outsourcad är idag en del av regionen. Inom helpdesk arbetar tio personer som hjälper regionens anställda med IT-störningar/problem. Helpdesk registrerar alla ärenden som kommer in i ett eget ärendesystem och man analyserar och prioriterar ärenden utifrån olika perspektiv. Det görs en prioritering av ärenden utifrån en prioriteringsmatris (påverkan/brådska). För support i vård- och journalsystemet Cosmic finns ett eget team för att hantera driftstörningar för det systemet.

Helpdesk hanterar ca 150 ärenden per dag och man har viss kunskap om vad som är det största orsakerna problem och störningar i IT-driften utifrån den statistik man har i ärendesystemet. Helpdesk deltar på veckomöten med operatörer för att diskutera problem/åtgärder. I samband med intervju med helpdesk framförs att mer utbildning för användare i olika IT-system skulle ge en positiv påverkan på antalet IT-relaterade driftstörningar.

Enkätundersökning

För att ta reda på hur användarna upplever IT-driften utöver den information som erhöles vid verksamhetsbesök och de eventuella mörkertal som finns angående antalet ärenden till helpdesk gjordes en enkätundersökning. Enkäten bestod av sex frågor som skickades ut till ca 180 personer och enkäten besvarades av 77 personer, se bilaga.

69% av de svarande upplever ofta störningar i IT-driften i sitt dagliga arbete. Det är svårt att se om antalet driftstörningar inom IT blivit färre under 2024 jämfört med 2023. 27% anger att problemen blivit färre, 34% anser att problemen inte blivit färre och 39% har ingen uppfattning. Beskrivningar av vilka former av problem som uppstår varierar. Exempel som nämns är att systemet är trögt eller att Citrix är instabilt.

Ett medelvärde av svaren på hur många minuter IT-störningar har påverkat en normal arbetsdag är ca 25 minuter. Upplevelser vid störningarna är olika och det är svårt att se något tydligt mönster.

När det gäller frågan om i vilket IT-system eller situationer man upplever flest driftstörningar anges flera system och många verkar ha problem i journalsystemet Cosmic och Citrix.

Vid driftstörningar inom IT svarar cirka hälften att man sällan anmäler driftstörningar till helpdesk och 7% svarar att man aldrig anmäler driftstörningar. Vid driftstörningar anger 63% att man oftast får tillräcklig hjälp för att lösa problemen.

4.2 ANALYS OCH SLUTSATS

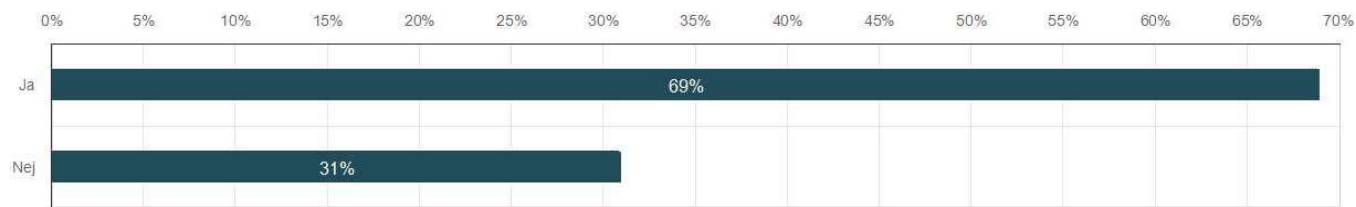
Enkätundersökningen visar att det förekommer många störningar/problem i regionens IT-drift. Antalet driftstörningar som anmäls till helpdesk, ca 150 ärenden per dag verkar innehålla ett mörkertal då fler än hälften av personerna i enkätundersökningen sällan eller aldrig anmäler driftstörningar till helpdesk. Antalet ärenden till helpdesk tenderar enligt uppgift från intervju att öka. Av svaren i enkätundersökningen är det svårt att se något tydligt mönster av i vilka system det är flest driftstörningar, även om Cosmic och Citrix ofta nämns,

Bilaga. Enkät svar - förstudie IT-drift

Totala antalet respondenter: 77

Upplever du ofta störningar inom IT-drift i ditt dagliga arbete?

Antal svar: 77



	n	Procent
Ja	53	68,8%
Nej	24	31,2%

Upplever du att det är färre driftstörningar inom IT hittills 2024 jämfört med 2023?

Antal svar: 77



	n	Procent
Ja	21	27,3%
Nej	26	33,8%
Ingen uppfattning	30	38,9%

Beskriv gärna din upplevelse kring förändring av driftstörningar i rutan nedan.

Antal svar: 50

Svar
Ingen uppfattning
Svårt att logga in, står och snurrar. System som fryser och man måste stänga ner allt och logga ut för att börja om.

Upplever ungefär lika många störningar.
Skapar frustration. Tar mycket tid i anspråk.
Stör arbetet mycket
Iglar som ska vara uppdaterade inom FTV har glömts bort och uppdateras, då kommer vi inte in i citrix. Teamsmöten krånglar, usb anslutning till igel krånglar så man inte kan prata i headset
Vi har bytt till Regionnätet och efter det har det varit fel på det mesta.
Seghet i system, får logga in igen , varierande fel i samband med teamsmöten , ljud , bild får försöka flera gånger. trögt på morgonen logga in (tandvård)
Systemen är ofta tröga och flera system klarar inte att vara aktiva en hel arbetsdag.
Sidor som inte laddas ner, inloggning som inte funkar t ex Cosmic (blivit sämre med NETid)
Tröghet i systemet, hänger sig ofta, kastas ut, log in tar lång tid
Min enhet är nyligen integrerad i regionens IT-miljö. Vi har tidigare varit fristående och drivit eget nätverk i våra lokaler samt köpt in egen hårdvara/klienter. Vid övergången till regionens IT-miljö har vi haft stora tekniska problem. Många problem har sedan succesivt kunnat lösas. Dock är upplevelsen hos personalen att IT-driften nu är sämre än tidigare samt att kostnaderna markant blivit högre sedan övergången till regionens IT-miljö.
PC med e-klient har haft mest IT-störningar. När vi gått över till Mac har det blivit bättre.
Jag upplever att det finns många driftstörningar i vardagen men att det varierar i vilket system det är över tid. Så generellt ungefär detsamma.
Vet inte om det är ngn förändring men det händer varje vecka att min bärbar hänger sig. Hoppas ofta ur intranätet. Teams här hoppar det mellan nu och gammalt utseende. Vet inte om Heroma går under detta men här kan man bli tokig för mindre.
Faller ur Citrixmiljön konstant under dagen.
Mycket dålig upplevelse tyvärr. Dels för egen del men framför allt för mina medarbetare som nästan helt är beroende av ett fungerande IT-system.
Störningar förekommer varje arbetsdag av olika karaktär.
Frustrerande. Omstarter och delay som gör att mitt arbete fördröjs.
Teams låser sig och ibland svårigheter att koppla upp sig på möten. Teams fryser ofta efter att man delar skärm.
Fungerar bra
Problematiskskt att logga in i citrix. Strul med användning av Heroma,
Jag har bytt arbetsplats och upplever att det är mer teknikstrul i huset K24 än det var i sjukhuset. Det gäller främst digitala möten. Har även haft fler tillfällen med inloggningsproblem mm.

Svårare att få hjälp när personal byttes på helpdesk, behövs personal som kan folktandvårdens program bra
Ofta problem att ta sig in i systemen
Jag önskar att jag kunde valt att jag upplever störningar ibland istället för ja/nej. Min känsla är att min dator låser sig, blir utslängd ur citrix Heroma är värst.
Ofta svårt med inloggning, den står och tuggar vilket gör att man får logga in flera gånger innan det fungerar, ofta värre under förmiddagen men upplever ändå att det blivit mkt bättre. För mej mindre problem men mer besvärligt för personal som behöver logga in för att ex få fram information från Cosmic.
Det strular i Citrix. Man blir utkastad. Det går otroligt långsamt, såpass att det är en störning.
Fortsatt hänger sig cosmic och man blir utslängd. Ibland svårigheter att få logga in så man får sätta i och ur kortet x flera. Fortsatt mkt separerat miljö
Alldeles för långsamt bredband för scanning av dokument in i patienjournalen. Är ett patientsäkerhetsproblem
Sega system, ingen skillnad Möjligen bättre driftssäkerhet utanför citrix 2024
Cosmic är stabilare och snabbare.
Tidigare låste sig Cosmic oftare. Även svårare och längre tid att logga in, detta har blivit bättre. Blev även utkastad tidigare.
Upplever att det är samma
Störningarna är sällan förekommande i mitt arbete, inte ens en gång i veckan
Ingen uppfattning
Vi kräver inte mycket men det som behövs är ett stabilt trådlöst nätverk. Även om det är inte perfekt har det varit betydligt bättre under senaste året. Små saker med koppling av programvaror till dator t ex händer då och då.
Upplever en seghet i systemen som inte kändes 2023
Den enda driftstörningen jag regelbundet upplevde var internet på kontoret men det är förbättrat nu. Dock tog det lång tid och behov att eskalera frågan i chefsledet innan det åtgärdades.
Mindre ofta utkastad ur Citrix
Fler driftstörningar som gett större problem i IT driften
Har många nationella teamsmöten, där man slängs ut och systemet hänger upp sig. IT-program som inte är de stora inom HS-verksamheten krånglar mera ofta, men viktiga för oss i annat arbete.
Jag började på regionen december 2023...
Det har förändrats en aning. Tidigare var det Citrix och Cosmic som krånglade. Det är fortfarande oerhört segt där men nu upplever jag Teams strular mer och särskilt efter övergången till nya teams,. Gäller särskilt i samband med digitala möten.

Måste ställa in kamera och mikrofonkällor varje gång samt att bilden fryser och jag blir utkastad. Detta händer varje gång! Dessutom alla dessa inloggningar i Microsoft... tar oxå tid och stör flödet i arbetet. Gäller särskilt när jag rör mig emellan olika arbetsplatser
Mer sällan - kanske bara ngn enstaka gång i mitt eget arbete. Dock ofta störning i vårt gemensamma konferensrum på plan 4 Folkets Hus
Citrix behöver startas om ibland. Rindance trögare senaste månaden vid attestering av fakturor. Sesam trögt under eftermiddagar (system hjälpmedel & sjukvårdsmtrl). Teamsmöten måste hållas utanför Citrix.
Det är väldigt trögt i systemet Cosmic. Man får vänta länge mellan de olika fönstrerna.
Vi har flyttat från Regionens hus till Campus hus C och upplever att det är stabilare här
Tycker snarare att det har eskalerat under 2024.
Det är ofta som man inte kommer in i datorn. Den säger ifrån att lösenord siths inte fungerar etc annat fel

Hur många minuter uppskattar du att driftstörningar inom IT påverkar dig under en vanlig arbetsdag?

Antal svar: 70

	Min värde	Maxvärde	Medelvärde	Median	Summa	Standardavvikelse
Ange antal minuter:	0,0	480,0	25,4	12,5	1776,0	63,0

Beskriv gärna din upplevelse kring hur det påverkar dig i rutan nedan.

Varierar det mellan dagar/perioder? Någon tid på dagen som är mer drabbad? Något annat du vill lyfta?

Antal svar: 59

Svar
Tar lång tid komma in i Cosmic efter det nya inlogget. Hänger sig ibland. Uthoppen långsamma, behöver vänta länge på tex PACS. Svårt komma in i Citrix. Behöver logga ut och in några gånger. Svårigheter med kollegor med olika 365 behörigheter. Det gör arbetet med Word, PP mm krångligt.
Segheter. låser sig. Behöver logga ur/starta om. Väntetider. Svårt att säga tider.
tar tid att komma in i systemen

Man vill snabbt komma in och kunna kontrollera schema, skicka ett mejl men det tar en stund innan man kommer in och saker kan hinna komma mellan eller glöms bort pga. väntan. Eller så kastas mejl för att när man ska börja skriva så är man inte i skrivrutan trots att man klickat där. Får kolla arkiv och skräppost flera
Systemen jobbar väldigt långsamt, Medarbetarnas datorer och plattor tappas kontakt med nätet ofta.
Morgon, middag, kväll. Ibland indirekt då jag som EC behöver ta hand om ett problem från medarbetare.
Frustrerande, haltar arbetet.
Måndagar är det teams möten som krånglar
Det drabbar oss hela dagarna
Morgon och vid 13 tiden värst. Svårt få helhetsblick på vad som är fel. Jobbar i tandvård , helpdesk kan inte hjälpa, måste ringa flera för olika system
Varierar olika dagar. Ofta inloggingsproblem eller att vissa program ej fungerar/går att öppna.
Det varierar. Vid störningar avbryts pågående arbete vilket orsakar fördröjningar i flera andra aktiviteter
Ser ingen speciell tid, tänker att i mitt arbete kan det gå ändå. Värre för andra medarbetare när det är dagliga störningar och journalsystemet Cosmic stänger ner mitt i en anteckning som inte är sparad.
Förseningar i arbetet, ringa Helpdesk istället för att jobba, sen ankomst i digitala mötet trots att ute i god tid.
Personal klagar på att uppkopplingen är långsam och ibland "kastas" de ur nätverket. De blir tidvis "urloggade" ur programmen och kan sedan inte logga in igen på en stund.
Hänger inte ihop med tider eller dygn. Vissa dagar är det IT-problem hela dagar
Ofta är dagarna välfyllda och är det så att man inte kommer in i ett system för att göra det man ska så blir som allt arbete förskjutet. Har jag avsatt tid nu för att göra klart något får det annars en påverkan på flera efterföljande saker.
Ökar på min stress. Vissa saker måste bara fungera. Allt tar längre tid.
Ökad stress - ineffektivitet - risk att arbetsuppgifter faller bort då det inte går att slutföra.
Just nu kanske 5 min (problem att logga in, problem på laptop hemifrån, problem att man kommer in i ny session på annan igel, seghet). Men stundvis är denna siffra 30 min/dag (!)
För mina medarbetare är det än värre då arbete i Cosmic ofta verkar leda till än mer seghet, utkastningar etc.
Frustration och irritation, omstart av div. system/program.

Morgon mellan 07-08 som sämst.
stor variation, många olika program som kan bli påverkade så det beror på vilka jag är inne i
Vi kan inte svara detta, vi har inte antcknat när detta sker
Det fungerar
Svårast med inloggning på morgonen/fm
Har inte tänkt på att det är något mönster.
varierar mellan 5-15 min och mer olika dagar
Vet att medarbetarna upplever ett större problem i Cosmic miljön (dom jobbar där hela dagar)
Vissa dagar flyter allt bra, andra dagar är betydligt sämre.
Ofta bättre i slutet på veckan och tidigt på morgnen. Problemen uppstår oftast när man dragit ut kortet och ska logga in igen.
Tiden på dagen kan jag inte säga jag upplevt en skillnad.
Frustrerande att dagen går åt till att logga in och ut. Segt mellan klicken i cosmic framförallt vilket stör otroligt mycket i det dagliga arbetet.
Fungerar olika bra under vardagarna, bättre under helger
Vi får ej in dokument in i journal. De står i kö för att läggas in
Man kan fastna i olika system eller bli utkastad.
När något ligger nere så ligger det nere, det kan vara Visma Heroma eller Raintance.
Det varierar olika dagar. Ibland svårt att logga in. då behöver man logga ut för att komma in på annan server. Väldigt seg uppkoppling här ute i Myrviken.
Händer oftast vid inloggning i datorn.
Jobbar inte i Cosmic och är sällan i tidspress; så störs inte i någon större utsträckning
Varierar från dag till dag. inga specifika tider på dygnet.
Ibland behöver jag ringa till Helpdesk för att ber om hjälp men annars är det bara att vänta eller göra en omstart av datorn.
Klart det varierar ibland är det helt smärtfritt vilket är som oftast. Men när det är segt så är det omöjligt varför jag satt en kvart per dag eftersom de dagar det är segt drar det ner min kapacitet nämnvärt.
Oftare i början och slutet av arbetsdagen
Detta variera över året.
Det är inte jämnt utspritt, utan enskilda dagar
irritation!
Inget jag reflekterat över

Oftast på morgonen kan det vara helt stopp.
Vanligaste är att det tar tid, det bara snurrar alt. att det låser sig. Då loggar jag ut och startar om. Ibland hjälper det. Teams krånglar av och till, funkar mycket bra ibland och mindre bra vid tillfälle.
Försenade och utdragna möten eftersom det oftast inte krånglar bara hos mig. Irritation och frustration.
Olika vilka tider/dagar det gäller.
Se ovan
När man har mycket att göra så är det väldigt frustrerande att sitta och vänta
Händer absolut inte varje dag. När det händer är det ofta snabbt övergående
Jag personligen drabbas relativt sällan men har hört från min personal att det kan vara störningar på morgonen med problem att logga in i journal, alternativt att man blir utslängda eller något system som låser sig.
Främst problem på morgonen. Om någon uppdatering gjorts under natten är det alltid någon inställning som strular. Upplever ofta problem när man varierar och jobbar på kontoret och sen jobbar distans hemifrån.
Väldigt frustrerande när man behöver komma in i de olika systemen
Segt internet, system som inte fungerar ibland.

I vilket/vilka IT-system eller situationer upplever du flest driftstörningar?

Antal svar: 64

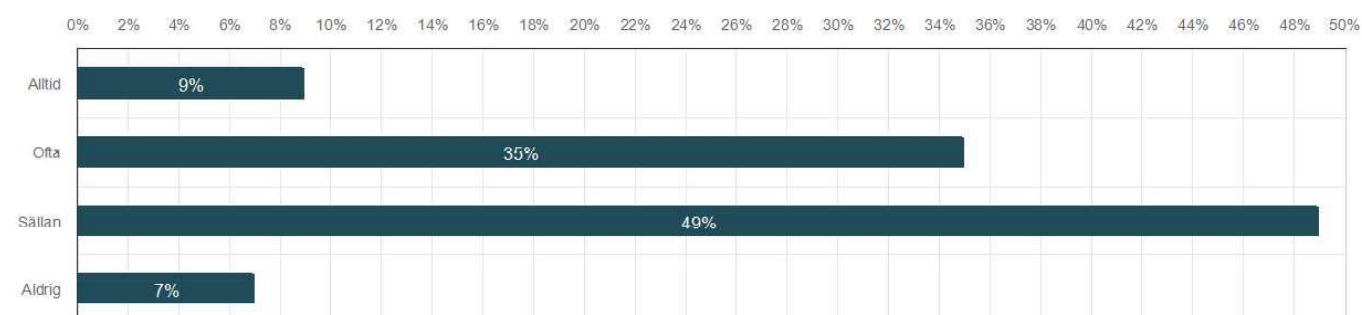
Svar
Alla
Cosmic och Heroma, men även i vanliga program som Word , Excel och Teams.
Siths administration är nog det som fungerar allra sämst hos oss, även om jag själv inte arbetar direkt med det.
citrix
Citrix Cosmic Outlook
Segt Cosmic. Inloggningsproblem i citrix, både från fast klient och PC. Teams vid möten.
Cosmic, Heroma, Centuri
Cosmic
teams
Heroma men även raindance och vårt Vakasystem.

Datan låser sig. Nätet är segt och där med så går det mycket arbetstid i onödan.
Logga in , öppna upp. Teamsmöten
Heroma och Teams främst
Mina medarbetare dock upplever ofta störning i Cosmic.
Citrix Office 365
Heroma, Raintance och citrix.
e-klient
Cosmic och 1177
Heroma Cosmic
Citrix via Sithskort
Citrix generellt, Cosmic (seghet, utkastningar) och Teams (seghet)
Vid uppstart och vid förflyttningar men även efter uppdatering av system.
Platina strular och Teams kan ha problem
Oj har ca 35-40 system att hantera så det varierar.
Cosmic
Teams, se svar ovan
Inget
Citrix, heroma sesam 2.
Uppkoppling till digitala möten från konferensrum, inloggning i pc, inloggning/användning av vissa system. Inblick har varit mest struligt.
citrix, onepix
Cosmic
Heroma Citrix
Cosmic och vid start av Citrix
Cosmic
Cosmic, heroma,
Kibi omda
Centuri. Heroma. Cosmic - mediaarkivet.
Heroma Cosmic
Tidigare Cosmic.
Cosmic. Ace-interact

Citrix Cosmic Heroma
Åtkomst till citrix
-
Vid återinsättande av SHITS-kort tar det ofta lång tid då datan tänker. Händer ganska ofta att man får dra ut kortet och sätta in igen innan det startar upp.
Blandat
Teams
raindance cosmic
Jag ser Citrix som problemet
Heroma,
Citrix, cosmic, Heroma
cosmic. Digital uppkoppling
Teams
Cosmic
cosmic är segt. teams är nog det som krånglar mest med både uppkoppling, ljud och bild.
Teams Seghet i Citrixmiljöer inklusive Cosmic
Citrix (!!), Heroma, Teams
M365/outlook samt teams
Teams - konferensrum dvs svakig uppkoppling
Outlook, Teams & Cosmic
Se ovan
För min del Heroma och Cosmic
Office 365 (det jag använder mest också)
Cosmic är det som jag hör. Även teams.
Citix främst. Men även Outlook och Teams.
Komma in i systemet
Heroma, Raindance

Vid störningar inom IT-drift - anmäler du detta till regionens helpdesk?

Antal svar: 74



	n	Procent
Alltid	7	9,5%
Ofta	26	35,1%
Sällan	36	48,6%
Aldrig	5	6,8%

Vid störningar inom IT-drift – får du tillräcklig hjälp för att lösa problemen?

Antal svar: 71



	n	Procent
Alltid	15	21,1%
Ofta	45	63,4%
Sällan	10	14,1%
Aldrig	1	1,4%

Beskriv gärna din upplevelse kring hjälpen i rutan nedan.

Antal svar: 49

Svar
Upplevs ofta väldigt "basic" och sådant man redan provat. Typ logga ut och in igen... Känns som att problemen är mer grundläggande och kapacitetsberoende, än handhavande vilket inte gör att Helpdesk har så mycket att komma med.

Känns som att helpdesk har en omöjlig uppgift. Svårt att stötta när systemet inte är bättre
Oftast bra och adekvat hjälp men många är alldeles för snabba att säga att man ska starta om innan man har hunnit beskriva vad man har gjort.
Det finns problem med inlogg citrix som man är medvetna om, dessa ska inte finnas men det finns ändå och det kostar mig och medarbetare många timmar varje vecka. Helpdes gör ett superjobb att försöka lösa situationen akut.
Mycket kan man "lösa" själv. Starta om, dra ur kort etc. När man väl anmäler och ringer får man bra hjälp.
Väldigt trevliga och proffsiga
Dom prövar att lösa problemet men nästan alla gånger så kan dom inte lösa det och avskriver ärendet.
De gånger de kan hjälpa får man bra hjälp, sämre när man blir hänvisad runt.
.
Det är ofta kö att få hjälp så jag försöker hitta work arounds istället för att ägna tid i kö. Vid kontakt med Helpdesk får man oftast snabb hjälp. Vissa enkla avhjälpningsfunktioner borde vi kunna få utföra själva.
I ett fall där enhetens ekonom inte kan logga in i Heroma felanmäls detta till Helpdesk. Helpdesk kan inte lösa det, lägger ned ärendet och hänvisar det till Atea. Atea klara inte heller att lösa ärendet utan hänvisar vidare till Heroma och där står vi idag - ännu är ärendet inte löst.
God hjälp av Help desk
Extremt stor variation i kompetens på helpdesk....
Det är inget problem att komma i kontakt med tex Helpdesk eller cosmic support och de har ett fint bemötande, men inte alltid som de kan åtgärda då det är större problem, så då är det ändå bara att vänta in att det är löst.
Toppen hjälp när jag får den. Alltid trevliga och proffsigt bemötande.
Nej jag ringer inte längre så vida jag inte sitter helt fast, har tyvärr ingen bra upplevelse att helpdesk kan hjälpa.
Får ofta hjälp men det tar väldigt mycket tid för att lösa problemet.
Kompetensen har reducerats sedan vi tog över driften själv i regionen. Sämre nu än tidigare. Samarbete mellan närservice, olika leverantörer och våran helpdesk är för krånglig. Verksamheten som får lida och stå hjälplös.
Upplever ingen driftstörning
Vid kontakt så är helpdesk väldigt duktiga och hjälper till. Men ofta går det att logga in efter ett par försök eller att man får vänta.
Bra och snabb hjälp när det går. Särskilt om man ringer.
kunnighet hos personal på helpdesk varierar, behövs en med fördjupade kunskaper om tandvårdens program
Vi har anmält olika saker x flera men oftast får man höra att det är svårt att påverka.

Vi hör att det fungerar mkt bättre i andra regioner som också har Cosmic. det skapar frustration.
Alltid hjälpsamma
Mycket bra support från Helpdesk vilka är dom jag kontaktar vid behov av hjälp.
Det kanske är något de relaterar till Citrix eller liknande. Utan att det blir en ändring. Typ det är långsamt.
Får god hjälp av helpdesk
Moment 22 hittills. Hoppas på lösning nu när vi kopplat in Patientsäkerhetsenheten
Oftast god hjälp och trevligt bemötande från Helpdesk.
Bra hjälp oftast från Helpdesk i de ärenden man tar kontakt med dem kring
Alltid bra bemötande och pedagogiskt förhållningssätt. Tack för det.
Bra hjälp när man kontaktar.
Jag upplever att allt går mycket långsammare nu. Tar tid att logga in och tid att öppna olika program.
Tillmötesgående och lösningsfokuserade
Tycker Helpdesk hjälper mig utifrån vad som kan förväntas på rimlig tid
Det har blivit betydligt bättre senaste.
Nån annan har redan felanmält så man bara väntar och allas system går ju upp förr eller senare
Snabb & professionell hjälp från bla helpdesk
Ofta kan jag själv starta upp systemet igen och om jag då anmäler blir ju svaret från IT-drift/Helpdes att det fungerar ju nu, så vad ska vi göra
Det är en seghet i Cosmic
Jag upplever ett bra bemötande från helpdesk men det är inte alltid de kan hjälpa till.
De gör nog så gott de kan men när tekniken/mjukvaror krånglar kan ju inte Helpdesk trola
Om vi talar Helpdesk så är hjälpen väldigt beroende av vem av de som arbetar där som svarar. Olika kunskap, men framför allt olika bemötande. Anton älskar man att få. Vissa andra inser man direkt - jag får ringa upp igen och hoppas på en annan handläggare... :=(
Om vi agerar enligt av regionens framtagna rutiner tar det lång tid. Skulle vilja kunna följa ärendet - vad händer och prognosticerad tid. Även prioriteringsordning verksamhetskritiska system
Om det låser sig helt i datorn och man ringer Helpdesk från man supersnabb hjälp jämt.
Personligen har jag alltid fått bra hjälp. Hör ibland från personal att man upplever att problem kvarstår. Oklart om det i dessa fall handlar mer om handhavandefel.
Ingen hjälp/lösning på att ett av våra system inte fungerar i nya Citrix. FARA-reports.

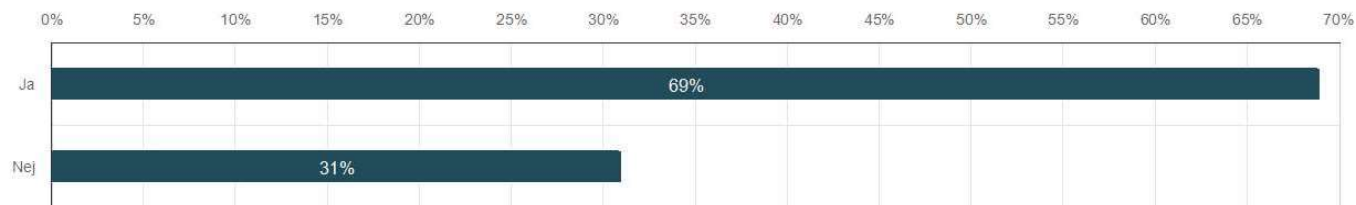
Vissa personer kan felsöka andra kan det mindre bra
.

Bilaga. Enkät svar - förstudie IT-drift

Totala antalet respondenter: 77

Upplever du ofta störningar inom IT-drift i ditt dagliga arbete?

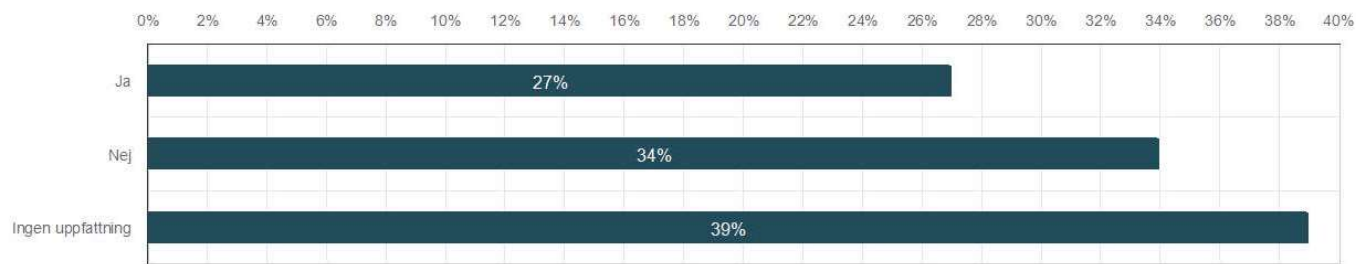
Antal svar: 77



	n	Procent
Ja	53	68,8%
Nej	24	31,2%

Upplever du att det är färre driftstörningar inom IT hittills 2024 jämfört med 2023?

Antal svar: 77



	n	Procent
Ja	21	27,3%
Nej	26	33,8%
Ingen uppfattning	30	38,9%

Beskriv gärna din upplevelse kring förändring av driftstörningar i rutan nedan.

Antal svar: 50

Svar
Ingen uppfattning
Svårt att logga in, står och snurrar. System som fryser och man måste stänga ner allt och logga ut för att börja om.
Upplever ungefär lika många störningar.
Skapar frustration. Tar mycket tid i anspråk.
Stör arbetet mycket
Iglar som ska vara uppdaterade inom FTV har glömts bort och uppdateras, då kommer vi inte in i citrix. Teamsmöten krånglar, usb anslutning till igel krånglar så man inte kan prata i headset

Vi har bytt till Regionnätet och efter det har det varit fel på det mesta.
Seghet i system, får logga in igen , varierande fel i samband med teamsmöten , ljud , bild får försöka flera gånger. trögt på morgonen logga in (tandvård)
Systemen är ofta tröga och flera system klarar inte att vara aktiva en hel arbetsdag.
Sidor som inte laddas ner, inloggning som inte funkar t ex Cosmic (blivit sämre med NETid)
Tröghet i systemet, hänger sig ofta, kastas ut, log in tar lång tid
Min enhet är nyligen integrerad i regionens IT-miljö. Vi har tidigare varit fristående och drivit eget nätverk i våra lokaler samt köpt in egen hårdvara/klienter. Vid övergången till regionens IT-miljö har vi haft stora tekniska problem. Många problem har sedan succesivt kunnat lösas. Dock är upplevelsen hos personalen att IT-driften nu är sämre än tidigare samt att kostnaderna markant blivit högre sedan övergången till regionens IT-miljö.
PC med e-klient har haft mest IT-störningar. När vi gått över till Mac har det blivit bättre.
Jag upplever att det finns många driftstörningar i vardagen men att det varierar i vilket system det är över tid. Så generellt ungefär detsamma.
Vet inte om det är ngn förändring men det händer varje vecka att min bärbar hänger sig. Hoppas ofta ur intranätet. Teams här hoppas det mellan nu och gammalt utseende. Vet inte om Heroma går under detta men här kan man bli tokig för mindre.
Faller ur Citrixmiljön konstant under dagen.
Mycket dålig upplevelse tyvärr. Dels för egen del men framför allt för mina medarbetare som nästan helt är beroende av ett fungerande IT-system.
Störningar förekommer varje arbetsdag av olika karaktär.
Frustrerande. Omstarter och delay som gör att mitt arbete fördröjs.
Teams låser sig och ibland svårigheter att koppla upp sig på möten. Teams fryser ofta efter att man delar skärm.
Fungerar bra
Problematiskt att logga in i citrix. Strul med användning av Heroma,
Jag har bytt arbetsplats och upplever att det är mer teknikstrul i huset K24 än det var i sjukhuset. Det gäller främst digitala möten. Har även haft fler tillfällen med inloggningsproblem mm.
Svårare att få hjälp när personal byttes på helpdesk, behövs personal som kan folktandvårdens program bra
Ofta problem att ta sig in i systemen
Jag önskar att jag kunde valt att jag upplever störningar ibland istället för ja/nej. Min känsla är att min dator låser sig, blir utslängd ur citrix Heroma är värst.
Ofta svårt med inloggning, den står och tuggar vilket gör att man får logga in flera gånger innan det fungerar, ofta värre under förmiddagen men upplever ändå att det blivit mkt bättre. För mej mindre problem men mer besvärligt för personal som behöver logga in för att ex få fram information från Cosmic.
Det strular i Citrix. Man blir utkastad. Det går otroligt långsamt, såpass att det är en störning.
Fortsatt hänger sig cosmic och man blir utslängd. Ibland svårigheter att få logga in så man får sätta i och ur kortet x flera. Fortsatt mkt separerat miljö
Alldeles för långsamt bredband för scanning av dokument in i patienjournalen. Är ett patientsäkerhetsproblem

Sega system, ingen skillnad Möjligen bättre driftssäkerhet utanför citrix 2024
Cosmic är stabilare och snabbare.
Tidigare låste sig Cosmic oftare. Även svårare och längre tid att logga in, detta har blivit bättre. Blev även utkastad tidigare.
Upplever att det är samma
Störningarna är sällan förekommande i mitt arbete, inte ens en gång i veckan
Ingen uppfattning
Vi kräver inte mycket men det som behövs är ett stabilt trådlöst nätverk. Även om det är inte perfekt har det varit betydligt bättre under senaste året. Små saker med koppling av programvaror till dator t ex händer då och då.
Upplever en seghet i systemen som inte kändes 2023
Den enda driftstörningen jag regelbundet upplevde var internet på kontoret men det är förbättrat nu. Dock tog det lång tid och behov att eskalera frågan i chefsledet innan det åtgärdades.
Mindre ofta utkastad ur Citrix
Fler driftstörningar som gett större problem i IT driften
Har många nationella teamsmöten, där man slängs ut och systemet hänger upp sig. IT-program som inte är de stora inom HS-verksamheten krånglar mera ofta, men viktiga för oss i annat arbete.
Jag började på regionen december 2023...
Det har förändrats en aning. Tidigare var det Citrix och Cosmic som krånglade. Det är fortfarande oerhört segt där men nu upplever jag Teams strular mer och särskilt efter övergången till nya teams,. Gäller särskilt i samband med digitala möten. Måste ställa in kamera och mikrofonkällor varje gång samt att bilden fryser och jag blir utkastad. Detta händer varje gång! Dessutom alla dessa inloggningar i Microsoft... tar oxå tid och stör flödet i arbetet. Gäller särskilt när jag rör mig emellan olika arbetsplatser
Mer sällan - kanske bara ngn enstaka gång i mitt eget arbete. Dock ofta störning i vårt gemensamma konferensrum på plan 4 Folkets Hus
Citrix behöver startas om ibland. Raindance trögare senaste månaden vid attestering av fakturor. Sesam trögt under eftermiddagar (system hjälpmedel & sjukvårdsmtrl). Teamsmöten måste hållas utanför Citrix.
Det är väldigt trögt i systemet Cosmic. Man får vänta länge mellan de olika fönsterna.
Vi har flyttat från Regionens hus till Campus hus C och upplever att det är stabilare här
Tycker snarare att det har eskalerat under 2024.
Det är ofta som man inte kommer in i datorn. Den säger ifrån att lösenord siths inte fungerar etc annat fel

Hur många minuter uppskattar du att driftstörningar inom IT påverkar dig under en vanlig arbetsdag?

Antal svar: 70

	Min värde	Maxvärde	Medelvärde	Median	Summa	Standardavvikelse
Ange antal minuter:	0,0	480,0	25,4	12,5	1776,0	63,0

Beskriv gärna din upplevelse kring hur det påverkar dig i rutan nedan.

Varierar det mellan dagar/perioder? Någon tid på dagen som är mer drabbad? Något annat du vill lyfta?

Antal svar: 59

Svar
Tar lång tid komma in i Cosmic efter det nya inlogget. Hänger sig ibland. Uthoppen långsamma, behöver vänta länge på tex PACS. Svårt komma in i Citrix. Behöver logga ut och in några gånger. Svårigheter med kollegor med olika 365 behörigheter. Det gör arbetet med Word, PP mm krångligt.
Segheter. låser sig. Behöver logga ur/starta om. Väntetider. Svårt att säga tider.
tar tid att komma in i systemen
Man vill snabbt komma in och kunna kontrollera schema, skicka ett mejl men det tar en stund innan man kommer in och saker kan hinna komma mellan eller glöms bort pga. väntan. Eller så kastas mejl för att när man ska börja skriva så är man inte i skrivrutan trots att man klickat där. Får kolla arkiv och skräppost flera
Systemen jobbar väldigt långsamt, Medarbetarnas datorer och plattor tappar kontakt ed nätet ofta.
Morgon, middag, kväll. Ibland indirekt då jag som EC behöver ta hand om ett problem från medarbetare.
Frustrerande, haltar arbetet.
Måndagar är det teams möten som krånglar
Det drabbar oss hela dagarna
Morgon och vid 13 tiden värst. Svårt få helhetsblick på vad som är fel. Jobbar i tandvård , helpdesk kan inte hjälpa, måste ringa flera för olika system
Varierar olika dagar. Ofta inloggingsproblem eller att vissa program ej fungerar/går att öppna.
Det varierar. Vid störningar avbryts pågående arbete vilket orsakar fördröjningar i flera andra aktiviteter
Ser ingen speciell tid, tänker att i mitt arbete kan det gå ändå. Värre för andra medarbetare när det är dagliga störningar och journalsystemet Cosmic stänger ner mitt i en anteckning som inte är sparad.
Förseningar i arbetet, ringa Helpdesk istället för att jobba, sen ankomst i digitala mötet trots att ute i god tid.
Personal klagar på att uppkopplingen är långsam och ibland "kastas" de ur nätverket. De blir tidvis "urloggade" ur programmen och kan sedan inte logga in igen på en stund.
Hänger inte ihop med tider eller dygn. Vissa dagar är det IT-problem hela dagar
Ofta är dagarna välfyllda och är det så att man inte kommer in i ett system för att göra det man ska så blir som allt arbete förskjutet. Har jag avsatt tid nu för att göra klart något får det annars en påverkan på flera efterföljande saker.
Ökar på min stress. Vissa saker måste bara fungera. Allt tar längre tid.
Ökad stress - ineffektivitet - risk att arbetsuppgifter faller bort då det inte går att slutföra.
Just nu kanske 5 min (problem att logga in, problem på laptop hemifrån, problem att man kommer in i ny session på annan igel, seghet). Men stundvis är denna siffra 30 min/dag (!)

För mina medarbetare är det än värre då arbete i Cosmic ofta verkar leda till än mer seghet, utkastningar etc.
Frustration och irritation, omstart av div. system/program.
Morgon mellan 07-08 som sämst.
stor variation, många olika program som kan bli påverkade så det beror på vilka jag är inne i
Vi kan inte svara detta, vi har inte antcknat när detta sker
Det fungerar
Svårast med inloggning på morgonen/fm
Har inte tänkt på att det är något mönster.
varierar mellan 5-15 min och mer olika dagar
Vet att medarbetarna upplever ett större problem i Cosmic miljön (dom jobbar där hela dagar)
Vissa dagar flyter allt bra, andra dagar är betydligt sämre.
Ofta bättre i slutet på veckan och tidigt på morgnen. Problemen uppstår oftast när man dragit ut kortet och ska logga in igen.
Tiden på dagen kan jag inte säga jag upplevt en skillnad.
Frustrerande att dagen går åt till att logga in och ut. Segt mellan klicker i cosmic framförallt vilket stör otroligt mycket i det dagliga arbetet.
Fungerar olika bra under vardagarna, bättre under helger
Vi får ej in dokument in i journal. De står i kö för att läggas in
Man kan fastna i olika system eller bli utkastad.
När något ligger nere så ligger det nere, det kan vara Visma Heroma eller Raindance.
Det varierar olika dagar. Ibland svårt att logga in. då behöver man logga ut för att komma in på annan server. Väldigt seg uppkoppling här ute i Myrviken.
Händer oftast vid inloggning i datorn.
Jobbar inte i Cosmic och är sällan i tidspress; så störs inte i någon större utsträckning
Varierar från dag till dag. inga specifika tider på dygnet.
Ibland behöver jag ringa till Helpdesk för att ber om hjälp men annars är det bara att vänta eller göra en omstart av datorn.
Klart det varierar ibland är det helt smärtfritt vilket är som oftast. Men när det är segt så är det omöjligt varför jag satt en kvart per dag eftersom de dagar det är segt drar det ner min kapacitet nämnvärt.
Oftare i början och slutet av arbetsdagen
Detta variera över året.
Det är inte jämnt utspritt, utan enskilda dagar
irritation!
Inget jag reflekterat över
Oftast på morgonen kan det vara helt stopp.

Vanligaste är att det tar tid, det bara snurrar alt. att det låser sig. Då loggar jag ut och startar om. Ibland hjälper det. Teams krånglar av och till, funkar mycket bra ibland och mindre bra vid tillfälle.
Försenade och utdragna möten eftersom det oftast inte krånglar bara hos mig. Irritation och frustration.
Olika vilka tider/dagar det gäller.
Se ovan
När man har mycket att göra så är det väldigt frustrerande att sitta och vänta
Händer absolut inte varje dag. När det händer är det ofta snabbt övergående
Jag personligen drabbas relativt sällan men har hört från min personal att det kan vara störningar på morgonen med problem att logga in i journal, alternativt att man blir utslängda eller något system som låser sig.
Främst problem på morgonen. Om någon uppdatering gjorts under natten är det alltid någon inställning som strular. Upplever ofta problem när man varierar och jobbar på kontoret och sen jobbar distans hemifrån.
Väldigt frustrerande när man behöver komma in i de olika systemen
Segt internet, system som inte fungerar ibland.

I vilket/vilka IT-system eller situationer upplever du flest driftstörningar?

Antal svar: 64

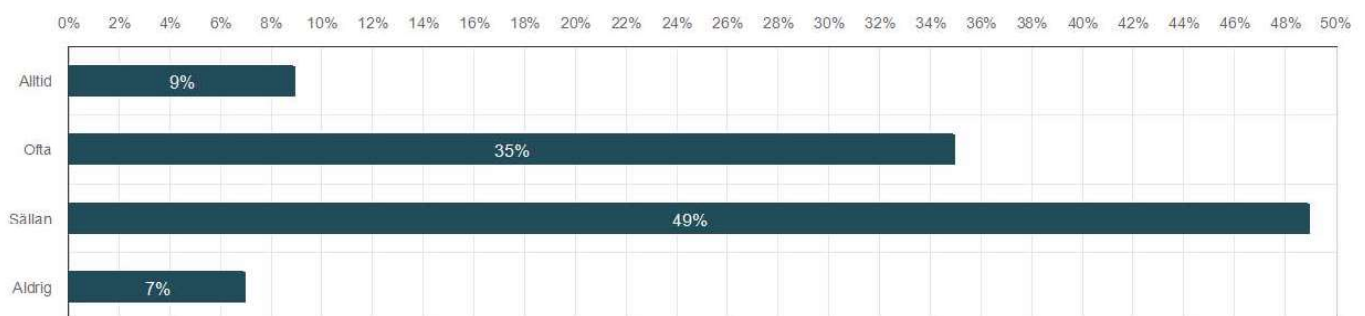
Svar
Alla
Cosmic och Heroma, men även i vanliga program som Word , Excel och Teams.
Siths administration är nog det som fungerar allra sämst hos oss, även om jag själv inte arbetar direkt med det.
citrix
Citrix Cosmic Outlook
Segt Cosmic. Inloggningsproblem i citrix, både från fast klient och PC. Teams vid möten.
Cosmic, Heroma, Centuri
Cosmic
teams
Heroma men även raindance och vårt Vakasystem. Datan låser sig. Nätet är segt och där med så går det mycket arbetstid i onödan.
Logga in , öppna upp. Teamsmöten
Heroma och Teams främst
Mina medarbetare dock upplever ofta störning i Cosmic.
Citrix Office 365

Heroma, Raindance och citrix.
e-klient
Cosmic och 1177
Heroma Cosmic
Citrix via Sithskort
Citrix generellt, Cosmic (seghet, utkastningar) och Teams (seghet)
Vid uppstart och vid förflyttningar men även efter uppdatering av system.
Platina strular och Teams kan ha problem
Oj har ca 35-40 system att hantera så det varierar.
Cosmic
Teams, se svar ovan
Inget
Citrix, heroma sesam 2.
Uppkoppling till digitala möten från konferensrum, inloggning i pc, inloggning/användning av vissa system. Inblick har varit mest struligt.
citrix, onepix
Cosmic
Heroma Citrix
Cosmic och vid start av Citrix
Cosmic
Cosmic, heroma,
Kibi omda
Centuri. Heroma. Cosmic - mediaarkivet.
Heroma Cosmic
Tidigare Cosmic.
Cosmic. Ace-interact
Citrix Cosmic Heroma
Åtkomst till citrix
-
Vid återinsättande av SHITS-kort tar det ofta lång tid då datan tänker. Händer ganska ofta att man får dra ut kortet och sätta in igen innan det startar upp.
Blandat
Teams
raindance cosmic

Jag ser Citrix som problemet
Heroma,
Citrix, cosmic, Heroma
cosmic. Digital uppkoppling
Teams
Cosmic
cosmic är segt. teams är nog det som krånglar mest med både uppkoppling, ljud och bild.
Teams Seghet i Citrixmiljöer inklusive Cosmic
Citrix (!!), Heroma, Teams
M365/outlook samt teams
Teams - konferensrum dvs svakig uppkoppling
Outlook, Teams & Cosmic
Se ovan
För min del Heroma och Cosmic
Office 365 (det jag använder mest också)
Cosmic är det som jag hör. Även teams.
Citrix främst. Men även Outlook och Teams.
Komma in i systemet
Heroma, Raindance

Vid störningar inom IT-drift - anmäler du detta till regionens helpdesk?

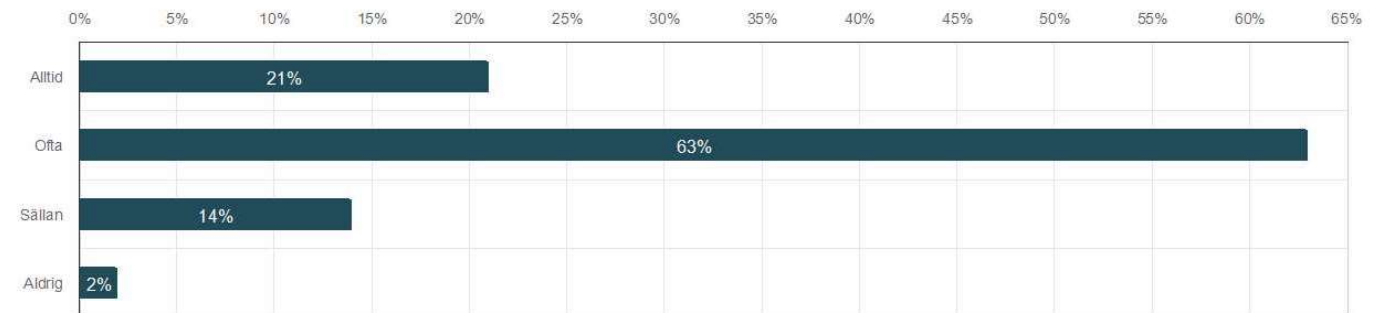
Antal svar: 74



	n	Procent
Alltid	7	9,5%
Ofta	26	35,1%
Sällan	36	48,6%
Aldrig	5	6,8%

Vid störningar inom IT-drift – får du tillräcklig hjälp för att lösa problemen?

Antal svar: 71



	n	Procent
Alltid	15	21,1%
Ofta	45	63,4%
Sällan	10	14,1%
Aldrig	1	1,4%

Beskriv gärna din upplevelse kring hjälpen i rutan nedan.

Antal svar: 49

Svar
Upplevs ofta väldigt "basic" och sådant man redan provat. Typ logga ut och in igen... Känns som att problemen är mer grundläggande och kapacitetsberoende, än handhavande vilket inte gör att Helpdesk har så mycket att komma med.
Känns som att helpdesk har en omöjlig uppgift. Svårt att stötta när systemet inte är bättre
Oftast bra och adekvat hjälp men många är alldeles för snabba att säga att man ska starta om innan man har hunnit beskriva vad man har gjort.
Det finns problem med inlogg citrix som man är medvetna om, dessa ska inte finnas men det finns ändå och det kostar mig och medarbetare många timmar varje vecka. Helpdes gör ett superjobb att försöka lösa situationen akut.
Mycket kan man "lösa" själv. Starta om, dra ur kort etc. När man väl anmäler och ringer får man bra hjälp.
Väldigt trevliga och proffsiga
Dom provar att lösa problemet men nästan alla gånger så kan dom inte lösa det och avskriver ärendet.
De gånger de kan hjälpa får man bra hjälp, sämre när man blir hänvisad runt.
.
Det är ofta kö att få hjälp så jag försöker hitta work arounds istället för att ägna tid i kö. Vid kontakt med Helpdesk får man oftast snabb hjälp. Vissa enkla avhjälpningsfunktioner borde vi kunna få utföra själva.
I ett fall där enhetens ekonom inte kan logga in i Heroma felanmäls detta till Helpdesk. Helpdesk kan inte lösa det, lägger ned ärendet och hänvisar det till Atea. Atea klara inte heller att lösa ärendet utan hänvisar vidare till Heroma och där står vi idag - ännu är ärendet inte löst.
God hjälp av Help desk

Extremt stor variation i kompetens på helpdesk....
Det är inget problem att komma i kontakt med tex Helpdesk eller cosmic support och de har ett fint bemötande, men inte alltid som de kan åtgärda då det är större problem, så då är det ändå bara att vänta in att det är löst.
Toppen hjälp när jag får den. Alltid trevliga och proffsigt bemötande.
Nej jag ringer inte längre så vida jag inte sitter helt fast, har tyvärr ingen bra upplevelse att helpdesk kan hjälpa.
Får ofta hjälp men det tar väldigt mycket tid för att lösa problemet.
Kompetensen har reducerats sedan vi tog över driften själv i regionen. Sämre nu än tidigare. Samarbete mellan närservice, olika leverantörer och våran helpdesk är för krånglig. Verksamheten som får lida och stå hjälplös.
Upplever ingen driftstörning
Vid kontakt så är helpdesk väldigt duktiga och hjälper till. Men ofta går det att logga in efter ett par försök eller att man får vänta.
Bra och snabb hjälp när det går. Särskilt om man ringer.
kunnighet hos personal på helpdesk varierar, behövs en med fördjupade kunskaper om tandvårdens program
Vi har anmält olika saker x flera men oftast får man höra att det är svårt att påverka. Vi hör att det fungerar mkt bättre i andra regioner som också har Cosmic. det skapar frustration.
Alltid hjälpsamma
Mycket bra support från Helpdesk vilka är dom jag kontaktar vid behov av hjälp.
Det kanske är något de relaterar till Citrix eller liknande. Utan att det blir en ändring. Typ det är långsamt.
Får god hjälp av helpdesk
Moment 22 hittills. Hoppas på lösning nu när vi kopplat in Patientsäkerhetsenheten
Oftast god hjälp och trevligt bemötande från Helpdesk.
Bra hjälp oftast från Helpdesk i de ärenden man tar kontakt med dem kring
Alltid bra bemötande och pedagogiskt förhållningssätt. Tack för det.
Bra hjälp när man kontaktar.
Jag upplever att allt går mycket långsammare nu. Tar tid att logga in och tid att öppna olika program.
Tillmötesgående och lösningsfokuserade
Tycker Helpdesk hjälper mig utifrån vad som kan förväntas på rimlig tid
Det har blivit betydligt bättre senaste.
Nån annan har redan felanmält så man bara väntar och allas system går ju upp förr eller senare
Snabb & professionell hjälp från bla helpdesk
Ofta kan jag själv starta upp systemet igen och om jag då anmäler blir ju svaret från IT-drift/Helpdes att det fungerar ju nu, så vad ska vi göra
Det är en seghet i Cosmic
Jag upplever ett bra bemötande från helpdesk men det är inte alltid de kan hjälpa till.
De gör nog så gott de kan men när tekniken/mjukvaror krånglar kan ju inte Helpdesk trola

Om vi talar Helpdesk så är hjälpen väldigt beroende av vem av de som arbetar där som svarar. Olika kunskap, men framför allt olika bemötande. Anton älskar man att få. Vissa andra inser man direkt - jag får ringa upp igen och hoppas på en annan handläggare... :=(
Om vi agerar enligt av regionens framtagna rutiner tar det lång tid. Skulle vilja kunna följa ärendet - vad händer och prognosticerad tid. Även prioriteringsordning verksamhetskritiska system
Om det låser sig helt i datorn och man ringer Helpdesk från man supersnabb hjälp jämt.
Personligen har jag alltid fått bra hjälp. Hör ibland från personal att man upplever att problem kvarstår. Oklart om det i dessa fall handlar mer om handhavandefel.
Ingen hjälp/lösning på att ett av våra system inte fungerar i nya Citrix. FARA-reports.
Vissa personer kan felsöka andra kan det mindre bra
.