

Status på den nationale PPJ i Danmark

Jakob Fonager Sørensen
Product Owner, Prehospital in DXC Healthcare



Agenda

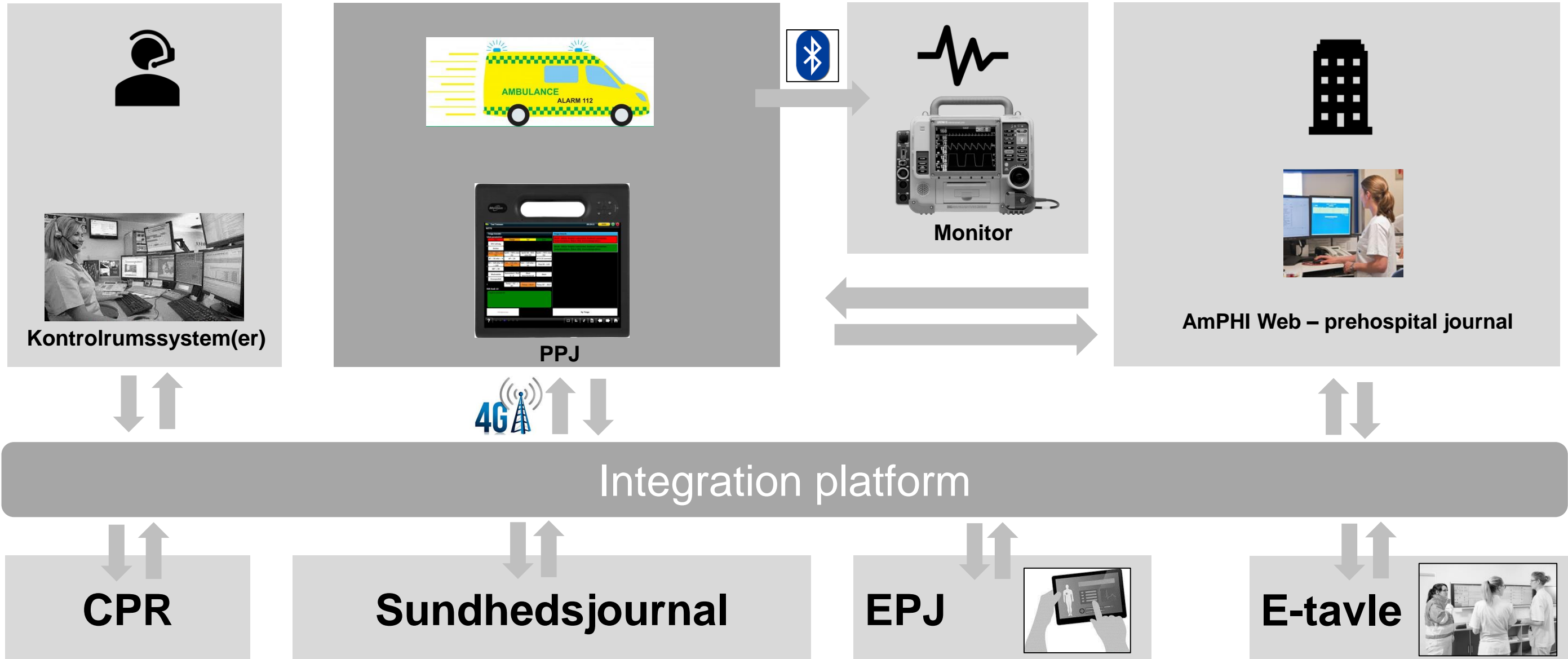
1. Produkt overview
2. PPJ fakta
3. Organisation
4. Fejlhåndtering
5. Ændringshåndtering
6. Spørgsmål



En lille film

The screenshot shows the DXC technology website. The top navigation bar includes the DXC logo, the text 'DXC.technology', and links for 'SERVICES', 'INSIGHTS', 'ABOUT US', and 'SUCCESS STORIES'. There are also search and menu icons. Below the navigation bar is a breadcrumb trail: 'HOME > HEALTHCARE PROVIDERS > HEALTHCARE PROVIDER SUCCESS STORIES > DIGITAL PATIENT JOURNAL STREAMLINES CARE FOR DANISH REGIONS'. A large black banner with the text 'Success Stories' is positioned below the breadcrumb. On the left side, there is a 'Healthcare Providers' sidebar with a list of links: 'PROVIDERS HOME', 'SERVICES & SOLUTIONS', 'SUCCESS STORIES', 'INSIGHTS', 'BLOG', 'EVENTS', and 'CONTACT US'. The main content area features the article title 'DIGITAL PATIENT JOURNAL STREAMLINES CARE FOR DANISH REGIONS' and a large video player. The video player has a black background with white text that reads 'Danish Ambulances Save Lives with Pre-Hospital Patient Records' and a prominent yellow play button icon. The video frame shows a person in a white ambulance uniform working with medical equipment.

Produkt overview



PPJ fakta

Fakta:

- 5 regioner
- 650 ambulancer
- 21 akutmøgebiler
- 3 helikoptere
- 21 akutsygehuse

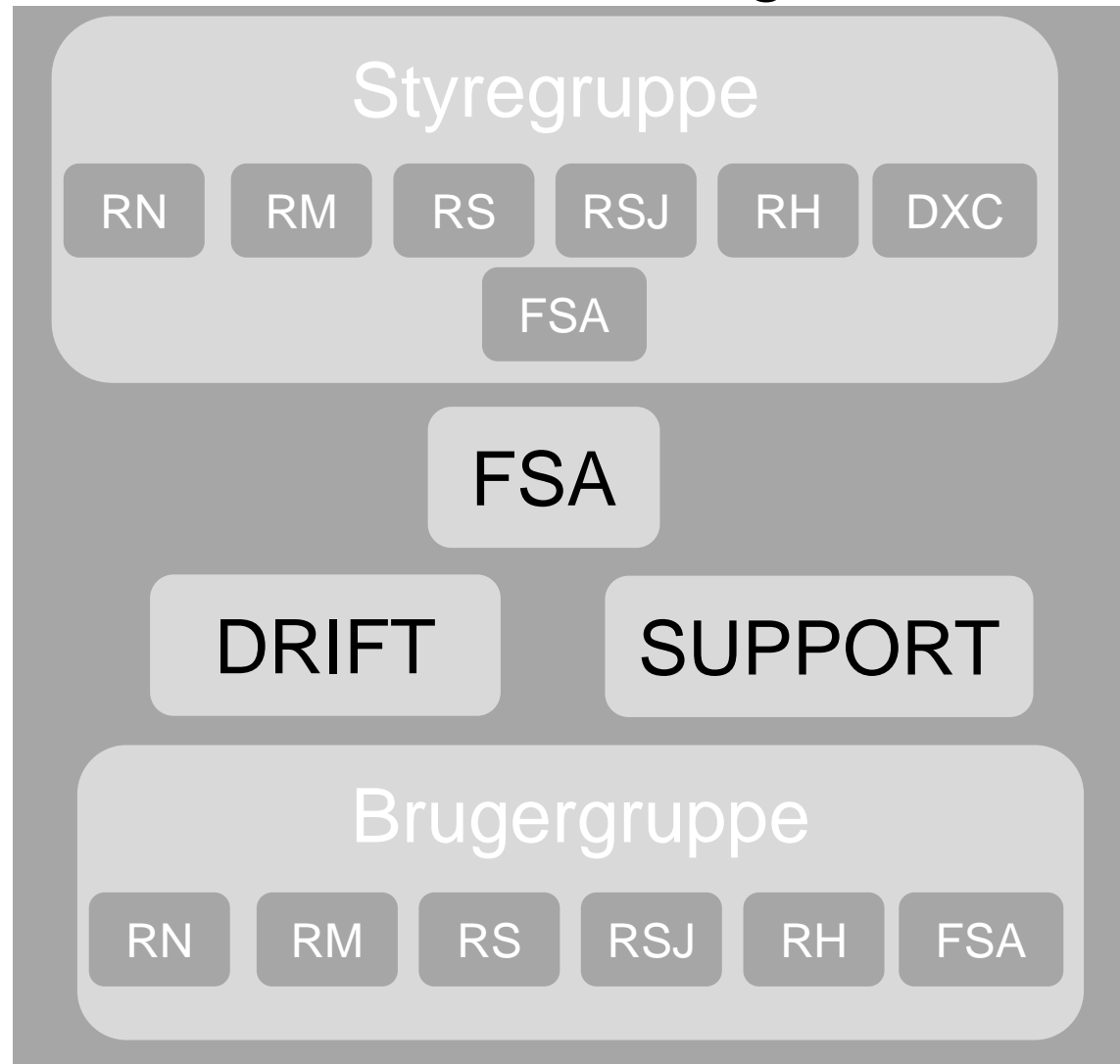


System:

- Stabil i drift siden 2014
- 3 kontrolrumssystemer
- 4 EPJ-systemer
- 2 akuttavlesystemer

Organisation

Kunden – de 5 regioner



DXC med underleverandører



Fejlhåndtering



PPJ indberetnings-skema

spørgsmål	
Indberetter:	
Navn	
Region/Organisation	
Mobil	
Mail	
Sagsnr.	
Identifikation af den oprindelige kilde som har problemet:	
Navn	
Stilling	
Region/Organisation	
Mobil	
Mail	
Hvad drejer henvendelsen om:	
Central PPJ - CPPJ	
Mobil PPJ - MPPJ	
Er det en fejlmelding? (Ja/Nej)	
Er der skriftlig dokumentation? (Ja/Nej) send til ppj@amk.dk	
Er det en fejl i applikationen? (Ja/Nej)	
Er fejlen lav	
Er fejlen på en af de 3 blokke A, B eller C. Kun en af de	
Hvordan håndteres applikationen på mobil enhed:	
1	Serienummer på enhed
2	Versionnr. på amPHI
3	Ambulance Identifikation (vogn nr)
4	Computernavn
5	Er fejlen kun på én eller på flere mobile enheder?

Typer af indberetninger

1. Et **TEKNISK PROBLEMSTILLING**
 - Identifikation af problem starter
 - ... måske løses problemet allerede her
2. Et **BETJENINGSMÆSSIGT PROBLEMSTILLING**
 - Servicedesken forsøger at svare
3. Et **SERVICE ØNSKE**
 - Ændringsønske fremsættes og bringes videre internt ...

The screenshot displays the CA Service Desk Manager interface for incident 301997. The header includes the DXC logo and the text 'CA Service Desk Manager'. Below the header is a menu bar with options: File, View, Activities, Actions, Search, Repgrts, Window, and Help. The main content area is titled '301997 Incident Detail' and contains a table with the following data:

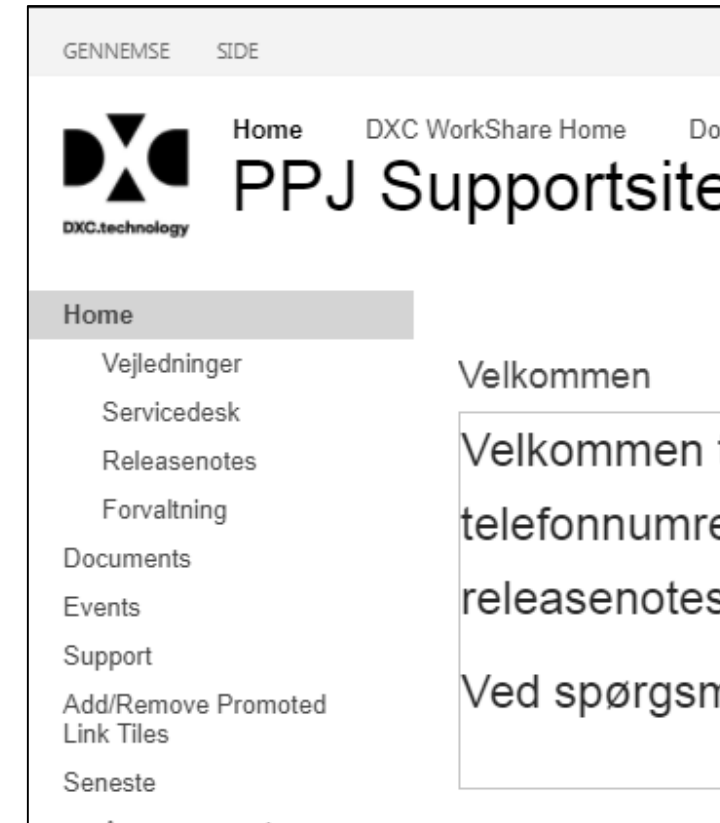
Requester	Affected End User	Users Organization	Incident Area	Status
PPJ, Centrale Servicedesk	PPJ, Centrale Servicedesk	PPJ-DK	PPJ-DK	Registered

Below the table, there are sections for 'Detail' and 'Summary Information'. The 'Detail' section includes fields for Reported By (Pørtner, Karina), Group (PPJ-DK-Radiocom), Assignee, Affected Service (PPJ-DK), Urgency, Impact (Major Incident), Problem, Symptom, Resolution Code, Resolution Method, Call Back Date/Time, Change, Caused by Change Order, and External System Ticket. The 'Summary Information' section includes a Summary (INC0071642 - ##12848## PPJ - RM - VII ikke starte op - INC0181297 - Middel /3265) and a Description (Hej DXC. Indberetter: Navn: Rene, Region/Organisation: Region Midtjylland, Mobil: 784 12345 (5), Mail: spoc@rm.dk). It also lists Sagsnr: INC0181297, Oprindelig kilde som har problemet: Regions ID: Emmaan, Navn: Emma Falkenberg B Andersen, Stilling: Ambulanceassistent, and Region/Organisation: Region Midtjylland.

- Ca. 100 henvendelser om måneden til DXC Servicedesk
 - 75% er relateret til hardware
 - 20% relateret til software
 - 5% er forkerte kundehenvendelser

Service mål

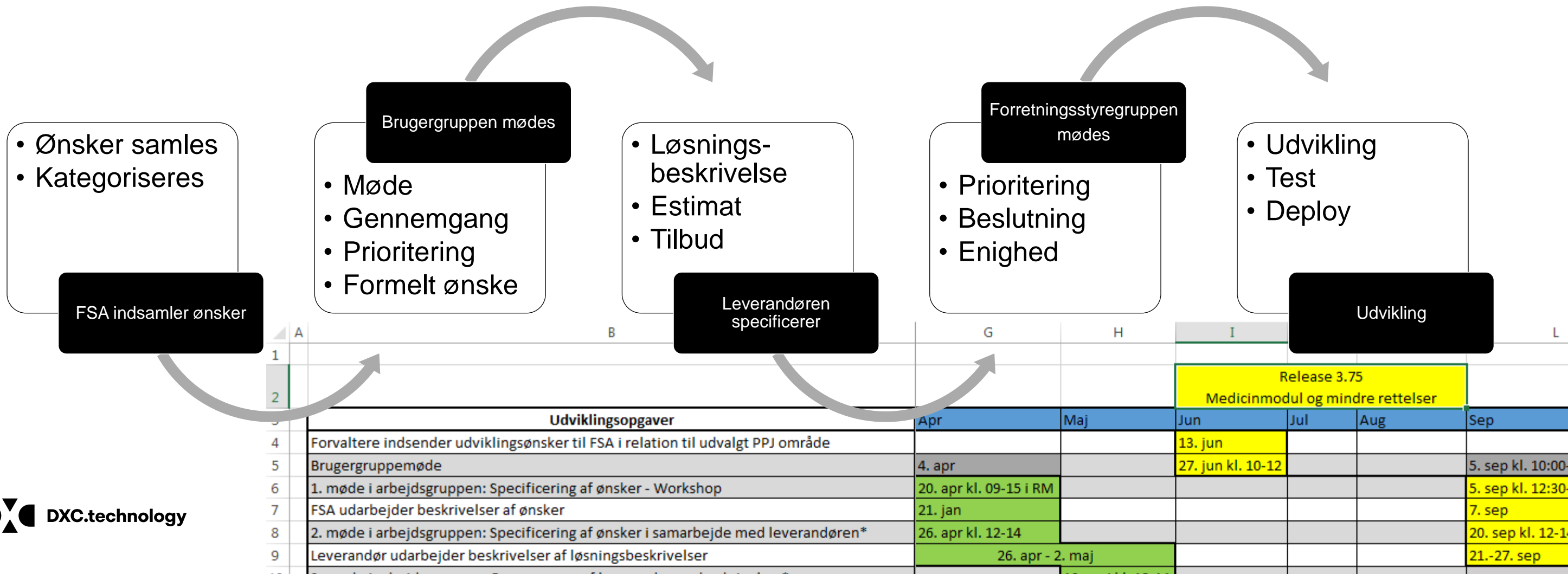
- **Opkald til DXC Servicedesk – 24-7-365:**
 - 90% af alle opkald besvares inden for 60 sekunder
 - 99,8% af alle opkald besvares inden for 5 minutter
- **4 fejlkategorier**
 - KRITISK, HØJ, MELLEMLAV OG LAV
 - Konsekvens: overholdes servicemålene ikke pålægges leverandøren høje bodskrav



KATEGORI	INDVIRKNING	UDBREDELSE	REAKTIONSTID	LØSNINGSTID
KRITISK	Systemet eller kritiske funktioner kan ikke benyttes	Fejlen påvirker mere end 3 % af de Mobile PPJ Enheder	Løsning skal påbegyndes efter 1 time	4 timer fra fejls indberetning eller max. 1 døgn

Ændringshåndtering

- Arbejder med releaseplaner for 5 år af gangen



Spørgsmål





Takk