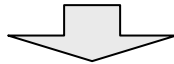


# Budget 2013 – IT-centrum

**Landstingets vision:**  
”För ett bra liv i ett attraktivt län”

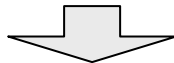
”Rätt IT – alla gånger”

**IT-centrums verksamhetsidé:**  
IT-centrum skapar värde för sina kunder genom att, med hög kompetens, erfarenhet och nytänkande, leverera kvalitativa och miljöanpassade IT-tjänster.



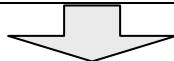
## Perspektiv med strategiska mål

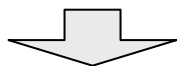
<b>Medborgare och kund</b> 1.1 Nöjda kunder	<b>Process och produktion</b> 2.1 Effektiva processer 2.2 Hållbar miljöutveckling 2.3 Kostnadseffektiv upphandling
<b>Lärande och förnyelse</b> 3.1 Ständigt lärande 3.2 Professionell kunskapsorganisation	<b>Ekonomi</b> 4.1 Ekonomi i balans
<b>Medarbetare</b> 5.1 Delaktiga, kompetenta och friska medarbetare	



## Framgångsfaktorer

<b>Medborgare och kund</b> 1.11 Hög kundorientering 1.12 Tillgänglighet till system och tjänster 1.13 Hög säkerhet	<b>Process och produktion</b> 2.11 Standardisering av produkter och tjänster 2.12 Effektiv ärendehantering 2.21 Klimatsmart landsting 2.22 Klokt resurstänkande 2.23 Sund livsmiljö 2.31 Rätt beteende
<b>Lärande och förnyelse</b> 3.11 Systematiskt förbättringsarbete 3.12 Aktivt deltagande i det regionala och nationella arbetet avseende IT	<b>Ekonomi</b> 4.11 Kostnadseffektiv verksamhet
<b>Medarbetare</b> 5.11 Attraktiv arbetsplats 5.12 Dialog och samverkan mellan medarbetare och chef	





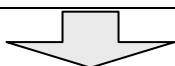
<b>Mått och mål 2013 – IT-centrum</b>			
<b>Framgångsfaktorer</b>	<b>Mått</b>	<b>Mätmetod</b>	<b>Mål</b>
<b>Medborgare- och kundperspektiv</b>			
1.11 Hög kundorientering	Kundnöjdhet	Kvalitetsenkät till kund	Minst 80% av de projekt/uppdrag (> 40 tim) som genomförs under året mot extern kund ska åtföljas av en kvalitetsenkät.
1.11 Hög kundorientering	Kundnöjdhet	Kvalitetsenkät till kund	Utvärderingen av kvalitetsenkäterna ska uppgå till minst 3.5 i kundnöjdhet i genomsnitt.
1.11 Hög kundorientering	Kundnöjdhet	Kundbesök	Erbjuda IT-dialoger med samtliga förvaltningar/avdelningar på kansliet minst två gånger per år.
1.12 Tillgänglighet till system och tjänster	Systemtillgänglighet	Uppgifter från avbrottslogg. Mäts på rullande tolv månader.	Tillgänglighetsnivån 99% på årsbasis ska uppfyllas på beredskapssystem och nätverk
1.12 Tillgänglighet till system och tjänster	Driftavbrott (oplanerade)	Uppgifter från avbrottslogg	Antal oplanerade driftavbrott på beredskapssystem och nätverk ska minska jämfört med 2012.
1.12 Tillgänglighet till system och tjänster	Minskade inloggningstider på utvalda system	Inloggningstid mätes på utsedda pilotkliniker i samband med införandet av Windows 7.	Genomsnittlig inloggningstid ska halveras i och med införandet av Windows7.
1.13 Hög säkerhet			Kompletteras
<b>Process- och produktionsperspektiv</b>			
2.11 Standardisering av produkter och tjänster	Systemförvaltning	Manuell mätning	En fördubbling av 2012 års nivå vad gäller etablerade systemförvaltningsplaner på beredskapssystemen.

			Andelen ska uppgå till 30 %
2.12 Effektiv ärendehantering	Felavhjälpning i kundservice	Uppgifter från ärendehanteringssystemet	65% av inkomna ärenden ska avhjälpas i 1:a och 2:a linjens kundservice.
	Tillgänglighet i kundservice	Uppgifter från ärendehanteringssystemet	”Medelsvarstid” (genomsnitt) för samtal i kundservice ska vara högst 40 sek.
	Ärendehantering felavhjälpning	Uppgifter från ärendehanteringssystemet	Antalet ärenden per besittningsrätt ska minska jämfört med 2012.
	Ärendehantering IT-beställning	Uppgifter från ärendehanteringssystemet	100% av inkomna IT-beställningar ska vara åtgärdade inom utlovad leveranstid.
2.21 Klimatsmart landsting 2.22 Klokt resurstänkande 2.23 Sund livsmiljö			Systemmätetal ur Landstingets Hållbarhetsprogram 2013-2016.
2.31 Rätt beteende	Avtalstrohet inköp	Underlag från inköpsavdelning	90% av alla inköp
<b>Lärande- och förnyelseperspektiv</b>			
3.11 Systematiskt förbättringsarbete	Processmöten	Manuellt	Genomförande av minst två processmöten per process och år.
<b>Ekonomiskt perspektiv</b>			
4.11 Kostnadseffektiv verksamhet	Ekonomi i balans	Uppgifter från ekonomisystemet Raindance	Förvaltningens resultat ska minst uppgå till +-0.
	Benchmarking mot andra landsting (mäts inom SLIT): <ul style="list-style-type: none"> <li>IT-kostnad som del av omslutning</li> <li>IT-kostnad/anställd</li> <li>IT-kostnad/invånare</li> </ul>	Uppgifter från nationell enkät via SLIT-nätverket	Inget av de tre nyckeltalen ska överstiga den översta kvartilen i Sverige.
	Övertidsuttag	Uppgifter från PA-systemet Heroma	Totalt övertidsuttag ska ej överstiga 2 000 timmar på årsbasis

<b>Medarbetarperspektiv</b>			
5.11 Attraktiv arbetsplats	Medarbetarsamtal	Uppgifter från PA-systemet Heroma	Minst 90 % ska ha medarbetarsamtal
	Personalhälsa – sjukfrånvaro	Uppgifter från PA-systemet Heroma	Sjukfrånvaron ska inte överstiga 3,5%
	Personalhälsa – frisknärvaro	Uppgifter från PA-systemet Heroma	Andelen med högst 5 dagars sjukfrånvaro ska överstiga 66%
	Kompetensutvecklingsplan	Uppgifter från PA-systemet Heroma	Samtliga genomförda medarbetarsamtal ska innehålla en dokumenterad kompetensutvecklingsplan.
	Chef-ledarskap	Fråga till respektive förvaltning	Alla nyanställda chefer ska under året ha deltagit i aktiviteter som ger stöd i chefsrollen och skapar förutsättningar för kontinuerligt förbättrings- och utvecklingsarbete i verksamheten. Aktiviteter som i första hand avses är introduktion, utbildningar och utvecklingsprogram.

<b>Ekonomisk ersättning</b>	
Verksamheten inom förvaltningen finansieras av dels en fast ersättning för gemensam infrastruktur och dels rörlig ersättning för utveckling och underhåll av system.	
<i>Tabell: Gemensamma tjänster IT-infrastruktur</i>	
<b>Område</b>	<b>Fast ersättning</b>
Telefoni (infrastruktur+ telefoniorganisation)	38 000 000
Gemensamma nätverk	27 800 000
Gemensamma servrar och licenser	15 500 000
Platskontor, support (ej besittningsrätter)	16 700 000
Help Desk och övriga gemensamma system (Intranät, E-post; Synergi, PA, Ekonomi, Diver m fl)	16 400 000
<b>Totalt</b>	<b>114 400 000</b>
Rörlig ersättning för utveckling och underhåll av system ges av beställande förvaltning alternativt genom finansiering ur centralt anslag för utveckling av landstingsgemensamma	

system.



## Handlingsplan 2013 - IT-centrum

Mål/Framgångsfaktor	Aktiviteter för att nå målen och berörda verksamheter/motsvarande
---------------------	---

### Medborgar- och kundperspektiv

*Landstingets användning och utveckling av IT ska ur ett medborgar- och kundperspektiv*

- öka möjligheterna för länsinvånarna och Landstingets övriga kunder att nå relevant, korrekt och anpassad information
- underlätta kontakten mellan patienter och vårdgivare
- öka tillgängligheten till vården och förkorta väntetider
- uppfylla kraven på säkerhet och sekretess så att den enskilde kan känna sig säker på att den personliga integriteten inte kränks

### Kundnöjdhet

Fortsatt arbete med införande av IT i vården, som stödjer alla delar av det strategiska målet Nöjda kunder:

- Införa de moduler/uppdrag i Cosmic som återfinns i systemförvaltningsplanen. Ansvarig: Kent Bergman
- Breddinförande av kommunikationsteknik (Citrix) som möjliggör sessionshantering vad gäller Cosmic inom både primär- och slutenvården. Ansvarig: berörd projektledare
- Förbereda inför beslutade mål 2014 i CeHis nationella handlingsplan 2013-2018:
  - Att patienterna ska ha möjlighet att ta del av sina resultat och värden från provtagningar och undersökningar via "Mina eHälsotjänster"
  - Att invånarna ska ha möjlighet att nå delar av sin journalinformation avseende vård enligt hälso- och sjukvårdslagen via "Mina eHälsotjänster" integrerat med faktainformation via 1177.se
  - Att behandlande medarbetare i hälso- och sjukvården ska ha tillgång till patientens hälso- och sjukvårdshistorik, inklusive läkemedelshistorik samt relevant kunskap om läkemedelsfakta vid behandling och ordination.
- Slutföra NOW-projektet som innebär nytt klientoperativsystem och uppgradering av Office programvara. Ansvarig: berörd projektledare
- Införa en mobil strategi med tillhörande verksamhetsnytta. Ansvarig: Förvaltningschef
- Införa en meddelandeplattform (Lync), som möjliggör förbättrad kommunikation mellan medarbetare. Ansvarig: Berörd projektledare

### Process- och produktionsperspektiv

*Landstingets användning och utveckling av IT ska ur ett process- och produktionsperspektiv*

- präglas av hög driftsäkerhet och tillgänglighet så att relevant, korrekt och anpassad information finns tillgänglig när den behövs

<ul style="list-style-type: none"> <li>• stödja styrning, planering och uppföljning av verksamheten</li> <li>• ge goda möjligheter att hindra och kontrollera otillbörlig användning och åtkomst</li> <li>• främja rörlighet och tillgänglighet till system utifrån verksamhetens behov</li> <li>• innehålla regional och nationell samverkan</li> </ul>	
Tillgänglighet och säkerhet	<p>Fortsatt arbete för att säkerställa en hög system- och drifttillgänglighet och säkerhet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Antalet oplanerade system- och driftavbrott på beredskapssystem och nätverk ska minimeras och vara färre än 2012. Ansvarig: Chef IT-produktion i samverkan med driftansvarig.</li> <li>• Genomföra en total översyn och utifrån denna påbörja arbetet med att minska antalet system/applikationer i Landstinget. Ansvarig: berörd projektledare</li> <li>• Införande av ny webbläsare i Landstinget. Ansvarig: berörd projektledare</li> <li>• Fortsätta etablering av ny telefoniplattform. Ansvarig: Berörd chef</li> <li>• Avveckla Tidbok. Ansvarig: Berörd projektledare</li> <li>• Fortsatt utveckling av systemförvaltningsmodellen. Ansvarig: Berörd projektledare</li> <li>• Fortsatt uppföljning av aktivitetslista inkluderande prioritering av åtgärder kopplade till projekt/uppdrag. Ansvarig: Förvaltningschef</li> <li>• Upprätta handlingsplan för anpassning av system till Patientdatalagen (PDL). Ansvarig: Kent Bergman</li> <li>• Införa åtkomstkontroll för att säkra och kontrollera anslutning av utrustning i det gemensamma nätverket. Ansvarig: Berörd projektledare</li> </ul>
Effektiva processer	<p>Effektiv ärendehantering med snabb felavhjälpning/korta åtgärdestider och återkoppling till kund:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortsatt införande av ITIL i tillämpliga processer. Ansvarig: berörd projektledare</li> <li>• Justering och anpassning av <u>nuvarande</u> processer till ITIL-processer. Ansvarig: berörd projektledare och processägare/ledare</li> <li>• Fortsatt genomförande av Processdialoger för samverkan mellan befintliga och ITIL-processer. Ansvarig: Förvaltningschef</li> <li>• Utveckla ärendehanteringssystemet med kunskapsdatabas och effektivare felanmälan. Ansvarig: Sektionschef</li> </ul>
Hållbar miljöutveckling	<p>Fortsatt aktivt och systematiskt miljöarbete:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktiviteter genomförs enligt särskild handlingsplan med årliga mål för miljöarbetet utifrån nya Hållbarhetsprogrammet. Ansvarig: Processgrupp Miljö</li> </ul>
<b>Lärande- och förnyelseperspektiv</b>	
<i>Landstingets användning och utveckling av IT ska ur ett lärande- och förnyelseperspektiv och ett medarbetarperspektiv</i>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>bidra till ett förbättrat arbetssätt</i></li> <li>• <i>ske i nära samarbete med verksamheten</i></li> <li>• <i>ge medarbetarna goda möjligheter till kompetensutveckling</i></li> <li>• <i>utvärderas med avseende på nytta, säkerhet och tillgänglighet</i></li> </ul>	
Ständigt lärande	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genomföra organisationsöversyn/utveckling. Ansvarig: Förvaltningschef</li> <li>• Fördjupad omvärldsbevakning inom ramen för IT-centrums "Färdplan" år 2012-2016 för Infrastruktur och teknisk plattform". Ansvarig: Förvaltningschef</li> <li>• Verka för att införa en form av beställarfunktion av IT-tjänster. Ansvarig: Förvaltningschef</li> </ul>
<b>Medarbetarperspektiv</b>	
Kompetensutveckling	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genomförande av medarbetarsamtal inkl individuella kompetensutvecklingsplaner kopplade till förvaltningens strategiska kompetensutvecklingsplan. Ansvarig: Respektive chef</li> </ul>
Personalhälsa	<p>Fortsatt arbete för ökad personalhälsa</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Genomförande av Dialogen. Ansvarig: Respektive chef</li> <li>• Genomförande av aktiviteter inom systematisk friskvård. Ansvarig: Respektive chef och hälsoguide</li> </ul>
<b>Ekonomiskt perspektiv</b>	
<p><i>Landstingets användning och utveckling av IT ska ur ett ekonomiskt perspektiv</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>präglas av god hushållning</i></li> <li>• <i>bidra till effektiviseringar så att avsatta medel används på bästa sätt</i></li> </ul>	
Kostnadseffektivitet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Införande av en ny ekonomistyrmodell parallellt med upprättandet av ny tjänstekatalog. Ansvariga: Ekonomiansvarig/Driftansvarig</li> <li>• Jämförelser med andra landsting av nyckeltal inom IT. Ansvarig: Förvaltningschef</li> <li>• Styrning av övertidsuttag, så att förvaltningens totala övertidstimmar inte överstiger maxvärdet. Ansvarig: Respektive chef</li> <li>• Styrning av inköp, för ökad följsamhet till ramavtal. Ansvarig: Respektive chef</li> <li>• Införa delegerat budgetansvar för de olika områdena inom IT-gemensamma tjänster (IT-pålägget). Ansvarig: Ekonomiansvarig</li> <li>• Initiera och bidra med hjälp vid behov av nya upphandlingar. Ansvarig: Berörd chef</li> </ul>



**Investeringsbudget 2013 (tkr) IT-centrum**

ID	Benämning investeringsobjekt	Investeringsbelopp
<b>Investeringar enligt spec</b>		
	IT-infrastruktur	15 000
	IT-infrastruktur, besittningsrätter	15 000
	Övriga applikationer , ej infrastruktur	20 000
<b>Summa specade investeringar</b>		<b>50 000</b>
	Ospecade investeringar	0