

## Verksamhetsberättelse-2012 – IT-centrum

### 1. Sammanfattning

Införandet av det vårdadministrativa systemet Cosmic har nu formellt avslutats. För att minimera svarstiderna och därmed uppnå en ökad tillgänglighet pågår nu införandet av en ny kommunikationsteknik (Citrix) mot Landstingets vårdcentraler. Den nya Cosmicversionen R7.5 infördes utan störningar under hösten.

IT-centrum har under våren etablerat en nationell supporttjänst för Pascal som är ett IT-stöd för ordination av läkemedel. Pascal används av landsting, kommuner och andra vårdaktörer. Inom ramen för det externa drift- och supportavtalet har det bemannats med tre supporttekniker på kundservice.

Inom vårt landsting liksom överallt i samhället idag finns ett stort behov av olika typer av mobila lösningar såsom bärbara datorer, läsplattor och mobiltelefoner. Framtagandet av en mobil strategi i landstinget har påbörjats under 2012 och IT-centrum har genomfört tekniska tester framför allt ur ett säkerhetsperspektiv. Mobila lösningar beräknas bli tillämpliga under våren 2013.

Samarbete i IT-frågor mellan de tre landstingen i Sydöstra sjukvårdsregionen har pågått under året. Syftet är att öka samverkan och därmed effektivisera verksamheterna. Bland annat har aktiviteter genomförts inom Cosmic vilket används av samtliga tre landsting

Uppgradering av klientoperativsystem från Windows XP till Windows7, samt uppgradering av nuvarande Office-version till Office 2010, pågår nu i full skala på de tre sjukhusen. Beräknad färdigtidpunkt är halvårsskiftet år 2013.

IT-centrum redovisar ett ekonomiskt överskott på 2,2 mnkr. Överskott på den egna konsultverksamheten och besittningsrätter motverkas till viss del av ett underskott på den fasta ersättningen för driften av Cosmic.

## 2. Medborgar- och kundperspektivet

Värdering av mål: ● ej uppfyllt ● delvis uppfyllt ● uppfyllt

Värdering av aktivitet: ● ej påbörjad ● pågående ● genomförd

Tabell 1: Redovisning av resultat för mål och mått samt status av handlingsplan

Mått/mål	Resultat/ Status Tertial 1	Resultat/ Status Tertial 2	Resultat/ Status Tertial 3
Kundtillfredsställelse Målvärde: minst 10 kvalitetsenkäter under året	● 3 st	● 3 st	● 17 st
Tillgänglighet på beredskapssystem Målvärde: årsgenomsnitt på samtliga system ska vara lägst 99 %	● 99%	● 99 %	● 99 %
Driftavbrott (oplanerade) på beredskapssystem Målvärde: Antal driftavbrott ska <u>minska</u> jämfört med 2011	● -77%	● -65,5%	● -49,0%
<b>Aktiviteter enligt handlingsplan</b>			
Fortsatt arbete med införande av IT i vården, som stödjer alla delar av det strategiska målet God vård. <ul style="list-style-type: none"> <li>● SAMTAKT-projektet</li> <li>● Picsara-projektet</li> <li>● Realisering av tjänster inom ramen för nationell eHälsa</li> </ul>	● ● ●	● ● ●	● ● ●
Utveckling av väl fungerande och använda/accepterade kommunikationskanaler. <ul style="list-style-type: none"> <li>● Uppgradering av Office-program</li> </ul>	●	●	●

Under maj månad är slutfördes det planerade Cosmicinförandet genom att psykiatri, barnmottagning och smärtenheten på Länssjukhuset Ryhov kunde anslutas. Införandet har följt plan och ca 11 400 användare finns nu registrerade i systemet.

Den nya Cosmicversionen 7.5 med förbättrad funktionalitet och ett mycket stort antal rättningar infördes planenligt under oktober. Införandet av den nya versionen, som genomfördes utan större problem, föregicks av ett mycket omfattande test- och kvalitetssäkringsarbete. För att effektivt kunna förvalta Cosmic har förvaltningsmetoden KANBAN börjat införas. Utvärdering kommer att göras under 2013.

Arbetet med att införa en ny utdatalösning (CI) från Cosmic har slutförts under året. Detta har inneburit både leverans- och kvalitetsförbättringar i form av statistik och analysmodeller.

Citrix-projektet som startats för att minska svarstiderna i primärvården har på grund av tekniska problem försenats. Pilotdrift pågår men breddinförandet beräknas kunna starta först under 2013. Tyvärr kvarstår tekniska problem med digital diktering främst i Tranås medan pilotdriften i Vetlanda fungerar bra. Pilotdrift planeras nu även på Rosenlunds vårdcentral i Jönköping.

Pilotdrift för internettidbokning för Folk tandvården har startats upp. Vårt landsting är först i landet med detta och andra landsting har varit på besök för att ta del av våra erfarenheter.

IT-centrum deltar nu även aktivt i projekt för att möjliggöra tidbokning av sjukvårdsbesök på internet via ”Mina vårdkontakter”.

Landstinget levererar idag data till Nationella patientöversikten (NPÖ) ifrån Cosmic. Förhoppningen är att även under 2013 års början gå igång med informationsmängder från klinisk kemi.

NPÖ är nu tillgängligt för alla med rätt medarbetaruppdrag (samma som Pascal). Åtkomst till patientöversikten sker genom Cosmic. Fokus under våren 2013 kommer att ligga på att hitta best-practice exempel och genom t ex workshops och arbetsplatsträffar försöka att nå ut till en bredare grupp av användare. Flera andra landsting och kommuner runt om i Sverige tar del av vår information - vilket är tillfredsställande.

Pascal ordinationsverktyg är ett nationellt verktyg för ordination av dosdispenserade läkemedel. IT-centrum tillhandahåller på uppdrag av ”Centrum för eHälsa i samverkan” (CeHis) serverdrift och supporttjänst av Pascal ordinationsverktyg till övriga landsting och regioner. Åtagandet innebär att IT-centrum tillhandahåller serverdrifttjänst med bl a drift och övervakning av Pascal. Avtalet med CeHis gäller t o m 31 december 2013. För att kunna leverera ovanstående har IT-centrum projektanställt tre personer på heltid under avtalstiden. Belastningen på supportfunktionen har stabiliserats till ca 20-30 samtal per dag samt ett tiotal ärenden via epost/webb. Målet för supportfunktionen att besvara 90 % av inkommande samtal inom två minuter kan i nuläget uppnås

IT-centrum medverkar dessutom med uppbyggnad av test och driftmiljö vid införande av ett nytt laboratorieinformationssystem, C5 LIMS. Systemet skall användas som gemensamt produktionssystem för klinisk kemi och mikrobiologi. C5 LIMS står för Laboratory information Management Solution. Driftsättning av mikrobiologi på laboratoriet Ryhov gjordes under våren 2012, driftsättning av klinisk kemi på sjukhus- och primärvårdslaboratorierna gjordes under hösten 2012. Huvudprojektet är avslutat och har övergått till förvaltning.

Ett länsomfattande projekt (Picsara) pågår som ska ta fram integrationslösningar för att nå, hantera och lagra digitala media (bild, film, ljud). IT-centrum bidrar här både med konsult- och teknikresurser. Sex verksamheter är i drift med Picsara och planering pågår för integration med Cosmic och patologverksamhetens system Analytix.

Nytt ersättningssystem (Bernt) för den specialiserade vården har på kort tid utvecklats. Systemet produktionssätts i februari 2013.

Inom landstinget finns ett behov av olika typer av mobila lösningar såsom bärbara datorer, läsplattor och mobiltelefoner. Det är en framtida riktning som går i samklang med både den samhälleliga och digitala utvecklingen i stort, och som otvetydigt ger stora fördelar för såväl verksamhet som invånare. Med hjälp av mobila lösningar ska landstingets medarbetare och invånare i länet på sikt kunna ta del av adekvat information där de befinner sig, när de behöver det och i det mobila format de behöver, så att bästa möjliga mervärde uppnås. Det är dock viktigt att säkerställa att mobila lösningar skapar bästa möjliga värde i verksamheten, att de är kostnadseffektiva, samt att de överensstämmer med landstingets övergripande strategier för bl.a. kommunikation, informationssäkerhet och IT.

Som en följd av detta har IT-centrum arbetat intensivt med framtagning av en strategi för mobila lösningar som adresserar dessa frågor, och som diskuterats flera gånger under hösten i Programstyrgrupp Infrastruktur och stödsystem. Parallellt med detta arbete har IT-centrum genomfört massiva tekniska tester framför allt ur ett säkerhetsperspektiv, ett arbete som också inkluderat bästa val av säkerhetslösningar, så att vi därmed kunnat säkerställa att PDL och andra lagkrav hanteras korrekt. De tekniska testerna har nu avslutats under januari 2013. Därefter beräknas det samlade arbetet med strategins olika delar kunna beslutas av programstyrgruppen under våren.

Under senaste halvåret har det utvecklats ett allt tydligare behov av nationell och regional samverkan, inte minst inom IT-området. Som exempel kan nämnas att samtliga landstingsdirektörer ställt sig bakom CeHis "Nationella handlingsplan 2013-2018", som tydligt pekar i denna riktning. Väldigt kortfattat kan sägas att handlingsplanen pekar ut tre målområden:







- Individens - Kunna ta eget ansvar för sin hälsa
- Medarbetaren - Ha rätt arbetsverktyg
- Beslutsfattaren - Ha tillgång till underlag

Handlingsplanen har tydliga årsmål inom dessa tre områden och flera av dem är inom IT-området. Dessa mål är en grannliga uppgift för samtliga landsting att lösa. Den enda framkomliga vägen för att kunna lösa detta och nå målbilden 2018, är att vi samverkar mycket tydligare än idag mellan olika landsting och regioner. Detta arbete med ökad samverkan har det senaste halvåret genomfyrat t.ex. det strategiska rådet och kundgrupp Cosmic. Under året har ett antal samarbetsaktiviteter pågått mellan de tre landstingen i Sydöstra sjukvårdsregionen. Syftet är att öka samverkan och därmed effektivisera verksamheterna. Följande aktiviteter har pågått:





































- Ta fram förslag på teknisk, rutinmässig och legal lösning för kommunikation av patientinformation mellan de tre landstingens Cosmic.
- Ta fram förslag på utbyggt välfungerande videosystem.
- Harmonisera införande av Cytodos inom de tre landstingen.

- Pröva möjligheten av att införa automatisk dataöverföring från Cosmic till kvalitetsregister.
- Genomgång av Cosmic-konfigureringen i de tre landstingen för att se vilka samarbetsmöjligheter som finns.

### 3. Process- och produktionsperspektiv

Värdering av mål:  ej uppfyllt  delvis uppfyllt  uppfyllt  
 Värdering av aktivitet:  ej påbörjad  pågående  genomförd

Tabell 2: Redovisning av resultat för mål och mått samt status av handlingsplan

Mått/mål	Resultat/ Status Tertial 1	Resultat/ Status Tertial 2	Resultat/ Status Tertial 3
Felavhjälpning i första linjens support Målvärde: 60% ska felavhjälpas av första linjens support	 61,3%	 62,5%	 60,8%
Tillgänglighet i televäxel Målvärde: medelsvarstid ska vara högst 14 sek	 10,9 sek	 12,6 sek	 13,1sek
Tillgänglighet i Kundservice Målvärde: medelsvarstid ska vara högst 40 sek	 44 sek	 52 sek	 49 sek
Ärendehantering felavhjälpning Målvärde: andelen felanmälningar per besittningsrätt ska reduceras jämfört med 2011	 -22%	 -10%	 -8,4 %
Ärendehantering IT-beställning Målvärde: 100 % av inkomna IT-beställningar ska vara åtgärdade inom utlovad leveranstid	 100%	 100%	 96 %
Avtalstrohet inköp Målvärde: Följsamhet till ramavtal ska uppgå till minst 90%	 90,7%	 91,3 %	 91,1%
<b>Aktiviteter enligt handlingsplan</b>			
Fortsatt arbete för att säkerställa en hög system- och drifttillgänglighet och säkerhet. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Minimera oplanerade system- och driftavbrott på beredskapssystem och nätverk</li> <li>• Införande av tjänster för förbättrad identitets- och behörighetshantering</li> <li>• Införande av nytt klientoperativsystem</li> <li>• Påbörja etablering av ny telefoniplattform</li> </ul>	   	   	   
Effektiv ärendehantering med snabb felavhjälpning/korta åtgärdstider och återkoppling till kund. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortsatt införande av ITIL i tillämpliga processer</li> </ul>			
Styrning av inköp, för ökad följsamhet till ramavtal			

Tillgängligheten i kundservice har under 2012 varierat. Den relativt höga medelsvarstiden beror bland annat på ett antal störningar både på större system och på telefoniförbindelser. Införandet av Pascal har dessutom orsakat en stor ökning av antalet samtal, vilket påverkat den genomsnittliga medelsvarstiden.

Arbetet avseende uppgradering av klientoperativsystem från Windows XP till Windows7, samt uppgradering av nuvarande Office-version till Office 2010 pågår i full skala (NOW-projektet). Närmare hälften av landstingets ca 10 600 datorer har nu överförs till det nya operativsystemet. Under senare delen av 2012 bromsades införandet upp för att invänta uppgraderingen av Cosmic till den version som var anpassad för Windows 7. Då uppgraderingen gjorts påbörjades införandet ut till bl.a. länets medicinkliniker, anesthesi- och operationsverksamhet. Sedan tidigare har Folk tandvården och i stort sett all administrativ verksamhet förts över. Projektet förväntas vara slutfört under andra kvartalet 2013.

IT-centrum har under 2012 fortsatt införandet av ITIL med syfte att ytterligare öka driftsäkerheten och minimera oplanerade driftavbrott. ITIL beskriver en praxis som erbjuder ett dokumenterat och systematiskt tillvägagångssätt med syfte att leverera välfungerande IT-tjänster i en stabil och genomtänkt IT-miljö. Processer för incident-, problem- och förändringshantering och driftsättning är implementerade och för närvarande pågår införande av processen för konfigurationshantering med mål att vara infört under kvartal 1 2013.

Under 2012 har följande orter/verksamheter ”flyttat över” till den nya IP-baserade telefonilösningen: Mariannelund VC/FTV, Sävsjö VC/FTV/familjecentral, Landsbro VC, Vetlanda VC/FTV och Vrigstad läkarmottagning. Syftet med den nya telefoniplattformen är att effektivisera och samutnyttja dataförbindelserna även för telefoni. I samband med den nya plattformen kommer redundans byggas för att minska sårbarheten vid driftstörningar på tidsstyrningar och talbesked inom primärvården och folk tandvården. Projektet fas 1 Högländet beräknas vara klart under april 2013.

Under 2012 har det genomförts en förnyad konkurrensutsättning (FKU) för operatörstjänster inom telefoni och data. Landstinget fick svar från två leverantörer. Ny operatör utsågs och ett nytt avtal tecknades under juni månad. Det nya avtalet gäller från 1 oktober 2012. Installationsprojektet startade i mitten av augusti och omfattade drygt 220 adresser inom både telefoni och data. Avtalet omfattar också drygt 2000 abonnemang inom mobil telefoni och mobilt bredband. Detta projekt var mycket tidspressat och samtliga deltagare gjorde sitt yttersta för att hålla både tidplan och kvalitetskrav. Tidigare problem med bland annat radiotäckning inom länet ska med den nya operatören vara lösta så långt det är möjligt.

Under hösten genomfördes även en förnyad konkurrensutsättning (FKU) avseende telefoniprodukter (fasta telefoner och tillbehör) och nytt avtal med tillhörande e-handelsbutik tecknades med befintlig leverantör.

Den påbörjade upphandlingen av mobiltelefoner, smartphones och läsplattor avbröts under oktober på grund av otillräckliga utvärderingskriterier. Ny upphandling påbörjas under första kvartalet 2013.

Landstinget har idag tre huvudkataloger för autentisering mot olika applikationer och system. Genom att kvalitetssäkra informationen och samla den i en metakatalog så kan den därifrån spridas på ett automatiskt sätt till övriga källor (kataloger, applikationer, databaser). Projektet om förbättrad behörighets- och identitetshantering har nu avslutats. Organisationen kring drift och förvaltning är fastställd. Ett supportavtal har tecknats med leverantören för att ta hand om ärenden den egna organisationen inte klarar att lösa. Ambitionen är att framöver ansluta flera system till den gemensamma metakatalogen exempelvis telefonisystemet TRIO.

### 3.1 Verksamhetsstatistik

Tabell 3: Verksamhetsstatistik

Prestationer	Utfall Helår 2010	Utfall Helår 2011	Utfall Helår 2012	Budget- avvikelse Helår 2012	Föränd- ring helår 2012-2011
Antal PC-arbetsplatser	9 726	10 174	10 615	-35	441
Antal debiterbara konsulttimmar	38 268	40 363	43 216	216	2 853

### 3.2 Miljöredovisning

IT-centrums betydande miljöaspekter är transporter (huvudsakligen tjänsteresor), IT-utrustning (avrop/användning och avyttring av IT-utrustning), energiförbrukning samt farligt avfall i form av elektronikskrot. De betydande miljöaspekterna tillsammans med den övriga avfallshanteringen är prioriterade insatsområden för miljöarbetet. IT-centrums ambition är att vara en aktiv och kompetent pådrivare för att främja en ”grön IT-användning” inom Landstinget.

Värdering av mål: ● ej uppfyllt ● delvis uppfyllt ● uppfyllt  
 Värdering av aktivitet: ● ej påbörjad ● pågående ● genomförd  
 Målsättning redovisas inte för perioden ○



Tabell 4: Miljöarbete

Mål	Resultat/ Status Tertian 1	Resultat/ Status Tertian 2	Resultat/ Status Tertian 3
Minskad skrivartäthet i Landstinget Målvärde vid årets slut: < 46 %	● 47,3%	● 46,2%	● 45,0 %
Minskade koldioxidutsläpp ITC tjänsteresor Målvärde: < 9 ton på helår	● 3,7 ton	● 5,9 ton	● 9,0 ton
Minska energiförbrukningen per server Målvärde: -30 % på helår jämfört med 2008	● 31,4%	● -35 %	● -33 %
Förekomsten av sektionsvisa miljönyckeltal Målvärde: Samtliga sektioner ska ha minst ett miljönyckeltal	● 100%	● 100%	● 100%
Antalet sparade mil genom användandet av telefon/web- och videokonferenser ska öka jämfört med år 2011 (1 820 mil)	● 2 467 mil	● 3 802 mil	● 7 556 mil
80% av tjänsteresorna ska utföras med förnybara drivmedel	● 75 %	Ingen uppgift från reseleverantören.	Ingen uppgift från reseleverantören

Förutom ovan angivna mål för miljöarbetet 2012 har det genomförts följande åtgärder för att öka miljöprestandan både på IT-centrum och inom landstinget i stort:

- Fortsatt konsolidering och virtualisering av servrar och lagringskapacitet. Andelen virtuella servrar med betydligt lägre energiåtgång är i nuläget drygt 86 %.
- Nominering och utdelning av IT-centrum intern miljöutmärkelse. Till årets pristagare utsågs två personer som i hög grad använt virtuella möten och därmed sparat in på tjänsteresor.
- Extern miljörevision på IT-centrums ledning och på teleenheten, med både positiva synpunkter, förbättringsförslag och en avvikelse som resultat.
- Fortsatt kompetensutveckling för miljösamordnare och miljöombud och utökat samarbete mellan enheternas miljöombud och hälsoguider om samband mellan miljö och hälsa.
- Deltagande vid utveckling och förvaltning av ett IT-stöd för insamling och bearbetning av miljönyckeltal för hela Landstinget. Rapporteringen av nyckeltal ska bli effektivare och ge bättre beslutsunderlag för kommande miljöförbättringsåtgärder.
- Interna revisioner med ökat fokus på IT-centrums betydande miljöaspekter.
- Miljöutbildning för nyanställda och uppfräschningsutbildning av befintlig personal har genomförts under året.



- Upphandling av ny videoplattform skapar förutsättningar för ökad användning av videokonferenser. IT-centrums fyra arbetsställen har nu fått tillgång till tjänsten, vilket förväntas bidra till fler resfria möten.
- I syfte att minska antalet lokala skrivare och onödigt pappersförbrukning har påbörjats införande av ”pull-print funktion” på vissa enheter. Detta innebär en kombinerad utskrifts- och kopieringsfunktion med säker inloggning.
- IT-centrum hade högsta svarsfrekvensen på landstingets resvaneanalys och förädrades därför med en ny elcykel som används vid kortare tjänsteresor.

#### 4. Lärande- och förnyelseperspektiv

Värdering av mål: ● ej uppfyllt ● delvis uppfyllt ● uppfyllt  
Värdering av aktivitet: ● ej påbörjad ● pågående ● genomförd

Tabell 5: Redovisning av resultat för mål och mått samt status av handlingsplan

Mått/mål	Resultat/ Status Tertial 1	Resultat/ Status Tertial 2	Resultat/ Status Tertial 3
Avvikelsehantering i Synergi Målvärde: 90% av inrapporterade avvikelser ska vara avslutade inom tre månader	● 86%	● 66%	● 93%
<b>Aktiviteter enligt handlingsplan</b>			
Fortsatt kvalitets- och förbättringsarbete genom <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utveckling av revisioner, processvärdering och processdialoger</li> <li>• Realisera aktiviteter i IT-centrums ”färdplan”</li> </ul>	● ●	● ●	● ●

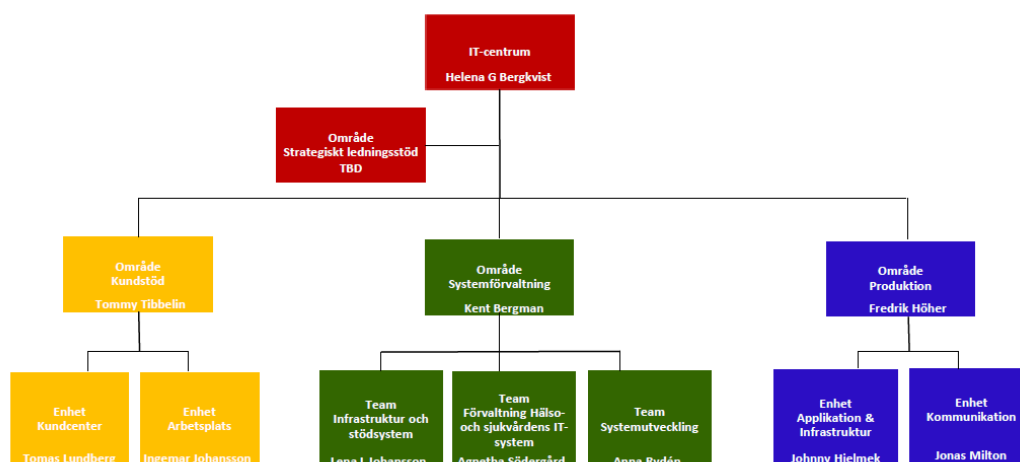
En uppföljande extern revision av kvalitetsledningssystemet enligt ISO 9001:2008 genomfördes under hösten 2012. Här gavs positiva omdömen om bland annat verksamhetssystemet, styrmodellen med Balance Scorecard, strukturen för processägarskap och styrning för processer, samt en engagerad ledning. Som förbättringsförslag angavs behov av mer detaljerade mätetal vid uppföljning av utförda kundärenden, ytterligare fokus på förebyggande åtgärder samt fler mätningar som visar den totala kundnöjdheten. En mindre avvikelse gavs för att beslut om att upprätta handlingsplan vid ”röda” processmätetal ej uppfyllts.

Till följd av förändrad intern organisation och ITIL-införandet kommer IT-centrums kvalitetsledningssystem till vissa delar att revideras under första halvåret 2013. Förhoppningen är att verkan av systemet nu ska bli ännu bättre.

Under året har en genomgripande översyn av IT-centrums interna organisation genomförts. Bakgrunden till behovet av en förändrad organisation har varit bland annat att:

- Det förekommer olika stort personalansvar på sektionerna. Någon sektion har uppemot 40 medarbetare. Det är dessutom svårt för cheferna att kunna fokusera på både strategiska och operativa frågor.
- IT-centrums samtliga telefonister övergår från och med 1 januari 2013 till Landstingets Kansli. Hur organiseras resterande verksamhet inom telefoniverksamheten?
- Det utreds ett eventuellt införande av en landstingsgemensam intern kundtjänst där både IT-frågor, inköpsfrågor och annan service kan föras samman.
- Det finns ökade risker för suboptimering när IT-centrum styrs av lokala perspektiv snarare än att bidra till högsta kundnytta oavsett lokal tillhörighet.
- Det finns ett ökat krav på en ökad samverkan både regionalt och nationellt.
- Arbetet med verksamhetssystemet försvåras i vissa fall på grund av hur organisationens struktur/ linjen ser ut idag

Efter genomförande av riskbedömning enligt AFS 2001:1 och gängse samverkan beslutades en förändrad organisation att införas 1 februari 2013.



Kortfattat kan redovisas att det skapas fyra områden med tydliga inriktningar; Område Kundstöd, Systemförvaltning, Produktion respektive Strategiskt ledningsstöd. På så sätt erhålls en organisation som tydligt fokuserar på sina respektive ansvarsområden, det blir en tydligare organisation såväl internt som externt. Det blir enklare att samverka internt, samt verka för en ökad regional och nationell samverkan. Det blir ett ledarskap med områdeschefer som kommer att ansvara för sitt område såväl internt som regionalt och nationellt, ur ett mera strategiskt perspektiv. Enhetscheferna kommer att vara mer operativa inom sina respektive enheter, och ansvara för den vardagliga, löpande styrningen, samt medarbetarnas bästa. De strategiska arbetsuppgifterna som tidigare låg på alla sektionschefer kommer till största delen läggas på områdescheferna, vilket kommer medföra att enhetscheferna blir mer tillgängliga för sina medarbetare.

Ytterligare redovisning av den nya organisationen kommer bland annat att ske i kommande delårsrapportering.

Som ovan redovisats har IT-centrums verksamhet successivt expanderat och ett utökat lokalbehov på Rosenlund har varit angeläget under en längre tid. I samband med Hjälpmedelscentralens flytt till Ryhovsområdet har dessa friställda lokaler nu anpassats för IT-centrum och till ny cafeteria. Hela ombyggnationen har slutförts vid årsskiftet och ytterligare renoveringar planeras framöver då enheten Kundcenter utökas med både andra linjens support, arbetsordercentral och inköpsservice. Ombyggda och anpassade lokaler förväntas nu ge:

- Samlokalisering av enheternas verksamheter/arbetsplatser, för att sitta mera samlat.
- Samlokalisering och ”centralisering” av Kundcenter.
- Gemensam reception med andra verksamheter.
- Mer rationell godshantering.
- Ytterligare konferenslokaler.
- Ändamålsenliga fika- och lunchutrymmen.

Sedan början av april ingår Teleenhetens tre systemförvaltare i IT-centrums kompetensberedskap. Under beredskapstid ligger de under huvudberedskapen dit ärendena kommer i första hand. Detta har lett till att även Teleenheten har infört dagberedskap som gör att akuta ärenden hanteras snabbare av andra och tredje linjens support.

## 5. Medarbetarperspektiv

Inom ramen för hälsoarbetet erbjöds personalen under 2012 att prova på Nordic military training och att delta i Blodomloppet. Vidare har genomförts *Move IT*, en motionskampanj samt den interna arbetsmiljöenkäten Minidialogen. Hälsokurvan kommer i fortsättningen att erbjudas vart tredje år.

Under föregående år 2011 arbetades fram en ny modell för individuell kompetensutvecklingsplan (I-KUP) och strategisk kompetensutvecklingsplan (S-KUP). De individuella planerna fylls nu i för medarbetaren tillsammans med chefen under medarbetarsamtalet. Tillsammans utgör de individuella planerna en strategisk kompetensutvecklingsplan för varje befattning och som visar IT-centrums totala kompetensutvecklingsbehov. Den nya modellen kommer nu att revideras efter den nyligen genomförda organisationsförändringen. Under 2012 har 96 procent av medarbetarna haft medarbetarsamtal och 95 procent har en dokumenterad kompetensutvecklingsplan.

IT-centrums arbetsmiljöarbete följer landstingets arbete med arbetsmiljö. Målen är en god fysisk och psykosocial arbetsmiljö, väl fungerande rutiner vid behov av rehabilitering, fungerande IT-verksamhet med engagerade och motiverade

medarbetare och bra dialog mellan medarbetare och chef. Detta mäts genom sjukfrånvaron, andel långtidsfriska, fysisk arbetsmiljöronnd och medarbetarenkät om psykosociala arbetsmiljön.

Resultatet av den under 2012 genomförda Minidialogen påvisar totalt sett ett bra resultat.

Styrkor:

- totalt sett en bra arbetsmiljö och hälsa
- medarbetarna känner stort stöd bland kollegor och chefer
- det finns en tydlighet i vilka arbetsuppgifter och vilket ansvar var och en har

Förbättringsområden:

- ledningsstrukturen och även ledningens tillgänglighet.
- samarbetet/kommunikationen inom och mellan sektioner/enheter
- utvecklingsmöjligheterna inom vissa sektioner/yrkesgrupper
- jämnare arbetsfördelning

Under 2013 utarbetas enhetsvisa handlingsplaner på utvalda förbättringsområden för uppföljning senare under hösten.

Under 2012 redovisar IT-centrum en ökning av 7,9 faktiska årsarbetare jämfört med föregående år. Antalet anställda ökar inom planerade ramar. Tre rekryteringar av supporttekniker för Pascal till IT-produktion har gjorts inom ramen för det externa drift- och supportavtalet med Inera. Både sjukfrånvaron och övrig frånvaro har minskat jämfört med föregående år. Personalomsättningen har ökat jämfört med år 2011.

Tabell 6: Personalredovisning 2010-2012

	Utfall Helår 2010	Utfall Helår 2011	Utfall Helår 2012	Förändring 2011-2012
1. Årsarbetare (visstid-, tillsvidare- samt timanställda)	133,3	136,3	141,0	4,7
2. Sjukfrånvaro och övrig frånvaro visstid- och tillsvidareanställda årsarbetare	10,8	13,2	10,0	-3,2
3. Summa faktiska årsarbetare (p.1-p.2)	122,5	123,1	131,0	7,9
4. Genomsnittlig sysselsättningsgrad, tillsvidareanställda %	97,0	97,2	97,3	0,1
5. Personalomsättning %	1,5	3,0	7,0	4,0

Värdering av mål:



ej uppfyllt



delvis uppfyllt



uppfyllt

Värdering av aktivitet: ● ej påbörjad ● pågående ● genomförd

Tabell 7: Redovisning av resultat för mål och mått samt status av handlingsplan

Mått/mål	Resultat/ Status Tertial 1	Resultat/ Status Tertial 2	Resultat/ Status Tertial 3
Sjukfrånvaron ska vara mindre än 3,5 %	● 2,3 %	● 2,3 %	● 1,6 %
Frisknärvaron (andel personer med färre än 5 dagars sjukfrånvaro) ska vara större än 66%	● 74,5%	● 74,1 %	● 72,9%
Andelen medarbetarsamtal ska vara minst 90 %	● 100 %	● 98,1 %	● 96,0%
Andelen medarbetare med kompetensutvecklingsplan ska vara minst 70%	● 100 %	● 98,3 %	● 95,0 %
<b>Aktiviteter enligt handlingsplan</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Genomförande av medarbetarsamtal inkl individuella kompetensutvecklingsplaner kopplade till förvaltningens strategiska kompetensutvecklingsplan</li> </ul>	●	●	●
Fortsatt arbete för ökad personalhälsa. <ul style="list-style-type: none"> <li>Genomförande av mini-Dialog samt aktiviteter inom systematisk friskvård</li> </ul>	●	●	●

## 6. Ekonomiskt perspektiv

### 6.1 Resultatutveckling

Tabell 8: Ekonomisk översikt – exkl. förvaltningsinterna kostnader och intäkter

Intäkt/Kostnad (belopp i mnkr)	Utfall Helår 2011	Utfall Helår 2012	Förändring Helår 2012-2011
Externa intäkter	3,0	5,4	3,0
Landstingsinterna intäkter	213,3	227,1	14,2
<b>Summa intäkter</b>	<b>216,3</b>	<b>232,5</b>	<b>17,2</b>
Personalkostnader	-67,8	-72,8	-3,4
Övriga externa kostnader	-130,3	-142,2	-17,1
Landstingsinterna kostnader	-13,6	-15,3	-1,6
<b>Summa kostnader</b>	<b>-211,7</b>	<b>-230,3</b>	<b>-21,8</b>
<b>Nettokostnad</b>	<b>4,6</b>	<b>2,2</b>	<b>-4,6</b>
Budget	0	0	
<b>Resultat</b>	<b>4,6</b>	<b>2,2</b>	<b>-4,6</b>

IT-centrum redovisar för år 2012 ett resultat på 2,2 mnkr. Redovisade överskott på besittningsrätter och konsult/utbildning uppväger ett underskott på drift av

applikationer utanför infrastrukturen (inkl Cosmic). Det tidigare under året redovisade underskottet på besittningsrätter, har genom begränsning av anskaffningen av besittningsrätter för rent utbyte, förbytt i ett överskott. Antalet utbytta och nyinstallerade PC har ökat med drygt 400 enheter under året och kunderna har därmed påverkats marginellt av den något lägre utbyttestakten. Det redovisade underskottet på övriga applikationer föranleds av att driftkostnaderna för Cosmic överskridits med ca 5 mnkr mot det fasta abonnemanget som under året debiterats centralt. Orsaken till detta är huvudsakligen fördyringar i det pågående projektet innebärande ny kommunikationsteknik (Citrix), samt Cosmicsystemets underhållskostnader.

Det totala kostnadsutfallet 2012 är i löpande priser ca 9 % högre än 2011. Ökningstakten har under året successivt kunnat reduceras genom bland annat ovanstående kostnadsminskningar i anskaffningen av besittningsrätter. Under 2012 har som ovan beskrivits en ombyggnation av IT-centrums lokaler på Rosenlund genomförts. Detta har inneburit en kostnadsökning på drygt 2,0 mnkr inkluderat delårseffekt av preliminär internhyresökning samt övriga kringkostnader (möbler, larm, städ etc). Helårseffekten av enbart den ökade internhyran uppgår till 1,2 mnkr.

Vidare har underhållskostnaderna dessutom ökat med närmare 10 mnkr. Framför allt avser detta Cosmic där leverantören Cambio lagt om sin faktureringsmodell, vilket drabbat år 2012. Avskrivningar på Cosmic och Landstingsgemensamt nätverk innebär en ökning på ca 4 mnkr.

En viss del av uppkommen kostnadsökning motsvaras dock av tillkommande externa intäkter. Detta gäller i framför allt drift och support av Pascal, serverdrift åt Jönköpings kommun, samt drift av nationella biobanksregistret.

Beslutet om uppgradering av klientoperativsystem från Windows XP till Windows7, samt uppgradering av nuvarande Office-version till Office 2010, har inneburit fortsatta investeringar i licenser (13,5mnkr). De totala investeringsutgifterna under året uppgick till 44,7 mnkr. Här ingår då bland annat även investeringar i Cosmic (12,0 mnkr) och första fasen i ny telefoniplattform (4,5 mnkr).

Vad avser Cosmic har sedan år 2005 ca 67 mnkr investerats, varav 12 mnkr avser hårdvaruutrustning. Den årliga driftkostnaden för systemet uppgick 2012 till 30,5 mnkr. Häri redovisas ej underhålls - och utvecklingsinsatser som utförts av IT-centrums egna konsulter.

*Tabell 9: Resultatöversikt*

Område	Resultat Helår 2011	Resultat Helår 2012
--------	------------------------	------------------------

Konsult/Utbildning	0,4	1,3
Drift av applikationer utanför infrastrukturen (inkl Cosmic)	-2,2	-2,2
Gemensamma tjänster inom IT-infrastruktur (IT-pålägg)	0	0
Besittningsrätter inom IT-infrastruktur	6,2	3,0
Administration	0,2	0,1
<b>Totalt</b>	<b>4,6</b>	<b>2,2</b>
Budgeterat resultat	0	0
<b>Redovisat resultat</b>	<b>4,6</b>	<b>2,2</b>

Kostnadsutfallet inom IT-infrastrukturen (IT-pålägget) uppgick till 110,3 mnkr mot budgeterade 107,4 mnkr. Orsaken är främst ej budgeterade kostnader för R7 e-arkiv, trådlösa nätverk och utvecklingsinsatser inom intranät/webb.

Tabell 10: Driftkostnader för IT infrastruktur gemensamma tjänster, "IT-pålägg" (mnkr)

Område/År	Utfall 2011	Budget 2012	Utfall 2012	Budget 2013
Telefoni (infrastruktur+ telefoniorganisation)	36,3	37,1	37,7	38,0
Gemensamma nätverk	23,9	23,3	24,0	27,8
Gemensamma servrar och licenser	13,6	14,8	14,8	15,5
Platskontor, support (ej besittningsrätter)	17,0	17,7	17,0	16,7
Help Desk och övriga gemensamma system (Intranät, E-post; Synergi, PA, Ekonomi m fl)	13,2	14,5	16,8	16,4
<b>Totalt</b>	<b>104,0</b>	<b>107,4</b>	<b>110,3</b>	<b>114,4</b>

## 6.2 God hushållning

Värdering av mål: ● ej uppfyllt ● delvis uppfyllt ● uppfyllt

Värdering av aktivitet: ● ej påbörjad ● pågående ● genomförd

Tabell 11: Redovisning av resultat för mål och mått samt status av handlingsplan

Mått/mål	Resultat/ Status Tertial 1	Resultat/ Status Tertial 2	Resultat/ Status Tertial 3
Förvaltningens årsresultat ska minst uppgå till +/-0	● - 5,5 mnkr	● -2,2 mnkr	● 2,2 mnkr
Benchmarking mot andra landsting inom SLIT. Inget av de tre nyckeltalen ska överstiga genomsnittet i riket.	i.u	●	● Mätning genomförd
Bemanning ska ej överstiga budgeterat antal faktiska årsarbetare Målvärde helår: 127,5 faktiska årsarbetare i genomsnitt	● 127,4	● 131,1	● 131,0
Totalt övertidsuttag ska ej överstiga 2 000 timmar på årsbasis	● 618 tim.	● 1 107 tim	● 2 344 tim
<b>Aktiviteter enligt handlingsplan</b>			
Jämförelser med andra landsting av nyckeltal inom IT	●	●	●
Bemanning enligt fastställd bemanningsplan, där antalet årsarbetare inte överstiger budgeterat antal	●	●	●

Under 2012 har det totala övertidsmålet på 2 000 timmar ej kunnat uppnås. Den totala volymen övertidstimmar är dock något lägre än år 2011. Det som i hög grad påverkar övertidsuttaget är de oplanerade störningar som sker under



beredskapstid. Under 2012 har antalet beredskapsärenden uppgått till 1,7 ärenden/dag vilket är en fördubbling jämfört med tidigare år. Oftast rör det sig om diverse störningar i "vårdnära system" såsom Cosmic, Pascal, Metavision och C5 Lims. Detta innebär även en hög press för de medarbetare som ställs inför situationer av akut karaktär. Här har påbörjats ett samarbete med Medicinsk Teknik på sjukhusen för att bättre klargöra hos vem och var ansvaret ligger i dessa fall. Behovet av en beredskapsfunktion inom MT är under utredning.

Ett annat väldigt resurskrävande uppdrag är alla de lokalomflyttningar som under ett år görs inom landstingets olika verksamheter. I samtliga fall ska oftast PC utrustning medflyttas och kanske även nätverksutrustning ominstalleras. Huvudsakligen gäller det väldigt enkla åtgärder men kräver ändå viss IT-kompetens. Under 2012 har dessa uppdrag tidredovisats och de uppgår till ca 3 000 timmar för IT-teknikerna. Detta innebär ca två heltidstjänster. Frågan är hur dessa insatser i fortsättningen ska prioriteras då det enligt vår bedömning "tränger undan" övriga viktigare support- och installationsuppdrag vilket skapar onödiga köer och förseningar. Förslagsvis påförs internhyran av besittningsrätterna en ökad avgift för "flytthjälp".

IT-verksamheten i landstinget expanderar allt mer. Fler och fler IT-tjänster efterfrågas av och erbjuds de olika verksamheterna. Bland mycket annat ökar kraven på förbättrad extern åtkomst till system och kataloger, samt mobilitet. Ökad efterfrågan på nya system och tjänster men även utveckling och anpassning av befintliga IT-tjänster måste nu innebära en förbättrad framförhållning, prioritering och planering för att kunna fatta beslut om nödvändiga resurser. Ansvaret för detta ligger både på IT-centrum och respektive systemägare/ansvariga.

#### IT-CENTRUM

Helena Glemdal Bergkvist  
IT-direktör

Johnny Nilsson  
Sektionschef