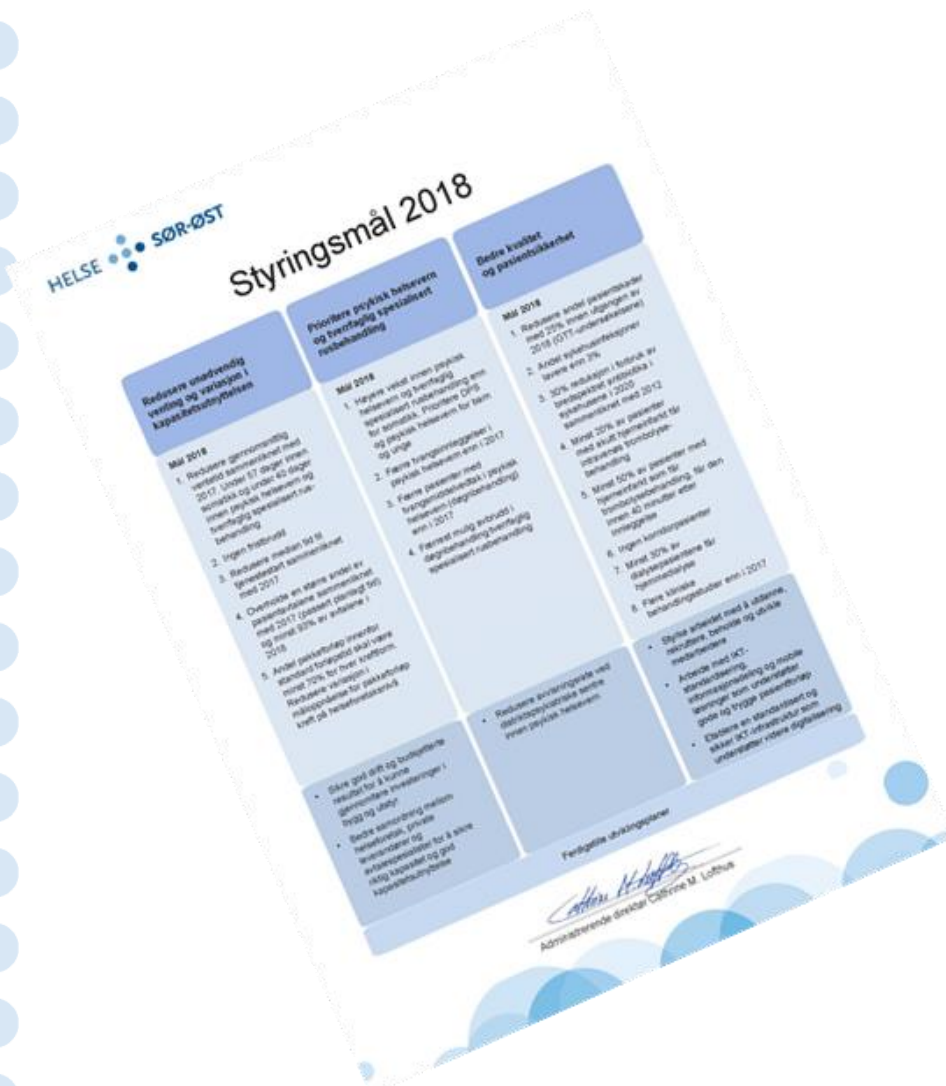


OPPDRAK OG BESTILLING 2018

FOR

SYKEHUSPARTNER HF



Foretaksmøte 14. februar 2018

Innhold

1	INNLEDNING - OVERORDNEDE FØRINGER	3
2	TILDELING AV MIDLER.....	7
3	AKTIVITET	9
3.1	STABILE TJENESTELEVERANSER	9
3.2	IVARETAKELSE AV KRAV TIL INFORMASJONSSIKKERHET	9
3.3	KOSTNADSEFFEKTIV DRIFT OG GOD RESSURSUTNYTTELSE	10
3.4	GJENNOMFØRING AV PRIORITERTE UTVIKLINGSINITIATIV	10
3.5	SPESIFIKKE MÅL FOR LOGISTIKK.....	11
3.6	SPESIFIKKE MÅL FOR HR	11
4	STYRINGSPARAMETRE OG RESULTATKRAV 2018	12
5	ORGANISATORISKE KRAV OG RAMMEBETINGELSER.....	16
6	OPPFØLGING OG RAPPORTERING	18

1 Innledning - overordnede føringer

Gjennom oppdrag og bestilling gis Sykehuspartner HF styringskrav fra Helse Sør-Øst RHF for 2018. Overordnede føringer og styringsbudskap gitt Helse Sør-Øst RHF i oppdragsdokument og foretaksmøteprotokoller gjelder også for Sykehuspartner HF. Helse Sør-Øst RHF forutsetter at Sykehuspartner HF setter seg inn i disse dokumentene og grunnlaget for disse.

Flere av oppdragene som er gitt i oppdragsdokument og foretaksmøteprotokoller til Helse Sør-Øst RHF må gjennomføres på regionalt nivå og omtales ikke i oppdrag og bestilling. Det forutsettes likevel at Sykehuspartner HF medvirker og/eller tar del i oppfølgingen når det er nødvendig. Helse Sør-Øst RHF vil i så fall komme tilbake med nærmere informasjon om medvirkning/oppfølging for det enkelte oppdrag. Enkelte av styringsbudskapene gjengitt i kapittel 1, er overordnede føringer til Helse Sør-Øst RHF og berører ikke Sykehuspartner HF's virksomhet direkte. Budskapene er å betrakte som informasjon.

Mange av styringsbudskapene fra tidligere års oppdrag og bestilling vil kreve fortsatt oppfølging uten at de er spesielt nevnt i årets dokument. Dette gjelder styringsbudskap som må betraktes som systemkrav og som forventes å inngå i virksomhetsstyringen, samt krav/oppdrag som ikke er gjennomført som forutsatt. Selv om det ikke stilles krav om rapportering for disse områdene vil status for arbeidet kunne etterspørres av Helse Sør-Øst RHF i den faste oppfølgingen av helseforetaket.

Sykehuspartner HF er felles tjenesteleverandør til helseforetakene i regionen innen IKT-, HR- og logistikkjenester. Sykehuspartner HF har ansvar for å levere fellestjenester, inklusive drift og forvaltning av infrastruktur og IKT-løsninger. Etableringen av Sykehuspartner HF som regionens fellestjenesteleverandør er et resultat av fusjonen av de gamle IKT-avdelingene i helseforetakene. Hensikten er å utvikle og levere bedre og mer kostnadseffektive fellestjenester, gjennom bedre utnyttelse av kapasitet og kompetanse. Sykehuspartner HF skal sikre effektive leveranser av regionale tjenester slik at helseforetakene i større grad kan fokusere på sin kjernevirksomhet.

Helse Sør-Øst RHF vil følge opp punktene under *Mål 2018* i de faste oppfølgingsmøtene med Sykehuspartner HF. Disse punktene skal også rapporteres i årlig melding 2018.

Helse Sør-Øst RHF har ansvar for at befolkningen i regionen får tilgang til spesialisthelsetjenester slik dette er fastsatt i lov og forskrifter. I oppdragsdokument 2018 til Helse Sør-Øst RHF vises det til Regjeringens overordnede målsetninger. Disse forutsetter at virksomheten skal innrettes med sikte på å nå følgende overordnede styringsmål:

1. Redusere unødvendig venting og variasjon i kapasitetsutnyttelsen
2. Prioritering av psykisk helsevern og tverrfaglig spesialisert rusbehandling
3. Bedre kvalitet og pasientsikkerhet

Regjeringen vil skape pasientens helsetjeneste. I møtet med helsetjenesten skal hver enkelt pasient oppleve respekt og åpenhet, og gjennom samvalg få delta i beslutninger om egen behandling og hvordan den skal gjennomføres. Pasienten skal oppleve helhetlige sammenhengende tjenester mellom spesialist- og kommunehelsetjenesten. Det stilles krav til at det må etableres gode arenaer og systemer for informasjonsutveksling, veiledning og kompetanseoverføring mellom spesialist- og kommunehelsetjenesten, herunder fastlegene. Det skal legges til rette for god kommunikasjon

mellom helsepersonell og pasient, som også innebærer bruk av tolketjenester når det er behov for det.

I oppdragsdokument 2018 til Helse Sør-Øst RHF stilles det krav til at helsetjenesten skal videreutvikles slik at pasienter og brukere i større grad får og opplever å få trygg og god helsehjelp. Helse, miljø og sikkerhet (HMS) er en integrert del av kvalitets- og pasientsikkerhetsarbeidet. Kvalitetsmålinger, pasientsikkerhetsmålinger, forskningsbasert kunnskap og pasienterfaringer må brukes aktivt i utformingen av tjenestetilbudet og i systematisk forbedringsarbeid.

For å tydeliggjøre utfordringer og prioritere innsatsen i helseforetaksgruppen er det vedtatt målformuleringer som en del av *Plan for strategisk utvikling 2013-2020*. Målene uttrykker organisasjonens ambisjoner om tilgjengelighet, kvalitet og pasientsikkerhet. De tre første av disse er direkte knyttet opp mot pasientbehandling:

- Ventetiden er redusert og pasienten opplever ikke fristbrudd.
- Sykehusinfeksjoner er redusert til under tre prosent.
- Pasienten får timeavtale sammen med bekreftelse på mottatt henvisning.
- Alle medarbeidere skal involveres i oppfølging av ForBedring med etablering av forbedringstiltak for egen enhet.
- Det er skapt økonomisk handlingsrom som sikrer nødvendige investeringer.

Sykehuspartner HF skal utføre pålagte oppgaver og gjennomføre styringskravene innenfor de rammer og ressurser som blir stilt til rådighet.

Virksomheten i Sykehuspartner HF skal drives med sikte på at helseforetakene kostnadseffektivt kan nå nasjonale helsepolitiske mål og helseforetaksgruppens samlede sektorpolitiske målsetninger innenfor de rammer og resultatkrav som fastsettes i helseforetakets vedtekter og beslutninger fattet av foretaksmøtet. Sykehuspartner HF har som oppgave å sørge for sikker, stabil og effektiv drift. Forvaltningen av regionens IKT-løsninger skal sørge for at stordriftsfordeler realiseres, samtidig som krav til tilgangsstyring i både infrastruktur og applikasjoner hensyntar lovkrav om at tilgang skal begrenses til nødvendige og relevante funksjoner og opplysninger. Arbeidet med IKT-standardisering, informasjonsdeling og mobile løsninger skal understøtte gode og trygge pasientforløp.

Som regionenes felles tjenesteleverandør har Sykehuspartner HF et særskilt ansvar for å levere helhetlige tjenester til foretaksgruppen. I dette ligger et ansvar for å sikre effektive prosesser og ivareta rollen som systemintegrator på tvers av løsninger. Erfaringer fra organisering innen andre tjenesteområder skal ligge til grunn. Planer for utvikling av tjenestene skal være forankret med de øvrige helseforetakene og godkjent av Helse Sør-Øst RHF. Sykehuspartner HF skal prioritere og understøtte helseforetakenes arbeid med å tilrettelegge for forbedringer i arbeidet med pasientbehandlingen.

Gode IKT-løsninger er en forutsetning for å oppnå helhetlige pasientforløp og ambisjonene om pasientenes helsetjeneste. I oppdragsdokument 2018 til Helse Sør-Øst RHF pekes det på at de regionale helseforetakene i større grad må utnytte mulighetene for digital dialog mellom innbygger og spesialisthelsetjenesten via helsenorge.no. Dette vil bidra til økt pasientmedvirkning og en styrket pasientrolle. Det vises videre til rapporten *Felles plan for neste generasjons elektroniske pasientjournal (EPJ) og pasientadministrative systemer (PAS)* utarbeidet av Helse Sør-Øst RHF, Helse Vest RHF og Helse Nord RHF. Det er en ambisjon at IKT-utviklingen fremover bør skje i et nasjonalt perspektiv med sikte på større grad av likhet mellom regionene.

Det er viktig at befolkningen har tillit til at helsetjenesten håndterer personopplysninger på en trygg og sikker måte. Dette stiller krav til både teknologi, prosesser og mennesker. Det er virksomhetens ledelse som har ansvar for å etablere og opprettholde tilfredsstillende informasjonssikkerhet. For å kunne levere gode IKT-tjenester til både helsepersonell og innbyggere, er de regionale helseforetakene også avhengig av å benytte private leverandører. Det vises til Direktoratet for e-helses rapport om *Informasjonssikkerhet ved bruk av private leverandører i helse- og omsorgstjenesten*. Anbefalingene i rapporten skal legges til grunn i det videre arbeidet med informasjonssikkerhet og i den videre standardiseringen og moderniseringen av infrastrukturen i Helse Sør-Øst.

Sykehuspartner HF skal, som Helse Sør-Øst felles databehandler, bidra til at sikkerhetskrav i lov og forskrift er førende for hvordan etablering av løsninger og forvaltning av applikasjoner og infrastruktur gjennomføres. Krav som følge av EUs personvernforordning (GDPR) skal på samme måte planlegges innfridd og sikres, slik at disse alltid er del av hvordan Sykehuspartner HF gjennomfører sine oppgaver og sitt ansvar.

Når Sykehuspartner HF ser behov på tvers av helseforetakene, skal håndtering av dette forankres med Helse Sør-Øst RHF slik at man sikrer samsvar med regional IKT-strategi og at tiltakene lar seg realisere innenfor foretaksgruppens økonomisk handlingsrom. Sykehuspartner HF har et selvstendig ansvar for å påpeke slike forhold og legge frem nødvendig beslutningsgrunnlag til Helse Sør-Øst RHF for beslutning.

Sykehuspartner HF har et særskilt ansvar for å levere sikre og standardiserte IKT drifts- og infrastrukturtenester av høy kvalitet. Videre skal Sykehuspartner HF aktivt bidra til å standardisere og konsolidere applikasjonsporteføljen i Helse Sør-Øst. Sykehuspartner HF har gjennomføringsansvar, hvor konsolidering og sanering skal skje i samråd med Helse Sør-Øst RHF og øvrige helseforetak. Prioriteringsmodell for tjenesteendringer skal ligge til grunn for prioritering av forespørsler fra kunden om endringer i tjenester.

HR-, og logistikktenester basert på felles regionale løsninger skal bidra til like arbeidsprosesser og administrativ effektivitet i foretaksgruppen. Drift og forvaltning av løsningene skal være kostnadseffektive. Sykehuspartner HF skal etter avtale med Helse Sør-Øst RHF bistå i arbeidet med standardisering og effektivisering hos helseforetakene i tråd med regionale føringer innen området.

Sykehuspartner HF skal utvikle tjenestene i tråd med gjeldende strategier og føringer. Eventuelle nye eller endrede oppgaver og tjenester skal kun etableres og leveres etter bestilling fra Helse Sør-Øst RHF.

Sykehuspartner HF skal stille nødvendig kompetanse og kapasitet til rådighet for løsningsutvikling og -implementering av regionens prioriterte prosjekter, etter bestilling fra Helse Sør-Øst RHF. Sykehuspartner HF har ansvar for å sikre godt og effektivt mottak fra prosjekt til forvaltning og drift. Det forutsettes at styringssystem for informasjonssikkerhet ligger til grunn for arbeidet. Helse Sør-Øst RHF utfører en gjennomgang av styringen og innretningen på Digital fornying. Resultatet fra gjennomgangen vil kunne medføre justeringer i oppdraget for 2018.

I mai 2017 var det planlagt at Sykehuspartner HF skulle starte opp en modernisering av IKT-infrastrukturen ved hjelp av en ekstern leverandør. I styremøtet 24. mai 2017 besluttet imidlertid styret i Helse Sør-Øst RHF å stille IKT-infrastrukturmoderniseringen ved hjelp av en ekstern leverandør i bero.

Sykehuspartner HF fikk som følge av styrets vedtak i oppdrag å utrede mulige alternative løsninger basert på den inngåtte avtalen med eksternt leverandør. En konsekvensvurdering av en eventuell terminering av avtalen skulle også vurderes. I tillegg ble det gitt i oppdrag å utrede hvordan en modernisering av IKT-infrastruktur kan gjennomføres i egen regi dersom avtalen termineres. Styret i Helse Sør-Øst RHF la til grunn for sin beslutning at pasientene skal være trygge på at sensitive personopplysninger ivaretas på en trygg og sikker måte og at en modernisering av IKT-infrastrukturen er nødvendig for å kunne ivareta hensynet til personvern og informasjonssikkerhet.

Det at infrastrukturmoderniseringen er stilt i bero har konsekvenser for den samlede IKT-virkosomheten i Helse Sør-Øst. Sykehuspartner fikk i foretaksmøtet 31. mai 2017 i oppdrag å videreføre og styrke tiltak for å bedre informasjonssikkerheten og sørge for sikker og stabil drift. Dette omfatter blant annet tiltak knyttet til applikasjonskonsolidering og –sanering, løsninger for tilgangsstyring og metodikk for risiko- og sårbarhetsvurderinger. Dette er aktiviteter som videreføres og har høy prioritet også i 2018. Vedtak om videre fremdrift for IKT-infrastrukturmodernisering i Helse Sør-Øst vil bli fattet i et eget foretaksmøte basert på styrebehandling i Helse Sør-Øst RHF, etter forutgående styrebehandling i Sykehuspartner HF.

Følgende nye dokumenter skal legges til grunn for utvikling av tjenesten:

- Mestre hele livet. Regjeringens strategi for god psykisk helse (2017 – 2022)
- Sammen redder vi liv – en nasjonal dugnad for å redde liv ved hjertestans og andre akuttmedisinske tilstander. Helsedirektoratet 2017
- Meld. St. 6 (2017 – 2018) Kvalitet og pasientsikkerhet 2016
- Nasjonal strategi for tilgjengeliggjøring og deling av forskningsdata
- Hjernehelsestrategi (2018 – 2024)
- Nasjonal diabetesplan (2017 – 2021)

I Helse Sør-Øst skal også følgende nye dokumenter legges til grunn:

- *IKT – infrastrukturmodernisering i Helse Sør-Øst* - sak 077-2017
- Regional strategi for kvalitet, pasientsikkerhet og HMS 2018 – 2020 - sak 106-2017
- Revidert veileder for tidligfasen i byggeprosjekter, jf. sak 088-2017

Følgende hovedprioriteringer gjelder for Sykehuspartner HF's virksomhet i 2018:

1. Stabile tjenesteleveranser
2. Ivaretagelse av krav til informasjonssikkerhet
 - pålagte oppgaver innen informasjonssikkerhet skal innarbeides som del av de samlede drifts- og forvaltningsoppgavene
3. Kostnadseffektiv drift og god ressursutnyttelse
4. Gjennomføring av prioriterte utviklingsområder
 - Drift, forvaltning, standardisering og modernisering av IKT infrastruktur, herunder gjennomføring av tiltak som følge av styresak 077-2017 i Helse Sør-Øst RHF
 - Understøtte gjennomføringen av regionale program og prosjekt
 - Vellykket implementering av regionalt forsyningssenter på Berger

Dette konkretiseres gjennom mål og KPIer for 2018, jf. kapittel 3 og 4 i dette dokumentet.

Det legges til grunn at helseforetaket iverksetter nødvendige tiltak for å innfri kravene i oppdrag og bestilling 2018 slik at virksomheten drives innenfor de juridiske, økonomiske og organisatoriske rammene som gjelder for helseforetak.

Det må påregnes at det i løpet av 2018 vil komme supplerende eller nye styringsbudskap. Når tilleggsdokument til oppdragsdokument for Helse Sør-Øst RHF og protokoll fra foretaksmøte for det regionale helseforetaket foreligger i juni 2018, vil det bli utarbeidet et eget tilleggsdokument til oppdrag og bestilling. Det er viktig at disse styringsbudskapene integreres i styrings- og rapporteringssystemene.

2 Tildeling av midler

Drift og investering

Sykehuspartner HF's virksomhet finansieres i hovedsak ved at tjenester til helseforetakene prises på grunnlag av vedtatte tjenestepriksmodeller. Eventuelle endringer i tjenestepriksmodellene og time- og enhetspriser skal godkjennes av Helse Sør-Øst RHF. Sykehuspartner HF skal budsjettere og rapportere i henhold til krav og frister gitt av Helse Sør-Øst RHF. Verdivurdering av balanseposter i Sykehuspartner HF skal skje i samråd med Helse Sør-Øst RHF. Finansstrategi for Helse Sør-Øst gjelder for Sykehuspartner HF.

Enkeltstående prosjekter der helseforetakene skal bidra med finansieringsmidler skal formaliseres forut for oppstart av prosjektene gjennom inngåelse av låneavtaler mellom det respektive helseforetak og Helse Sør-Øst RHF. Videre vil det inngås en tilhørende låneavtale mellom Helse Sør-Øst RHF og Sykehuspartner HF.

Helse Sør-Øst RHF kan yte basisrammefinansiering av enkelte områder av Sykehuspartner HF's virksomhet. Det besluttes i det enkelte års budsjett hvilke områder dette dreier seg om, inkludert størrelsen på finansieringen.

Sykehuspartner skal i prosessen med utarbeidelse av økonomisk langtidsplan og årlige budsjetter bidra til å tydeliggjøre de langsiktige økonomiske og finansielle konsekvensene av de investeringer som regionen gjennomfører gjennom *Digital fornying* og øvrige prosjekter i regi av Sykehuspartner HF.

For 2018 er basisrammefinansieringen fra Helse Sør-Øst RHF 20,2 millioner kroner. Dette utgjør en delfinansiering av Sykehuspartner HF's tjenester. 2018 er siste året hvor det ytes basisrammefinansiering til Sykehuspartner HF, jf. avtalt nedtrappingsplan.

Sykehuspartner HF skal ha ansvaret for regionalt forsyningssenter og sørge for leveranser av varekataloger og grunndata (MDM) til foretaksgruppen. Helse Sør-Øst RHF reserverer inntil 16,3 millioner kroner til finansiering av denne virksomheten.

Mål 2018

- På samme måte som for de øvrige helseforetakene stilles det krav til årlig effektivisering i Sykehuspartner HF. Kravene omfatter at det skal synliggjøres konkurransedyktighet ved å dokumentere kostnadseffektivitet og kvalitet. Kostnadseffektivitet omfatter både reduksjon av det samlede kostnadsnivået og ikke minst at Sykehuspartner HF kan

identifisere, realisere og dokumentere fallende enhetskostnader innen alle sine leveranseområder.

Resultat

Kravet til økonomisk resultat 2018 er fastsatt av styret i Helse Sør-Øst RHF og basert på helseforetakets innspill til økonomisk langtidsplan, forutsetninger som følge av statsbudsjettet for 2018 og konkret vurdering av situasjon og risiko for helseforetaket knyttet til årsbudsjettet for 2018. Budsjettet for 2018 er utarbeidet på et tidspunkt hvor det ikke er tatt stilling til det videre løpet vedrørende IKT-infrastrukturstandardisering og -modernisering. Budsjetterte inntekter tilsvarer nivået fra økonomisk langtidsplan korrigert for endringer i planene for Digital fornying. Kostnader og investeringer er budsjettert med en forutsetning om sikker og stabil drift og et krav til nødvendig modernisering. Det årlige resultatkravet til Sykehuspartner HF representerer et krav til effektivisering ut over helseforetakets egne budsjettforutsetninger. Oppspart likviditet kan bare disponeres etter godkjenning fra Helse Sør-Øst RHF.

Mål 2018

- Årsresultat 2018 for Sykehuspartner HF skal være på minst 40 millioner kroner

Likviditet og investeringer

Helse Sør-Øst RHF har etablert en praksis hvor det holdes tilbake likviditet på regionalt nivå for å kunne finansiere pågående og fremtidige strategiske satsninger og felles regionale utviklingsprosjekter. For Sykehuspartner HF vil dette si at foretakets likviditet tilsvarende totale avskrivninger tilbakeføres Helse Sør-Øst RHF månedlig.

Sykehuspartner har budsjettert med investeringer på totalt 782,7 millioner kroner hvorav 138 millioner kroner finansieres ved inngåelse av finansielle leiekontrakter. Sykehuspartner HF tildeles likviditet til investeringer med totalt 644,7 millioner kroner. Øvrig fri likviditet, med unntak av avdrag på lokale IKT-lån, tilbakebetales Helse Sør-Øst RHF månedlig

For alle investeringer gjelder en fullmaktsgrense på inntil 10 millioner kroner. Søknader om investeringsbeslutninger over denne grensen skal inkludere kost-/nytteanalyse og være styrebehandlet i Sykehuspartner HF før oversendelse til Helse Sør-Øst RHF, med mindre styret har delegert fullmakt til administrerende direktør.

I det budsjetterte investeringsnivået på 782,7 millioner kroner inngår foretaksspesifikke behov og investeringsbehov som følge av planene for Digital fornying. De to siste områdene avklares i dialog med Helse Sør-Øst RHF.

Overføring av likviditet - driftskreditt

Helse Sør-Øst RHF vil kunne gi kortsiktig, rentebærende driftskreditt i henhold til fastsatt rutine og lånerammer dersom likviditetssituasjonen for Sykehuspartner HF tilsier dette. Eventuelt behov for utvidet driftskreditt skal tas opp med Helse Sør-Øst RHF i god tid. Det skal fremlegges tilstrekkelig underbyggende dokumentasjon.

3 Aktivitet

Fire hovedprioriteringer ligger til grunn for å realisere ønsket utviklingsretning for Sykehuspartner HF i 2018, jf. kapittel 1. Målene for 2018 utgjør en operasjonalisering av disse hovedprioriteringene:

Mål 2018

3.1 Stabile tjenesteleveranser

- Sykehuspartner HF skal levere drift og forvaltning av tjenester i tråd med etablerte SLA
- Sykehuspartner HF skal fortsette arbeidet med tjenesteorientering
- Sykehuspartner HF skal levere tjenesteendringer i henhold til avtalt produksjonssettingsdato
- Sykehuspartner HF skal understøtte regional forvaltning av grunndata og kodeverk, samt foreta konsekvensutredninger av bestilte endringer på tvers av den regionale IKT-porteføljen
- Sykehuspartner HF skal utføre endringer bestilt av Regionalt senter for klinisk IKT (RSKI) etter godkjenning fra Helse Sør-Øst RHF
- Sykehuspartner HF skal utgjøre en hovedfunksjon innen drift og forvaltning av de regionale fellesløsningene. Sykehuspartner HF skal bidra til den faglige funksjonelle forvaltningen av prosesser og informasjon i Regionalt senter for klinisk IKT (RSKI), med støtte for arbeidet med arbeidsprosesser og informasjonsmodellering

3.2 Ivaretagelse av krav til informasjonssikkerhet

Sykehuspartner HF skal sørge for at pålagte oppgaver innen informasjonssikkerhet er innarbeidet som del av de samlede drifts- og forvaltningsoppgavene.

- Sykehuspartner HF skal styrke arbeidet med systematisk avvikshåndtering, herunder lukking av avvik, og kontinuerlig holde oversikt over avvik og progresjon i lukking av avvik
- Sykehuspartner HF skal prioritere følgende aktiviteter for å understøtte at krav til informasjonssikkerhet oppfylles:
 - I Digital fornying skal minimum 3 kliniske løsninger bli integrert med IDM-løsningen, herunder skal 80 % av tilgangen sikres via IDM-løsningen
 - Sykehuspartner HF skal i løpet av 2018 legge til rette for videreutvikling av prosesser for tilgangsstyring, med formål om at alle tildelte tilganger skal spores tilbake til tjenestlig behov og opphøre når behov opphører. Dette omfatter både tilganger for databehandlingsansvarlig og for Sykehuspartner HF som databehandler
- Sykehuspartner HFs program knyttet til informasjonssikkerhet og personvern (ISOP) skal gjennomføres iht plan og ha en gjennomføring som danner grunnlag for rapportering
- Sykehuspartner HF skal videreutvikle analyseplattformen i regionen, inkludert innføring av Regionalt loggmottak, for å understøtte Helse Sør-Østs krav til sporbarhet og uavviselighet
- Sykehuspartner HF skal styrke prosess og rutiner for patching av klienter, servere og 3.part programvare

3.3 Kostnadseffektiv drift og god ressursutnyttelse

Det forventes at Sykehuspartner HF kontinuerlig identifiserer områder for forbedring og gevinstrealisering.

- Sykehuspartner HF skal gjennom standardisering, automatisering og kontinuerlig forbedring synliggjøre fallende kostnader for tjenester innen drift og forvaltning
- Sykehuspartner HF skal øke automatiseringsgraden og selvbetjening innen brukerstøtte og foreslå konkrete tiltak som vil gi fallende kostnader
- Sykehuspartner HF skal rasjonalisere og reforhandle avtaler for å redusere lisenskostnader. I dette ligger et ansvar for en kontinuerlig vurdering og forbedring av den samlede avtaleporteføljen. Hvorvidt eksisterende avtaleform skal videreføres eller om endringer i kontraktsform kan medføre bedre ressursutnyttelse over tid skal vurderes
- Sykehuspartner HF skal sikre lavest mulig lisenskost og sikre optimalisert lisensbruk
- Sykehuspartner HF skal optimalisere prosessen med utarbeidelse av løsningsdesign og risiko- og sårbarhetsanalyser
- Sykehuspartner HF skal gjennomføre jevnlig målinger av helseforetakenes brukertilfredshet for tjenester fra Sykehuspartner HF

3.4 Gjennomføring av prioriterte utviklingsinitiativ

- Sykehuspartner HF skal gjennomføre tiltak jf. styresak 077-2017 i Helse Sør-Øst RHF om drift, forvaltning, standardisering og modernisering av IKT-infrastruktur
- Sykehuspartner skal ta initiativ til, og sørge for å kartlegge og redusere antall applikasjoner sammen med helseforetakene og Helse Sør-Øst RHF
- Sykehuspartner HF skal levere kapasitet og riktig kompetanse iht bestilling fra Helse Sør-Øst RHF
- Prosjektveiviseren skal benyttes i alle prosjekter. Alle prosjekter skal dokumentere fremdrift basert på earned value-metoden i Helse Sør-Øst prosjektstyringsverktøy CA PPM. Styringsdokumentasjon fra prosjektene skal være dokumentert, transparent og tilgjengelig
- Det er behov for å etablere felles helhetlig verktøystøtte som understøtter Helse Sør-Øst prosjektveiviser. Sykehuspartner HF skal gjennomføre konseptutredning for dette i samarbeid med Helse Sør-Øst RHF. Denne skal oversendes Helse Sør-Øst RHF for beslutning
- Alle kategori 1-tjenester skal testes i et testmiljø og etter en testmetode fra Regionalt testsenter før produksjonssetting
- Det skal etableres anonymiserte testdatasett for totalt 3 prioriterte applikasjonstjenester, PAS/EPJ, kurve- og medikasjonsløsning og laboratorieløsning, for å gi trygg og sikker bruk av testdata i regionen.
- Sykehuspartner HF skal bidra til at en helhetlig arkitekturstyring i regionen etableres og styrkes, hvor roller og ansvar tydeliggjøres

- Sykehuspartner HF skal bidra i arbeidet med å videreutvikle styringsmodell for IKT og teknologi til nye sykehusbygg. Bidraget skal omfatte arbeid med å utvikle konsepter og standarder for løsninger for nye bygg. Nye sykehusprosjekt skal ta utgangspunkt i IKT-leveranser fra Nytt Østfoldsykehus og bygge videre på disse
- Sykehuspartner HF skal bidra i byggeprosjekter i henhold til gjeldende styringsmodell
- Sykehuspartner HF skal bidra til gjennomføring av regionale prosjekter for innføring av modernisert Folkeregister, herunder tilrettelegge for integrasjoner fra regionenes systemer mot modernisert Folkeregister og innføring av helse-ID

3.5 Spesifikke mål for logistikk

Gjennom samordning av de tre områdene grunndataforvaltning, forvaltning av regional ERP-løsning og vareleveranser fra regionalt forsyningscenter, skal Sykehuspartner HF videreføre arbeidet med tilrettelegging for helseforetakenes vareforsyning og logistikkprosesser på en helhetlig måte. Arbeidet skal skje i tråd med Helse Sør-Øst RHF sine føringer og på en slik måte at målbildene for henholdsvis vareforsyning og regional ERP-løsning kan realiseres. Helse Sør-Øst RHF vil oversende en detaljering av oppdraget i eget brev primo 2018.

Mål 2018

- Påbegynt arbeid for å sikre bedre kvalitet og hensiktsmessig forvaltning av varekatalog og grunndata (MDM) videreføres i 2018. Sykehuspartner HF skal legge frem en plan for effektivisering og forbedring av produksjon og leveranser av grunndata. Planen ferdigstilles innen 30. april 2018 for samordning med pågående arbeid for implementering av regional ERP-løsning hos resterende helseforetak
- Sykehuspartner HF skal, i henhold til særskilt bestilling og finansiering, bidra til effektive prosesser innen innkjøps- og logistikkområdet støttet av regional ERP-løsning. Kartlegging og vurdering av endringsbehov skal presenteres for Helse Sør-Øst RHF for videre forankring og beslutning
- I tilknytning til arbeidet med ny logistikkstrategi skal Sykehuspartner HF bidra i utarbeidelse av oppdatert sortimentsplan med tiltaksplan for forsyningscenteret og bidra i arbeidet med å få etablert en utrullingsplan med budsjett for avdelingspakkeleveranser til alle helseforetakene i foretaksgruppen.

3.6 Spesifikke mål for HR

Sykehuspartner HF skal drifte HR-systemer slik at de understøtter regionale mål og strategier. Sykehuspartner HF skal bidra til utvikling og bruk av HR – system for å sikre effektivisering av HR-tjenestene og arbeidsprosessene knyttet til dette i øvrige helseforetak.

Mål 2018:

- Sykehuspartner HF skal fortsette å realisere effektivisering av tjenesteproduksjonen og synliggjøre konkurransedyktighet.

- Sykehuspartner HF skal etter avtale bidra til effektivisering av HR-tjenestene og arbeidsprosessene i øvrige helseforetak

4 Styringsparametre og resultatkrav 2018

	Måles ved	Målsetning 2018
Stabile tjenesteleveranser		
Antall kritiske hendelser 1 A	Antall hendelser kategorisert som 1A [Kritisk (1) hastesak (A)] i henhold til "Service Level Agreement" (SLA) mellom SP og HF	10 % reduksjon fra 2017 til 2018
Leveringstid innenfor SLA	Bestilling av tilganger gitt iht. tidsfrister spesifisert i "Service Level Agreement" (SLA) mellom SP og HF	Ingen brudd
Pålitelighet i tjenesteendringer	Antall tjenesteendringer levert iht. avtalt produksjonssettingsdato	15 % forbedring fra 2017 i antall leverte tjenesteendringer iht. avtalt produksjonssettingsdato
Ivaretagelse av krav til informasjonssikkerhet		
Informasjonssikkerhet	Andel ansatte som har gjennomført obligatorisk e-læring innenfor informasjonssikkerhet	80 % av Sykehuspartner HF's ansatte skal ha gjennomført obligatorisk e-læring innen informasjonssikkerhet
Risikovurdering	Saksbehandlingstid for gjennomføring av risikovurderinger	Saksbehandlingstiden for risikovurderinger skal reduseres med 10 %

	Måles ved	Målsetning 2018
Informasjonssikkerhet	Etablere prosess for sikkerhetsoppdateringer i samråd med Regionalt Sikkerhetsfaglig Råd, slik at alle klienter og servere, også lokalt ved helseforetakene, får installert nødvendige sikkerhetsoppdateringer	Det skal være prosesser og verktøy for installasjon av nødvendige sikkerhetsoppdateringer for følgende: 95 % av klienter i regionalt driftskonsept (omfatter OUS, Ahus og samtlige foretak på SIKT) 50 % av servere i Helse Sør-Øst Innen utgangen av 2019 skal det være 100 % måloppnåelse på begge områder
Kostnadseffektiv drift og god ressursutnyttelse		
Total IT-kost pr arbeidsflate	Total IT kostnad (operasjonelle kostnader og avskrivninger) / antall arbeidsflater	15 % reduksjon fra 2017
Løpende infrastrukturkost/total IT-kost	Operasjonelle kostnader og avskrivninger i Arbeidsflate, Datasenter, Nettverk, og Telekom / Total IT kostnad (operasjonelle kostnader og avskrivninger)	35 % nøkkeltall innenfor året
Administrasjonseffektivitet	Andel interntid av totaltid for alle ansatte Total kapasitet = totalt antall timer for alle ansatte i Sykehuspartner Administrasjon = interntid, basert på budsjettunderlag knyttet til den enkelte organisasjonsenhet (norm/snitt 10 %, med justering for stabs-/ledelsesfunksjon, grad av fakturerbart arbeid)	15 %
Automatiseringsgrad	Antall henvendelser til kundeservice som avsluttes uten menneskelig intervensjon/ totalt antall henvendelser	20 % økning fra 2017 nivå
Lisenskost	Reduksjon i lisenskostnader som følge av lisensoptimalisering.	Besparelse med 20 MNOK fra 2017

	Måles ved	Målsetning 2018
Applikasjonssanering	Reduksjon i antall applikasjoner	20 % reduksjon i antall applikasjoner fra 1.1.2018 til 31.12 2018
Kostnadseffektivitet i lønnsproduksjonen	Dokumenteres årlig gjennom beregning av antall lønns- og trekkoppgaver per årsverk i lønnsproduksjonen	1040 lønns- og trekkoppgaver pr årsverk
Timeregistreringspraksis	Andel timer registrert og godkjent innen utgangen av påfølgende uke	95%
	Andel timer registrert og godkjent innenfor månedens regnskapsavslutning	100 %
Bedret bruker- og kundeopplevelse		
Temperaturmåling brukertilfredshet	SP temperaturmåling: tilfredshet med løsning av innmeldte saker	Forbedring med 5 % fra 2017
Resultat på regelmessige kundemålinger av totalopplevelse med Sykehuspartner	SP kunderapport – måling på kundertilfredshet for alle kunder Resultater for overordnet kundertilfredshet skal vises både som aggregerte tall for foretaksgruppen som helhet og fordelt pr helseforetak	Forbedring med 10 % fra 2017
Saker løst i første kontakt kundeservice	Antall saker registrert løst ved første kontakt	90 % løst i første kontakt med kundeservice
Leveringstid på tilbud innenfor SLA	Tilbudsforespørsler fra helseforetakene besvart i henhold til tidsfrister spesifisert i "Service Level Agreement" (SLA) mellom Sykehuspartner og helseforetakene	Ingen brudd
Gjennomføring av prioriterte utviklingsinitiativ		
Lvert kapasitet iht bestilling	Antall timer fakturert fra Sykehuspartner / antall timer i bestillinger til Sykehuspartner	98 %
Faktureringsgrad	Antall fakturerte timer på prosjekter og andre oppdrag (tjenesteendringer, SLA-tjenester og SLA-prosjekter) fra tjenesteutvikling / total antall tilgjengelige arbeidstimer til tjenesteutvikling (inkl. overhead)	90 % av total kapasitet i tjenesteutvikling inkl. overhead

	Måles ved	Målsetning 2018
Interne/eksterne ressurser	Andel interne timer/totalt leverte timer til Digital fornying (evt. avgrensning til RKL/ kliniske løsninger), innovasjon og byggeprosjekter.	55 %
Etterlevelse av Prosjektveiviseren	Dokumentasjon på at alle prosjekter følger gjeldende prosedyrer og metodikk, herunder forsvarlig risikostyring	100 %
Krav til kompetanse på prosjektområdet	Dokumentasjon på at alle prosjektledere, PMO og testleder (eksterne og interne) har gjennomført den obligatoriske opplæringen i prosjektveiviseren (for eksempel risikostyring for prosjektledere)	0 % avvik
Logistikkjenester		
Kundetilfredshet	Måling og rapportering av tilfredshet med <ul style="list-style-type: none"> • drift og forvaltning av regionalt ERP-system • levering av grunndata/varekatalog • vareforsyning gjennom felles forsyningssenter 	Ferdigstille "base-line" og tiltaksplan. Gjennomført korrektive tiltak iht. plan.
Drift av regional forsyningsløsning	Andel KPIer i avtalen med One Med Services hvor avtaleregulert målsetting nås. Formel: Antall KPI med oppnådd måltall/Totalt antall KPIs	90 %
Kostnadsutvikling for drift av felles forsyningssenter	Totale kostnader (ekstern leverandør og egne oppfølgingskostnader) knyttet til driften av forsyningsløsningen) / antall artikkelnummer (unike artikler) gjennom systemet	Ferdigstille planverk som tilsvarer minst årlig effektiviseringskrav fra helse og omsorgsdepartementet til spesialisthelsetjenesten
Kostnadsutvikling for grunndataforvaltning på artikkelnivå	Totale kostnader for grunndataforvaltningen med omforent kvalitetsnivå / antall unike artikler	Ferdigstille "base-line" og tiltaksplan der det fremgår målsettinger om redusert kost per artikkel

5 Organisatoriske krav og rammebetingelser

- **Bemanning og kompetanse**

Det vises til tidligere krav om å etablere en heltidskultur i helseforetakene og redusere bruken av deltid. Det forventes at Sykehuspartner HF arbeider systematisk med strategisk bemannings- og kompetanseplanlegging, gjennom målrettet å arbeide med å rekruttere, beholde og utvikle medarbeidere. Sykehuspartner HF skal ha god dialog og godt samspill med utdanningssektoren for å sikre at utdanningene har kapasitet, kvalitet og innhold som er tilpasset tjenestens behov.

Annen oppgave 2018

- Sykehuspartner HF skal arbeide for å motivere og tilrettelegge for at ansatte velger høyere stillingsprosent og helst 100 prosent stilling i samarbeid med organisasjonene, tillitsvalgte og utdanningssektoren.
- Sykehuspartner HF skal samarbeide med Helse Sør-Øst RHF om å utvikle en felles regional strategi for å rekruttere, beholde og utvikle kompetanse hos medarbeidere
- Sykehuspartner HF skal, i dialog med de relevante utdanningsinstitusjonene, arbeide for å få utdanningen bedre i samsvar med tjenestens behov
- Sykehuspartner HF skal arbeide for at sykefraværet i alle enheter reduseres med minimum 0,15 % i løpet av 2018

- **Lærlinger**

Det vises til tidligere krav om å sikre flere læreplasser i tråd med målene i *Samfunnskontrakt for flere læreplasser*. Sykehuspartner HF skal legge til rette for å ta inn lærlinger.

- **Felles kartlegging av arbeidsmiljø og pasientsikkerhetskultur (ForBedring)**

Sykehuspartner HF skal gjennomføre den felles kartleggingen av arbeidsmiljø og pasientsikkerhetskultur (ForBedring) i 2018 med metodikk som gjør det mulig å sammenlikne resultatene mellom sykehus og helseregioner. Det skal gjennomføres forbedringstiltak på identifiserte forbedringsområder når undersøkelsen er gjennomført.

- **Beredskap, sikkerhet og sivil-militært samarbeid**

Det vises til revidert Nasjonal helseberedskapsplan, Helsedirektoratets rapport *Overordnede risiko- og sårbarhetsvurderinger i helse- og omsorgssektoren 2017* og forslag til ny lov om nasjonal sikkerhet jf. Prop. 153 L (2016–2017), som er til behandling i Stortinget, samt tidligere oppdragsdokumenter vedr. krav om beredskap.

Annen oppgave 2018

- Sykehuspartner HF skal gjennomføre nødvendige oppdateringer i egne beredskapsplaner og rutiner i tråd med revidert Nasjonal helseberedskapsplan
- Sykehuspartner HF skal vurdere behov for nye tiltak for å kunne møte langvarig bortfall av kritisk infrastruktur som strøm, vann, IKT og medisinsk forbruksmateriell
- Sykehuspartner HF skal gjennomføre nødvendige tiltak for å legge til rette for å implementere ny sikkerhetslov når denne trer i kraft

- **Understøttelse av planlagte flytteprosesser**

Foretaksmøtet i Helse Sør-Øst RHF vedtok 29. juni 2017 at Kongsvinger sykehus med tilhørende opptaksområde skal overføres fra Sykehuset Innlandet HF til Akershus universitetssykehus HF. Overføringen skal skje med virkning fra 1.1.2019. Det forventes at Sykehuspartner i 2018 prioriterer nødvendige aktiviteter for å legge til rette for overføringen.

Sykehuspartner skal understøtte arbeidet knyttet til overføring av spesialisthelsetjenestetilbudet for Vestby kommunes befolkning fra Akershus universitetssykehus HF til Sykehuset Østfold HF.

- **Bygg og eiendom**

For å sikre gode og effektive sykehusbygg må det gjennomføres gode driftsmessige analyser i forkant av utbygginger, og det må kunne vurderes i etterkant om planlagte driftsgevinster blir realisert. Det bør derfor gjennomføres evalueringer i etterkant av alle investeringsprosjekter hvor det minimum vurderes gevinstrealisering og logistikk i bygget.

Sykehuspartner HF skal være en aktiv bidragsyter i planlegging av nye byggeprosjekter. Herunder skal Sykehuspartner HF bidra til å sikre at erfaringer fra Sykehuset Østfold HF kommer hele regionen til gode. Omfang og innretning skal avstemmes med Helse Sør-Øst RHF.

- **Regionalt kompetansesenter som samordning av investeringer i medisinskteknisk utstyr (RKMTU)**

Regionalt kompetansesenter for samordning av investeringer i medisinteknisk utstyr (RKMTU) utarbeider analyser og foreslår anskaffelser for regional koordinering som godkjennes av det regionale helseforetaket før de settes på regional anskaffelsesplan. Sykehuspartner HF skal sette av tilstrekkelige ressurser til å støtte kompetansesenterets arbeid og sikre tilstrekkelig IKT-kompetanse tilknyttet de aktiviteter som er forankret i RKMTUs handlingsplan for 2018. Sykehuspartner HF skal understøtte arbeidet med kompetanse innen blant annet design, infrastruktur, domene kunnskap, sikkerhet og personvern.

Annen oppgave 2018:

- Sykehuspartner HF skal bidra med IKT-kompetanse til aktiviteter tilknyttet regionalt kompetansesenter for samordning av investeringer i medisinskteknisk utstyr

- **Konseptutredning av plattform for forsknings- og innovasjonsaktiviteter**

Sykehuspartner HF skal gjennomføre en konseptutredning for etablering av en plattform, med tilhørende tjenester, som understøtter forsknings- og innovasjonsaktiviteter. Konseptet for dette skal legges frem for Helse Sør-Øst RHF for beslutning. Konseptet må beskrive hvordan plattformen supplerer infrastrukturstandardiseringen og -moderniseringen, ivaretar krav til informasjonssikkerhet og forbedrer dagens tilgjengeliggjøring av informasjon til forsknings- og innovasjonsaktiviteter.

Sykehuspartner HF skal i 2018 understøtte regionalt prioriterte innovasjonsaktiviteter i helseforetakene. Omfang og rammer må avstemmes i henhold til budsjettprosessen og de overordnede prioriteringer av ressursbruk i Sykehuspartner HF og godkjennes av Helse Sør-Øst RHF.

6 Oppfølging og rapportering

Helse Sør-Øst RHF utarbeider hvert år en egen «rapporteringspakke» med oversikt over de krav som stilles til løpende rapportering fra helseforetak og sykehus. Merk at faktiske tall og prognose skal leveres til samme tidspunkt.

Den løpende rapporteringen ut fra rapporteringspakken skal gi Helse Sør-Øst RHF informasjon om måloppnåelse innen de oppgaver og styringsparametere som er gitt for året. Avvik fra gitte oppgaver og styringsparametere skal meldes Helse Sør-Øst RHF når slike avvik blir kjent.

IKT-støtte til forskning er tatt inn og tydeliggjort i IKT-strategien. Den løpende rapporteringen må derfor inneholde et sett med relevante KPIer innen IKT-leveranser til forskning.

I henhold til helseforetakslovens § 34 skal styret for det regionale helseforetaket hvert år sende melding til departementet om foretaket og foretakets virksomhet. I helseforetakenes vedtekter er det lagt til grunn at helseforetakene i Helse Sør-Øst skal levere årlig melding til Helse Sør-Øst RHF. I Årlig melding 2018 skal det rapporteres på hvordan Sykehuspartner HF har fulgt opp *Mål 2018*, *Andre oppgaver 2018* og *Styringsparametre 2018*. Frist for innsendelse av styrets årlige melding er **1. mars 2019**.

Helse Sør-Øst RHF vil utarbeide egen mal for årlig melding.

Det er et krav at årlig melding fra Helse Sør-Øst RHF også skal omfatte de underliggende helseforetak. For å få til dette uten å gi kortere frist for innsending av årlig melding, er det innført en praksis med å avgi egen rapport for oppfølging av oppgavene helseforetaket er pålagt. Frist for tilbakemelding på alle relevante opplysninger som skal inngå i årlig melding for Helse Sør-Øst RHF settes til **20. januar 2019**.

Rapporteringen med frist 20. januar 2019 og årlig melding som skal leveres innen 1. mars 2019 skal oversendes elektronisk til postmottak@helse-sorost.no.