

Forretningsplan

for



Versjon 2.1

*Vedtatt av styret i styremøte 10.06.2011,
jfr. sak 035/11*

*Revisjon av kjerneverdier 15.12.2011,
jfr. sak 077/11*

INNHALDSFORTEGNELSE

1 REVISJON AV FORRETNINGSPLANEN	1
1.1 BAKGRUNN	1
1.2 FORMÅL OG MÅLSETTING.....	2
2 FORRETNINGSIDÉ OG VISJON.....	3
2.1 FORRETNINGSIDÉ	3
2.1 VISJON	3
3 OVERORDNEDE MÅLSETTINGER.....	4
4. KULTUR OG KJERNEVERDIER.....	6
5. PRODUKTER OG TJENESTER.....	6
6. KUNDEGRUPPER.....	6
7. SAMHANDLING.....	7
8 ORGANISERING OG ADMINISTRASJON.....	8
8.1 FAGFUNKSJONER.....	8
8.2 STABSFUNKSJONER	12
9 PROSESSER	12
10 PROGRAM- OG PROSJEKTMETODIKK	13
METODIKK FOR ARKITEKTURARBEID	13
METODIKK FOR PROSJEKTER, PROSJEKTPROGRAMMER OG TESTING.....	14
11 ØKONOMI OG PRISMODELL	14
PRIS FOR DESKTOP	14
PRIS FOR NETTVERKSTJENESTER	14
PRISER FOR APPLIKASJONSTJENESTER.....	14
TIMEPRISER.....	14
VIDEREUTVIKLING AV PRISMODELLEN.....	14
12 TILTAK FOR REALISERING AV PLANEN.....	15
12.1 TILTAK PÅ KORT SIKT – 2011 OG 2012	15
12.2 TILTAK PÅ LENGRE SIKT	17
13 HELSE, MILJØ OG SIKKERHET	17
14 AMU OG VERNETJENESTEN.....	18
15 GRØNN IKT	18

1 REVISJON AV FORRETNINGSPLANEN

1.1 Bakgrunn

Bakgrunn

Gjeldende forretningsplan for Helse Vest IKT AS ble vedtatt i selskapets styre i september 2009. Den bygde på selskapets initielle forretningsplan for perioden 2005-2009, en plan som har hatt en årlig rullering.

I sak 33/10 vedtok styret en mer omfattende gjennomgang av forretningsplanen, der blikket ble rettet framover både på et kort og et langt perspektiv. Dette dokumentet inneholder Helse Vest IKT AS sin forretningsplan for perioden fram til 2015. Planen forutsettes supplert med årlige, rullerende handlingsplaner. Arbeidet med disse knyttes opp til den årlige budsjettprosessen.

Sektorutvikling; teknologi stadig viktigere del av de integrerte helsetjenestene

IKT har blitt en stadig sterkere integrert del i alle aspekter ved det å tilby helsetjenester. Alle deler av dagens helsetjeneste utnytter og blir påvirket av IKT-løsninger og -systemer på ulike måter og denne utviklingen vil bare akselerere i tiden som kommer. Helseforetakene er således under et kraftig press både internt og eksternt for å sikre at de teknologiske løsninger som benyttes og velges til enhver tid er hensiktsmessige og effektive.

Betydningen av IKT i dagens og fremtidens helsetjeneste understrekes i ST.meld.nr.47-Samhandlingsreformen:

”IKT har i seg selv ingen egen berettigelse, og har kun berettigelse så langt den fungerer som et hjelpemiddel for å yte gode tjenester i hele pasientforløpet. Utgangspunktet for anvendelse av teknologi og samhandlingsløsninger må baseres på hvordan pasientbehandling kan understøttes best mulig gjennom tilgang til informasjon som grunnlag for god diagnostikk, pasientbehandling og pleie. Det er viktig å understreke i denne sammenheng at innføring av IKT må kombineres med organisasjonsutvikling, endringer av rutiner og nye måter å samarbeide på for å oppnå effektivisering og kvalitetsforbedring.

Teknologien skal legge til rette for at all nødvendig informasjon er tilgjengelig ved behov der hvor pasienten befinner seg for å ivareta sømløse pasientforløp. Pasienten skal være informert, og i den utstrekning det er mulig, være en aktiv deltager i behandlingen. Sekundært skal databehandlingen også være et hjelpemiddel for andre formål, administrasjon og styring av virksomheten, kvalitetsforbedringer, forskning og som aggregerte data gi grunnlag for styring av sektoren inklusive planlegging av ressurser mv.”

1.2 Formål og målsetting

- Formål** Både den løpende IKT-tjenesteproduksjonen og den mer innovative delen knyttet til videreutvikling av hvordan teknologi kan bidra til å videreutvikle helseforetakenes kjernevirksomhet utvikles raskt, og danner en integrert og stadig mer driftskritisk premiss for det samlede tjenestetilbudet. Helse Vest IKT AS utgjør en sentral del av Helse Vest sin samlede IKT-forvaltning, og formålet med denne forretningsplanen er således å definere den videre retningen for utviklingen av selskapet og selskapet sine tjenesteleveranser. Internt danner den rammene for videreutviklingen av selskapet, og eksternt overfor selskapets kunder klargjør den hvilke forventninger kundene skal kunne ha til Helse Vest IKT AS.
- Hovedmål** *Forretningsplanen skal definere Helse Vest IKT AS sitt grunnleggende fundament for videreutvikling av selskapet, gjennom forretningsidé, visjon, overordnede målsetninger og kultur/kjerneverdier. Planen redegjør for selskapets kundegruppe, og basert på dette hvilke produkter og tjenester virksomheten orienteres mot. Videre skal planen konkretisere og operasjonalisere samhandlingsarenaene med de ulike kunder/samarbeidsparter, hvordan virksomheten organiseres og styres, samt redegjøre for de viktigste rammeverkene som virksomheten utvikles med grunnlag i.*
- Delmål** *Planen skal dels tjene som en klargjøring av selskapets målsetninger og virkemiddelbruk overfor kunder og samarbeidsparter, og dels som et internt planfundament som danner retning i daglig arbeid, og i årlige prosesser med utarbeiding av budsjett- og handlingsplaner.*

2 FORRETNINGSIDÉ OG VISJON

2.1 Forretningsidé

Bidragstyper til å forenkle pasientbehandlingen, dels gjennom effektive IKT-tjenester i daglig drift og dels gjennom bidrag til innovativ bruk av teknologi i sektoren

I forbindelse med etableringen i 2004 ble det fastsatt følgende forretningsidé for Helse Vest IKT AS;

- Helse Vest IKT AS skal være leverandør av IKT-produkter og IKT-tjenester til spesialisthelsetjenesten i Helse Vest, med særlig fokus på foretaksgruppen Helse Vest RHF.
- Helse Vest IKT AS skal være den foretrukne IKT-leverandør basert på kosteffektivitet, kvalitet, nærhet, bransjekunnskap og bred erfaring.
- Helse Vest IKT AS skal bidra til å forbedre helsetjenesten ved innovativ bruk av IKT.
- Helse Vest IKT AS skal bidra til at løsninger blir anskaffet, innført og forvaltet i tråd med brukernes behov og foretaksgruppens strategiske mål.
- Helse Vest IKT AS skal levere IKT-tjenester som alltid er tilgjengelig for kundene ved behov.

2.1 Visjon

Bidrar til å forenkle pasientbehandlingen

Helse Vest IKT AS har følgende visjon;

- **Helse Vest IKT AS skal bidra til forenkling av pasientbehandlingen.**

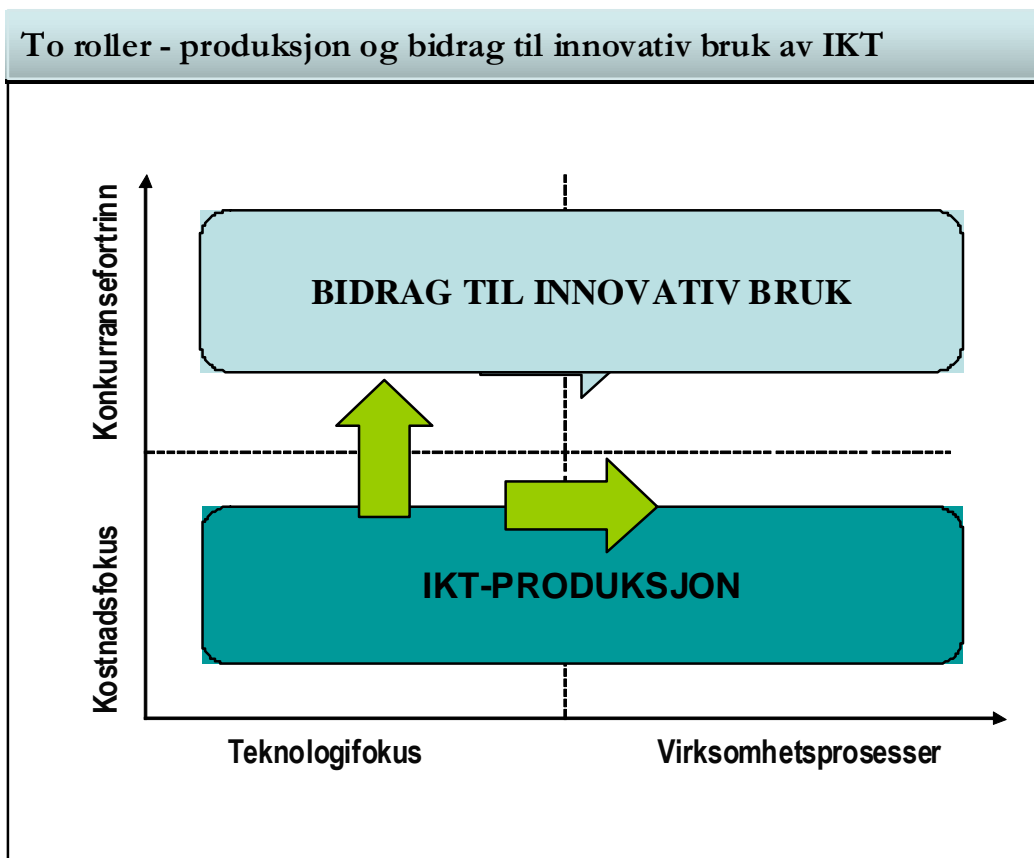
Dette kommer også til uttrykk i selskapets logo

3 OVERORDNEDE MÅLSETTINGER

Helse Vest IKT har en to-delt funksjon; tjenesteproduksjon og bidrag til tjenesteutvikling

Helse Vest IKT har en to-delt funksjon, der den ene er ”IKT-produksjonen” og den andre er Helse Vest IKT sine mer utviklingspregede bidrag til innovativ bruk av IKT i helseforetakene, jfr. figuren nedenfor.

De to sidene ved Helse Vest IKT



HELSE VEST IKT AS

Det er her viktig å understreke at Helse Vest IKT har ansvar for IKT-tjenesteproduksjonen, mens det for IKT-tjenesteutvikling leveres bidrag til det ansvar som er plassert hos helseforetakene og øvrige kunder. Helse Vest IKT sin kompetanse og kapasitet på dette området er følgelig til disposisjon for bidrag til hele foretaksgruppen når det gjelder utvikling av hvordan IKT bidrar til å understøtte kjernevirksomheten og de administrative prosessene.

Helse Vest IKT sine overordnede målsetninger for disse to sidene er som følger;

Tjenesteutvikling (bidrag til innovativ bruk av IKT)

- Helse Vest IKT skal bidra til forenkling av pasientbehandling i bred forstand og til muligheter for gevinstrealisering ved innovativ bruk av teknologi og løsninger.
- Helse Vest IKT skal bidra til kontinuerlig utvikling i bruken av IKT gjennom å legge til rette for et tett samarbeid med helseforetakene og med de ulike leverandører av teknologi og løsninger.
- Helse Vest IKT skal bidra til at virksomhetsarkitektur etableres og forvaltes i Helse Vest for å understøtte foretaksgruppens strategiske målsetninger.
- Helse Vest IKT skal forvalte, forenkle og utvikle teknologi- og applikasjonsarkitekturen for å understøtte arbeidsprosesser og pasientflyt.
- Helse Vest IKT skal støtte moderne arbeidsflater som understøtter arbeidsprosessene.
- Helse Vest IKT skal bidra til å gjenbruke og utveksle IKT-erfaringer og -kompetanse mellom virksomhetene.
- Helse Vest IKT skal bidra til å sikre enda bedre beslutningsgrunnlag forut for større teknologiinvesteringer eller ved investeringer der teknologi spiller en vesentlig rolle.
- Helse Vest IKT skal ha kompetanse innen porteføljestyring, program-, prosjekt- og testledelse for bruk ved gjennomføring av Helse Vest sin prosjektportefølje.

IKT-tjenesteproduksjon

- Helse Vest IKT skal ved en proaktiv overvåking og god beredskap sørge for stabil drift av infrastruktur og løsninger.
- Helse Vest IKT skal sørge for enhetlig og kosteffektiv produksjon av IKT-tjenestene.
- Helse Vest IKT skal sørge for å redusere ressursbruken og øke kvaliteten ved å standardisere og kontinuerlig forbedre den infrastruktur, de løsninger og de prosesser som bidrar til leveranse av IKT-tjenestene.
- Helse Vest IKT skal samordne og integrere løsninger for å understøtte at nødvendig informasjon om pasienten følger pasienten gjennom pasientforløpene lokalt, regionalt og nasjonalt.
- Helse Vest IKT skal, i rollen som databehandler, sørge for at den tekniske IKT-sikkerhet er innenfor akseptabelt risikonivå, slik at tilgjengelighet til, konfidensialitet for og integritet av informasjon ivaretas.

4. KULTUR OG KJERNEVERDIER

Helse Vest IKT skal kjennetegnes ved at vi er:

- **Pålitelige**
- **Engasjerte**
- **Nyskapende**

Følgende verdier er særlig viktige for Helse Vest IKT. Disse verdiene skal prege ansatte i vårt virke *innad* i selskapet og *utad* overfor våre kunder og samarbeidsparter.

➤ **Pålitelige**

- Vi er til å stole på, vi er langsiktige, resultatbevisste og forutsigbare.

➤ **Engasjerte**

- Vi har en lagånd hvor alle er engasjert og gjør sitt beste og hvor vi tar ansvar for våre felles resultater til fordel for våre kunder.

➤ **Nyskapende**

- Vi skal bidra til forenkling av behandlings- og støtteprosesser i bred forstand. Vi skal bidra til at gevinster blir realisert ved innovativ bruk av IKT.

5. PRODUKTER OG TJENESTER

Helse Vest IKT er gitt enerett for IKT-leveranser til helseforetakene i Helse Vest

Helse Vest IKT AS er i styresak 073/04 gitt enerett av Helse Vest RHF for leveranse av de IKT-produkter og IKT-tjenester til helseforetakene i Helse Vest RHF, som beskrevet i neste avsnitt.

Helse Vest IKT AS skal levere IKT-tjenester på følgende områder;

- Drift, produksjon, brukerstøtte, levering og installering av brukerstyr, systemforvaltning, systemintegrasjon, bistand ved innføring, utfasing og endring av system, opplæring, rådgivning og prosjektledelse.

6. KUNDEGRUPPER

Kundegruppen defineres med utgangspunkt i at formålet er å betjene spesialist-helsetjenesten i Helse Vest

Helse Vest IKT har pr dato følgende kunder fordelt på følgende kundegrupper;

- Helse Vest RHF, Helse Stavanger HF, Helse Fonna HF, Helse Bergen HF, Helse Førde HF og Sjukehusapoteka Vest HF.
- De private, ideelle institusjonene som har driftsavtaler med Helse Vest RHF.
- Øvrige helserelaterte selskaper som driver forskning og utvikling i tilknytning til helseforetakene.

7. SAMHANDLING

Proaktiv samhandling, både for å sikre høy servicegrad i løpende tjeneste-produksjon, og ved å legge til rette for innovativ bruk av IKT i tett samarbeid med fagmiljøene i helseforetakene

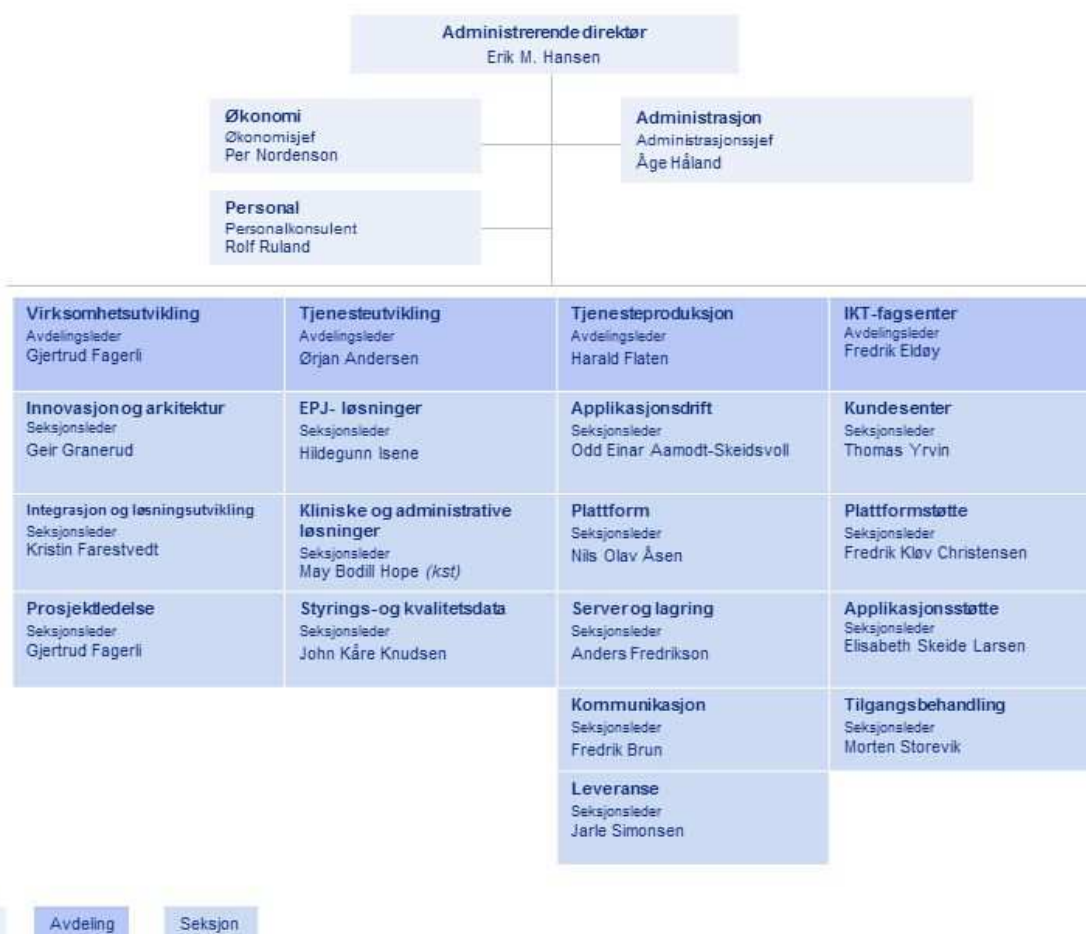
Helse Vest IKT skal ha fokus på samhandling og aktiv deltakelse i relevante fora, internasjonalt, nasjonalt, regionalt og lokalt:

- Aktiv bruk av kundekontakter overfor helseforetakene. Disse skal ha et særlig ansvar for å være et kompetanse- og servicedrevet kontaktledd mellom helseforetakene og Helse Vest IKT.
- Være tilrettelegger og aktiv deltaker i fora der formålet er utviklingsarbeid for innovativ og nytteskapende bruk av teknologi i helsetjenestene. Dette vil i særlig grad være i grensesnittet mellom klinikk, virksomhetsarkitektur, arbeidsprosesser og teknologi, og må skje i et tillitsbasert samarbeid mellom helseforetakene og Helse Vest IKT. Det er et mål at strukturer for slikt forutsigbart og forpliktende samarbeid drøftes med helseforetakene.
- Aktiv deltagelse i lokale, regionale og nasjonale samarbeidsfora.
- Rådgivende bidragsyter til Helse Vest og helseforetakene i forhold til nasjonale initiativer på IKT-området.
- Bidra til å arrangere fagkonferanse innenfor IKT-området med inviterte nøkkelpersonell og andre fra helseforetakene/kundene.
- Interne seminarer på selskaps- eller avdelingsnivå der vektlegging av profesjonelle holdninger knyttet kultur- og kjerneverdier, kundeorientering og kundetilfredshet er en del av programmet.

8 ORGANISERING OG ADMINISTRASJON

8.1 Fagfunksjoner

Organisert i fire avdelinger Helse Vest IKT er organisert med 4 avdelinger, jfr. organisasjonskart nedenfor.



Hensikten med denne organiseringen er å legge til rette for at Helse Vest IKT når sine overordnede målsetninger om i større grad å bidra til mer utvikling i helseforetakene ved innovativ bruk av IKT. Samtidig skal dagens gode produksjon av IKT-tjenester levert av Helse Vest IKT videreføres. Produksjon av IKT-tjenester skal gi stabil drift, være kosteffektiv og gi tilfredse kunder. Helse Vest IKT skal i tillegg bidra til at det skapes gevinster i helseforetakene ved bedre og mer innovativ bruk av IKT. De overordnede oppgavene for de 4 avdelingene er;

- **Virksomhetsutvikling** – skal bidra til bedre og mer innovativ bruk av IKT i helseforetakene, arbeide med virksomhetsarkitektur innenfor den ansvars- og rollefordeling som avtales i foretaksgruppen, utvikle og forvalte integrasjoner, utvikle løsninger der det ikke er formålstjenlig å kjøpe pakker i eksternt marked, samt leveranse av program-, prosjekt- og testledelse.

For satsingen på innovasjon blir det viktig å ha tilstrekkelig med ressurser til å kunne reagere raskt på spennende muligheter, uten altfor stort byråkrati i en helt tidlig fase. Det vil bety at det bør være kapasitet til å dykke ned i flerfoldige muligheter (med sannsynlighet for å forkaste flere av mulighetene) for hver idé som tas videre til et mer formalisert forprosjekt. Dette betyr at rammevilkårene for noen av disse ressursene må være så vidt romslige at disse kan vedlikeholde spisskompetanse gjennom å være tett på (ledende) internasjonale og nasjonale miljøer, for å monitorere utviklingstrekk og ”beste praksis”.

- **Tjenesteutvikling** – har ansvar for forvaltning av alle IKT-løsninger og skal bidra til bedre bruk av løsningene ved oppfølging av installerte løsninger og oppgradering til nye versjoner av løsningene.

Helse Vest IKT har på tjenesteproduksjonssiden uomtvistelig ansvaret for/eierskapet til oppgavene. Rollen innenfor tjenesteutvikling er i større grad å være rådgiver, tilrettelegger og **bidragsyter** for å sikre felles IKT-løsninger på tvers av foretaksgruppen. Tjenesteutvikling har tett dialog med system- og prosjekteiere i foretaksgruppen.

- **Tjenesteproduksjon** – har ansvaret for drift av all infrastruktur herunder applikasjonsdrift, applikasjonspakking, oppsett, leveranser og service på sluttbrukerutstyr.
- **IKT-fagsenter** – har ansvaret for 1.linje og 2. linje kundestøtte samt tilgangsbehandling.

Tjenesteproduksjon og IKT-fagsenter omfatter de aktivitetene som Helse Vest IKT i lys av sin rolle har eget **ansvar** for. På disse områdene vil også Helse Vest IKT ha ansvaret for en kontinuerlig virksomhetsutvikling som sørger for at disse oppgavene forblir stabile, kosteffektive og gir tilfredsstillende grad av kundetilfredshet. Det er en uttalt målsetning med denne revisjonen av forretningsplanen at dagens gode resultater ikke svekkes, men at det legges et godt grunnlag for videreføring og videreutvikling av disse områdene. For IKT-fagsenteret er det en særlig utfordring å sørge for at en større prosentandel av episodene løses ved første kontakt, heretter omtalt som ”løst på timen” (first fix rate).

De 4 avdelingene får følgende seksjoner med tilhørende hovedoppgaver;

Virksomhetsutvikling

- Innovasjon og arkitektur
Sammen med foretakene skape ideer i forhold til hvordan teknologisk mulighetsbilde kan understøtte virksomhetens behov og gi denne verdi, på kort og lang sikt. Bidra til at målbildet for virksomhetsarkitektur i Helse Vest defineres, forankres og forvaltes. Bidra til at initiativ som iverksettes er i tråd med arkitekturmessig målbilde og nasjonale / regionale strategier.
- Integrasjon og løsningsutvikling
Utvikle og forvalte systemintegrasjoner i tråd med foretaksgruppes behov og bestillinger. Utvikle løsninger der det ikke er formålstjenlig å kjøpe "pakke"-løsninger i det eksterne leverandørmarkedet.
- Prosjektledelse
Lede prosjekter og levere innenfor avtalte rammer for tid, kost og kvalitet, sammen med og på vegne av helseforetakene i Helse Vest, basert på etablert prosjektprosess og –metodikk og kompetanse om helseforetakenes virksomhet.

Tjenesteutvikling

Alle seksjonene har følgende oppgaver; inneha systemforvalterrollen for systemporteføljen, holde utviklingsmøte med systemeierne, planlegge endringer i systemene, teste nye versjoner og endringer, følge opp vedlikeholdsavtaler med leverandører, lage tilbud for nye tjenesteleveranser, bestille oppgraderinger/installasjoner hos Tjenesteproduksjon på vegne av kunde etc.

- EPJ-løsninger
Systemforvaltere for løsningene som er del av seksjonens portefølje. Dette er i hovedsak tjenestegruppene PAS/EPJ, Mor/barn, Laboratorie, Røntgen og Operasjon
- Kliniske og administrative løsninger
Systemforvaltere for løsningene som er del av seksjonens portefølje. Dette er tjenestegruppene som ikke inngår i de to andre seksjonene.
- Styrings- og kvalitetsdata
Forvaltning og utvikling av løsninger knyttet til styringsinformasjon, kvalitetsregister, portalløsninger og rapportering generelt.

Tjenesteproduksjon

- Kommunikasjon
Ansvar for nettverk (fast og trådløst), routing og switching, brannmurer.
- Plattform
Ansvar for design og policy for oppsett av sluttbrukerutstyr, sikkerhetspatching, image, VPN, NAP, antivirus, Terminal Server og utskrift. Service på sluttbrukerutstyr, logistikk knyttet til utstyrspark (systematisk oppgradering av utstyr).
- Server og lagring
*Ansvar for Windows server drift, *NIX server drift, lagring, backup, AD, Exchange, DNS, DHCP og WINS, Fil, Oracle og SQLServer.*
- Applikasjonsdrift
Drift av applikasjoner (sørge for at det er mulig å logge seg på en applikasjon), pakking av applikasjoner for sentralisert distribusjon, tekniske oppgraderinger av applikasjoner, patching av applikasjoner med manuell patcherutine.
- Leveranse
Innkjøp av utstyr, leveransekoordinator for server, lagring, databaser, nettverk. Prising av tjenester/produkt og forankring mot økonomi. Ansvar for lokalinstallerte applikasjoner (innkjøp, lisenser, plassering).

Hver seksjon har ansvaret for kontinuerlig utvikling og forbedring innenfor eget ansvarsområde.

IKT-fagsenter

- Kundesenter
Videreføre aktiviteten i dagens 1. linje av Kundesenteret. Håndterer telefon, e-post og webhenvendelser.
- Plattform- og applikasjonsstøtte
Videreføre aktiviteten i dagens 2. linje i Kundesenteret, men ansvaret utvides til også å håndtere applikasjonsstøtte.
- Tilgangsbehandling
Ansvar for all tilgangsbehandling og for registervedlikehold, for eksempel felles rekvirentregister.

8.2 Stabsfunksjoner

Stabene er delt i økonomi, administrasjon og personal

Økonomi

- Økonomi
 - Regnskap og økonomirapportering
 - Budsjettering
 - Prismodeller og bistand til prosjekt- og tjenestekalkyler
- Innkjøp og kontrakter med underleverandører

Administrasjon

- IKT-sikkerhetsansvar
- Tjenesteavtaler (SLA)
- Kundeoppfølging
- Administrativ tilrettelegging for adm. dir. og ledelse
- Styresekretær
- Resepsjon og arkiv

Personal (*personalsjef inngår ikke i ledergruppen*)

- Overordnet saksbehandling vedr. lønn og personal (Løpende personaloppfølging gjøres av linjeledere)

9 Prosesser

ITIL er rammeverk for "beste praksis" for interne prosesser for tjenesteproduksjonen i Helse Vest IKT

Helse Vest IKT har implementert ITIL prosesser for å sikre best praksis ved leveranse, drift og support. ITIL - IT Infrastructure Library - er et rammeverk som i dag er ansett som en defacto standard for "best practice" innen IT Service Management. Rammeverket ble først utviklet i England på 80 - tallet, og blir stadig videreutviklet og forbedret. Helse Vest IKT har fokus på 6 definerte prosesser basert på ITIL-tankegangen:

Prosess	Beskrivelse	Prosess-eier	Prosess-styrer
Episode	<p>Fokus er på å hjelpe kunde videre i arbeidet. Episodene avsluttes når omgåelse er gitt.</p> <p>En episode er en stans eller forsinkelse i arbeidsprosesser hos kunde, der stansen eller forsinkelsen er relatert til tjenester levert av Helse Vest IKT, uavhengig av om den underliggende årsak er avvik på tjenestene.</p>	Fredrik Eldøy	Odd Einar Aamot-Skeidsvoll

Prosess	Beskrivelse	Prosess-eier	Prosess-styrer
Problem	<p>Alle problem skal ha en tilknyttet kunnskapsprosedyre i saksbehandlingsverktøyet Assyst sin kunnskapsbase.</p> <p>Kunnskapsprosedyren beskriver symptomene på problemet og omgåelse når den er utarbeidet.</p> <p>Problemprosessen sitt primære mål er å forhindre at episoder oppstår, samt å minimere konsekvensen av episoder som ikke kan forhindres.</p>	Harald Flaten	Rune Vidareid
Endring	<p>Alle forandringer som gjøres på konfigurasjonsenheter (systemer, server, printer, dokumentasjon) i IT-infrastrukturen er endringer. Målet med å registrere endringer er å oppnå kontroll med endringer i systemet, og dermed minske risikoen</p>	Frode Nilsen	Evy Ommedal
Konfigurasjon	<p>Konfigurasjonsprosessen skal gi direkte kontroll over IKT-komponenter, og øke tjenesteleverandørens evne til å levere IKT-tjenester av en høy kvalitet på en økonomisk og effektiv måte. Alle komponenter i IKT-infrastrukturen skal registreres i Konfigurasjonsdatabasen.</p>	Harald Flaten	Ulf Johnsen
Kontinuitet	<p>Kontinuitetsprosessen skal sikre Helse Vest IKT sin evne til å opprettholde tjenesteproduksjonen dersom det skulle oppstå en episode som går ut over det episodehåndtering og normale prosedyrer kan ivareta.</p>	Erik M. Hansen	Ivan Holmedal
Leveranse	<p>En henvendelse fra bruker om informasjon, rådgivning, levering av en standard leveranse eller tilgang til system. En leveranse er normalt ikke relatert til en prosessstopp for kunde. Leveranse er også kjent som Service Request.</p>	Fredrik Eldøy	Odd Einar Aamot-Skeidsvoll

10 PROGRAM- OG PROSJEKTMETODIKK

Kompetanse-senter innen arkitektur, program-, prosjekt- og testledelse

Metodikk for arkitekturarbeid

Helse Vest IKT skal være pådriver for å etablere og forvalte virksomhetsarkitektur i Helse Vest. Arbeidet skal baseres på standarder utarbeidet av Nasjonal IKT som igjen er fundert på nasjonalt anerkjente standarder, hovedsakelig TOGAF-modellen.

Metodikk for prosjekter, prosjektprogrammer og testing

Helse Vest IKT skal være et kompetansesenter innenfor program-, prosjekt- og testledelse, og skal levere lederkompetanse til IKT-relaterte programmer og prosjekter med ulik størrelse og kompleksitet. I dette arbeidet skal Helse Vests vedtatte metodikk og verktøy anvendes, og Helse Vest IKT skal være en aktiv pådriver i å videreføre det metodiske rammeverket. Helse Vest IKT skal bidra til at rammeverket er i tråd med virksomhetens behov og basert på internasjonalt anerkjente standarder.

11 ØKONOMI OG PRISMODELL

Helse Vest IKT er finansiert gjennom en aktivitetsbasert prismodell

Det er utviklet en aktivitetsbasert prismodell. I denne modellen er det etablert fire priselementer; (1) en desktop-pris som dekker fellestjenester knyttet til det å ha en PC koblet i nettverket, (2) selve nettverksprisen, (3) kostnader for applikasjonstjenester for applikasjonsgrupper og (4) timebasert pris for prosjektkostnader, jfr. nedenfor.

Pris for desktop

Følgende inngår i pris for desktop: Brukerstøtte, leveranse, service, drift av deskoptjenester (, lagring, epost, sikkerhetskopiering, basislisenser, etc).

Pris for nettverkstjenester

I nettverkspris inngår bruk av kjernenett/fellesnett og lokalnett, fordelt på fysisk nett og trådløst nett.

Priser for applikasjonstjenester

Disse prisene er bygd opp basert på tre priselement;

1. *Personalkostnader pr. tjeneste.*
2. *Faste og variable 3. parts applikasjonskostnader (faste vedlikeholdsavtaler og variable leverandørkostnader).*
3. *Avskrivinger og renter av innføringsprosjekt (lisenskostnader og prosjektkostnader til innføringsprosjektet) og relevante deler av server og lagringskostnader.*

Timepriser

Det er etablert en timepris for timer som skal kostnadsføres og en timepris for timer som aktiveres hos Helse Vest IKT.

Helse Vest IKT AS har tilgang til nødvendig kapital og finansiering gjennom eier, Helse Vest RHF.

Videreutvikling av prismodellen

Helse Vest IKT er en felles tjenesteyter for helseforetakene i

foretaksgruppen. I lys av dette har Helse Vest IKT hele tiden et mål om å tilby kostnadseffektive løsninger i samsvar med helseforetakenes prioriteringer og foretaksgruppens overordnede IKT-strategi. Helse Vest IKT er gitt en enerett som medfører at det ikke kan defineres en markedspris i ordinær forstand. For da likevel å sikre kostnadseffektive tjenester, er det viktig å hele tiden ha en åpenhet, transparens og etterprøvbarhet rundt prising av tjenestene. Dette gjøres best ved å legge til rette for robust utviklede kalkylemodeller der kundene opplever en sammenheng og forutsigbarhet rundt tjenester og produkter som inngår i tjenesteavtalen (SLA), og hvilke beløp de faktureres for.

Helse Vest IKT vil prioritere å videreutvikle prismodellen i samsvar med dette.

12 TILTAK FOR REALISERING AV PLANEN

Målsettingene i planen realiseres gjennom konkretiserte handlingsplaner. Det tas sikte på at forretningsplanen rulleres årlig, synkronisert med budsjettarbeidet. Tiltakene som prioriteres inn skal være få, tydelige, målbare og med stor vekt på gjennomføring og kvalitativ og/eller økonomisk gevinstrealisering.

12.1 Tiltak på kort sikt – 2011 og 2012

Prioriterte fokusområder i 2011

Helse Vest IKT har gjennom arbeidet med revisjon av Forretningsplanen identifisert følgende områder som prioriterte tiltak for gjennomføring i 2011;

1. Etablere overvåkning av relevante teknologier, systemer og integrasjoner for å videreutvikle Helse Vest IKT fra reaktiv til proaktiv håndtering av driften.
2. Gjennomføre revisjon av endringsprosessen (Change Management) og vurdere å trekke ut relevante elementer til en ny produksjonssettingsprosess (Release Management). Dette for å sikre en tydelig og god overgang mellom prosjektfasen og forvaltningsfasen både i Helse Vest IKT og for helseforetakene.
3. Helse Vest IKT skal måle og dokumentere grader av kvalitet og kosteffektivitet for utvalgte aktiviteter og i løpet av 2011 anvende dette i en sammenligning (benchmarking) med en eller flere sammenlignbare virksomheter.

Det er allerede initiert aktiviteter på disse områdene.

Helse Vest IKT har i tillegg som målsetning for 2011 at det i tjenesteavtalen for 2012 skal kunne innarbeides følgende nye mål for tjenestekvalitet;

- Helse Vest IKT skal sørge for tilfredsstillende kundetilfredshet ved å møte avtalte krav i Tjenesteavtalen med kundene. Det er et mål at årlige kundeundersøkelser skal gi en samlescore der minst 85% av respondentene sier de er tilfreds eller meget tilfreds med de samlede tjenesteleveransene som ytes fra Helse Vest IKT.
- Helse Vest IKT skal sørge for at minst 70% av episodene til Kundesenteret skal besvares ved første kontakt ("løst på timen") innen utgangen av 2012. Ett grep for å nå dette målet er å bringe mer kompetanse om plattform og applikasjoner til avdeling IKT-fagsenter.
- I dagens tjenesteavtale er det avtalt en servicegrad for telefonhenvendelser der 80% av samtalene skal besvares innen 2 minutter. Helse Vest IKT vil arbeide for at denne skal endres til at 80% av samtalene skal besvares innen 1 minutt fra 2012.
- I dagens tjenesteavtale er det avtalt en responstid innen neste arbeidsdag for serviceoppdrag. Helse Vest IKT vil arbeide for at denne skal endres til respons samme dag når oppdraget er meldt inn før kl 12.

Helse Vest IKT har startet med, og vil gjennom 2011 og 2012 videreføre arbeidet med følgende tiltak;

- Økt bidrag til området *styrings- og kvalitetsdata*. Dette gjøres ved å etablere en egen seksjon for dette området. Til denne seksjonen legges også aktiviteter knyttet til rapportering av data. Det er en målsetning at denne seksjonen skal utvikle nært samarbeid med enheter for analyse i Helse Vest RHF og i helseforetakene. Seksjonen skal også inneha oppgave som regional node for IKT i den nasjonale satsingen på kvalitetsregistre.
- Økt evne til egenutvikling rundt portaler, spesielt basert på Share Point. Dette arbeidet kobles sammen aktiviteter knyttet til styrings- og kvalitetsdata, men skal også bidra til mer fleksible utvikling av portal-løsninger.
- Videreføring av "Regionalt integrasjonsteam (RINT)" fra Felles EPJ-programmet, slik at Helse Vest IKT får en sterk koordinerende rolle med hensyn til integrasjoner; dette for å sikre helhetlige løsninger og effektiv utnytting av kompetanse. Områdene forvaltning og utvikling av integrasjoner samles i en egen seksjon sammen med aktiviteter knyttet til løsningsutvikling. Helse Vest IKT vil dermed få en samling av alle ressurser som arbeider med utvikling av løsninger, i tillegg vil integrasjonsarbeidet styrkes ved at forvaltning og utvikling samorganiseres.

- Økt satsing på innovasjon. Helse Vest IKT arbeider med rekruttering av ”innovatører”. Den faglige profilen for disse er medarbeidere med helsefaglig profil som kan fungere som tilretteleggere for dialogen mellom virksomhetene og IKT-faget i prosessen med å identifisere mulighetene. Helse Vest IKT har valgt å samorganisere innovatørene med arkitektene for å sikre kobling mellom arbeid med virksomhetsarkitektur og teknologivurderinger.
- Etablering av en egen seksjon med ansvar for applikasjonsdrift og applikasjonspakking. Ved denne endringen vil Helse Vest IKT lettere kunne sørge for høy oppetid ved at det samlede ansvaret for at tjenestene er tilgjengelige samles i en avdeling under et ledelsesmessig ansvar. I beredskapssituasjoner vil denne organiseringen redusere behovet for tilgang til et stort antall personer fra ulike avdelinger..

12.2 Tiltak på lengre sikt

I tillegg til de prioriterte satsingsområdene i 2011, vil vi i løpet av året arbeide fram handlingsplaner for de påfølgende årene. Disse skal understøtte målsetningene rundt den retning videreutviklingen av Helse Vest IKT planen legger opp til.

Den reviderte forretningsplanen inneholder et tydelig taktskifte der Helse Vest IKT i tillegg til å ha god kvalitet i IKT-tjenesteproduksjonen, også skal bidra mer aktivt til en innovativ bruk av IKT i helseforetakene. Dette taktskiftet må ytterligere operasjonaliseres og konkretiseres for perioden fra 2012 – 2016.

Slik konkretisering vil gjøres i en prosess både internt i Helse Vest IKT og i en tett dialog med eier, styre og helseforetak/kunder.

Konkretiseringen kan utformes ved et transformasjonskart, som viser tiltak og forutsetninger knyttet til minst;

- Kompetanse/metoder
- Prosessutvikling
- Innovasjon og samhandling
- Økonomi/gevinster

Dette arbeidet vil gjennomføres høsten 2011, og tas inn i forretningsplanen ved rulleringen for 2012. Denne konkretiseringen må også sees i sammenheng med egen sak om langtidsbudsjett for Helse Vest IKT for perioden 2012 – 2016.

13 HELSE, MILJØ OG SIKKERHET

Helse Vest IKT har stort fokus på Helse, miljø

Helse Vest IKT har utarbeidet en håndbok for HMS med utgangspunkt i Helse Vest sine retningslinjer.

og sikkerhet

Utgangspunktet for HMS-arbeidet er at ledere er ansvarlig for å lede og engasjere sine medarbeidere slik at aktiviteter gjennomføres uten at skader og tap oppstår, og at selskapets HMS-krav innfris og HMS-mål nås. Ledere skal være pådrivere i kontinuerlig forbedring og etablering av beste praksis.

14 AMU OG VERNETJENESTEN

AMU og vernetjeneste er viktige organ i organisasjonen

Helse Vest IKT har etablert AMU med 6 årlige møter. Helse Vest IKT har etablert en vernetjeneste bestående av 1 medarbeider per lokasjon (Stavanger, Haugesund, Bergen og Førde), hvorav 1 er valgt til hovedverneombud og deltar i AMU.

15 GRØNN IKT

Helse Vest IKT fokuserer på grønn IKT

Gjennom et stort antall vare- og tjenesteleveranser påvirker Helse Vest IKT det ytre miljø direkte og indirekte. Dette skjer blant annet gjennom transport av gods, bruk av utstyr (strøm/ varme) og kassasjon av utrangert IKT-utstyr.

Helse Vest IKT skal opptre ansvarsfullt og bevisst i sin rolle som IKT leverandør i samråd med sine partnere på kunde- og leverandørsiden.