

Överenskommelse mellan kommun/stadsdelsnämnd och Stockholms läns landsting om WebCare



Sjukhus • Primärvård • Kommun

Besluts

Innehållsförteckning

1. Parter	4
2. Stockholms läns landstings ansvar	4
3. Representation	4
4. Giltighetstid samt uppsägning och omförhandling	4
5. Syfte och mål	5
6. Relation till andra överenskommelser	5
Rangordning	5
7. Objektägarrådets samarbetsformer.....	5
Objektägarrådets uppdrag och ansvar	6
8. Objektägarrådets budgetprocess.....	6
9. Kommunikation	6
10. Personuppgiftsansvar m.m.....	6
11. Roller.....	7
Objektägare och Objektägarrådet.....	7
Förvaltningsledare / Förvaltningsledare IT och driftsleverantör	7
12. Sekretess	7
13. Behörighetstilldelning	7
14. Gallring.....	7
15. Rätt att begära statistikuttag.....	7
16. Utbildning och lokalt verksamhetsstöd	8
17. Force majeure.....	8
18. Tvist	8
Bilaga 1	9
Förvaltningsspecifikation, objektet "Samverkan vid vårdövergångar"	9
Bilaga 2	10
Förvaltningsplan för 2012 för objektet "Samverkan vid vårdövergångar"	10
Bilaga 3	11
Kontaktuppgifter, Servicedesk och SLA för WebCare	11
Kontaktuppgifter	11
Support och Felhantering.....	12
Gällande SLA med underleverantör för Applikationsförvaltning samt applikation och serverdrift .	13
Bilaga 4	15
Budget 2012 samt belopp som faktureras kommunerna	15

Bilaga 5	16
Personuppgiftsbiträdesavtal	16

Beslutsunderlag

1. Parter

Denna överenskommelse avser att reglera IT-komponenten WebCare inom Objektet "Samverkan vid vårdövergångar" mellan Stockholms läns landsting och länets kommuner och stadsdelar.

Privata och offentliga vårdgivare är inte part enligt denna överenskommelse. Dessa är dock skyldiga att följa vad som anges nedan i enlighet med det anslutningsavtal som dessa har undertecknat. Vad som sägs nedan avseende parts skyldighet gäller således både privata och offentliga vårdgivare som anslutits till WebCare.

2. Stockholms läns landstings ansvar

Stockholms läns landsting åtar sig att förvalta WebCare, vilket innefattar att tillhandahålla, utveckla, förvalta och ombesörja driften av IT-komponenten WebCare enligt Förvaltnings-specifikation, se bilaga 1 och Förvaltningsplan se bilaga 2 för 2012. Förvaltningsplanen ska revideras årligen i linje med de ekonomiska ramarna.

3. Representation

Landstingsdirektören har inrättat ett Objektägarråd som ett besluts- och beställarråd för objektet "Samverkan vid vårdövergångar". Hälso- och sjukvårdsdirektören utser objektägare för WebCare som tills vidare är ordförande i Objektägarrådet.

Objektägarrådet skall bestå av representanter från respektive part och besitta bred kompetens inom verksamhetsområdet. Ledamöterna tillsätts av respektive part. Företrädare för privata vårdgivare ska beredas tillfälle att delta i Objektägarrådets arbete.

Objektägaren i samråd med Objektägarrådet är beställare och ansvarar för objektetförvaltningen av "Samverkan vid vårdövergångar". Åtagandet styrs och följs upp mot beslutad Förvaltnings-specifikation och årlig Förvaltningsplan. Eventuella förändringar i Förvaltningsplanen beslutas av Objektägaren i samråd med Objektägarrådet.

4. Giltighetstid samt uppsägning och omförhandling

Överenskommelsen gäller från 2012-01-01 tills vidare med möjlighet till omförhandling eller uppsägning till varje årsskifte med 12 månaders uppsägningstid. Konsekvensen av en sådan uppsägning hanteras inom ramen för Överenskommelsen (se nedan kap 7 nr 1). Årlig översyn och uppföljning ska genomföras.

Förutsättningen för att kunna genomföra samordnad vårdplanering och följa upp betalningsansvaret samt att få hjälp med listning, är att samtliga parter använder WebCare.

Part äger rätt till omförhandling av bestämmelserna i denna överenskommelse om ändrade förhållanden gör att bestämmelserna väsentligen motverkar parternas intentioner.

Anmälan om omförhandling skall ske skriftligen och så snart det åberopade förhållandet blivit känt för den part som åberopar förhandlingsrätten. Detta befriar inte part från skyldighet att fullgöra sina

överenskomna förpliktelser intill dess att omförhandling avslutats och ny överenskommelse börjat gälla.

5. Syfte och mål

Huvudsyftet med samarbetet i Objektägarrådet är att ha en gemensam organisation som effektivt hanterar drift, förvaltning och utveckling i enlighet med gällande lagstiftning och länsöverenskommelser.

I denna överenskommelse regleras samarbetet rörande ekonomi, utveckling och förvaltning av systemet.

Avsikten är att systemet ska användas och utvecklas på ett sätt som ger både vården och omsorgen ett mervärde, men framför allt stärker säkerheten för den enskilde.

Parterna ska stödja utvecklingen av processer, modeller och metoder för att man skall kunna införa nya rutiner i verksamheten samt stödja medicinsk, informatik- och annan relevant forskning.

En komplett förvaltningsorganisation kommer byggas upp i linje med beslutad förvaltningsstyrmodell. Rutiner för nytt arbetssätt och nya processer ska tas fram och implementeras.

6. Relation till andra överenskommelser

Rangordning

1. Överenskommelse mellan Stockholms läns landsting och Kommunförbundet Stockholms län (KSL) angående samverkan mellan landstinget och kommunerna vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård. Daterad 2010-05-11
2. Denna överenskommelse daterad 2012-03-15
3. Förvaltnings Specifikation/Plan (Se bilaga 1 och 2 för 2012.)

7. Objektägarrådets samarbetsformer

Objektägarrådet arbetar enligt en förvaltningsstyrmodell, se bilaga 1, avsnitt 3.2 rollbeskrivningar.

Objektägarrådet hanterar frågor av principiell betydelse. Mellan sammanträdena svarar Ordföranden i enlighet med rådets uppdrag för rådets arbete och kontakter, såväl gentemot objektförvaltning (SLL IT) som gentemot andra kontakter. Objektägarrådet har ett särskilt uppdrag att som ombud för parterna förtlöpa tillse att verksamheten sker patientsäkert och kostnadseffektivt.

Objektägarrådet fastställer sina sammanträden ett år i taget. Kallelse skall ske fem (5) dagar innan mötet och innehålla dagordning samt underlag för de ärenden som skall behandlas vid mötet.

Beredning av ärenden sker i det användarråd knutet till Förvaltningsledaren. Detta råd har att förbereda bland annat processfrågor, prioritering av utvecklingsfrågor, statistik, samordning av riktlinjer, förvaltningsfrågor, kommunikationsfrågor mm.

Objektägarrådets uppdrag och ansvar

- Objektägaren i samråd med Objektägarrådet ansvarar för utvecklingsbudget och genomför ekonomisk uppföljning
- Objektägaren i samråd med Objektägarrådet beslutar om förvaltningsplan
- Objektägaren i samråd med Objektägarrådet verkställer fattade beslut i landstingsfullmäktige och i Hälso- och sjukvårdsnämnden som berör WebCare
- Ordförande tillika Objektägaren är beslutande och tecknar avtal efter samråd med Objektägarrådet

8. Objektägarrådets budgetprocess

Objektets budget administreras av SLL/HSF som också fakturerar kommunerna/stadsdelarna.

Kommunerna/stadsdelarna finansierar WebCare för åren 2012-2014 med 1 500 000 SEK årligen. SLL finansierar WebCare för åren 2012-2014 med 4 800 000 SEK årligen.

Fakturering för 2012 sker i samband med avtalets tecknande och fortsättningsvis per den 1 april med betalningsvillkor om 30 dagar. Specifierad budget ingår i den årliga Förvaltningsplanen, bilaga 2. SLL/HSF fakturerar kommunerna enl. bilaga 4.

Kostnader som påförs WebCare via nationella beslut finansieras av SLL.

Om tillkommande politiska prioriteringar förändrar Objektägarrådets prioriteringar skall frågan hanteras vid presidiummöte mellan HSN och KSL:s sociala välfärdsberedning.

Objektägarrådets årliga prioriteringar avseende IT-komponenten WebCare i Objektet "Samverkan vid vårdövergångar" anmäls alltid för kännedom till presidiummöte mellan HSN och KSL:s sociala välfärdsberedning.

9. Kommunikation

Till Objektägarrådet knyts kommunikatörer från HSF och KSL som dels har i uppgift att informera om Objektägarrådet och dess uppdrag och beslut, dels för varje beslut av rådet som berör verksamheten, upprätta en kommunikationsplan och utse ansvariga för genomförandet av kommunikationsplanen. Objektägarrådet är uppdragsgivare.

Respektive part ansvarar för att informera om och införa intentionerna i "Överenskommelse mellan Stockholms läns landsting och Kommunförbundet Stockholms län (KSL) angående samverkan mellan landstinget och kommunerna vid in- och utskrivning av patienter i slutenvård".

Objektägarrådets minnesanteckningar tillställs alltid sekretariatet för presidiet för HSN och KSL:s sociala välfärdsberedning.

10. Personuppgiftsansvar m.m.

Varje vårdgivare och kommun/stadsdel är personuppgiftsansvariga för de personuppgifter som kommuniceras via WebCare. Respektive part ska utse en informationsägare inom sin egen organisation. Informationsägaren har ett övergripande ansvar för informationssäkerheten vilket innefattar

ansvar för att behandling av personuppgifter i WebCare sker i enlighet med gällande lagstiftning, tillämpliga föreskrifter samt i enlighet med vad som avtalats parterna emellan. Informationsägaren ska bl.a. göra riskanalyser och besluta om åtkomstbehörigheter.

11. Roller

Objektägare och Objektägarrådet

Objektägaren ska utifrån krav på informationssäkerhet vidta lämpliga tekniska och organisatoriska säkerhetsåtgärder. Vidare ska systemägaren besluta om nyutveckling, vidareutveckling och avveckling.

Förvaltningsledare / Förvaltningsledare IT och driftsleverantör

Förvaltningsledare och Förvaltningsledare IT ansvarar för förvaltning och drift för WebCare inkl. driftsleverantörer. SLL via kontrakterad leverantör utgör personuppgiftsbiträde till respektive vårdgivare, kommun och stadsdel. Respektive verksamhet ansvarar för att personuppgiftsbiträdesavtal upprättas.

12. Sekretess

De personuppgifter som vårdgivare kommunicerar via WebCare omfattas av hälso- och sjukvårdssekretess respektive tystnadsplikt. De personuppgifter som kommun/stadsdel kommunicerar via WebCare omfattas av socialtjänstsekretess. Uppgiftsutlämnande ska ske med patientens samtycke med undantag för sådana uppgifter som får lämnas ut med stöd av betalningsansvarslagen. Om samtycke inte kan inhämtas kan utlämnande ske efter en sekretessprövning. Respektive part ansvarar för att det finns rutiner för hur sekretessprövningen ska göras.

13. Behörighetstilldelning

Respektive part ansvarar för att utse vilka som inom sin egen verksamhet ska ha behörighet att använda WebCare. Behörighet till WebCare ska tilldelas personal som behöver WebCare för att utföra sitt arbete. Respektive part ansvarar för att det förs en förteckning över vilka som inom en viss verksamhet har behörighet till WebCare.

14. Gallring

Respektive informationsägare ansvarar för gallring.

15. Rätt att begära statistikuttag

Den statistik som avses i "Överenskommelse mellan Stockholms läns landsting och kommunerna i Stockholms län angående samverkan vid in- och utskrivning i slutenvård", kommer att publiceras när

tjänsten utvecklats.¹ Tjänsten finansieras inom budgeten. Tjänsten finns i förvaltningsplanens prioriteringslista för 2013.

Det är personuppgiftsansvarig som kan beställa övrigt statistikuttag ut systemet. Personuppgiftsansvarig vänder sig till respektive informationsägare med sin begäran. Informationsägaren gör en sekretessprövning innan beslut om godkännande/avslag. Beställning lämnas skriftligt inkl godkänd/a sekretessprövning/ar till förvaltningsledning en (SLL IT) för effektivering.

16. Utbildning och lokalt verksamhetsstöd

Respektive nyttjande part ansvar för adekvat utbildning och lokalt användarstöd både avseende hanteringen av själva systemet och i de processer systemet omfattar (exempelvis samordnad vårdplanering), till sina medarbetare. Utbildningsmaterial tillhandahålls av Objektförvaltningen.

17. Force majeure

Omständighet som krig, arbetskonflikt, blockad, eldsvåda, avbrott i energiförsörjning, miljökatastrof, allvarlig smittspridning eller annan väsentlig omständighet som parterna inte får över och som förhindrar part från att fullfölja sina överenskomna skyldigheter kan befria part från fullgörande av dessa skyldigheter.

Arbetskonflikt som har sin grund i parts brott mot kollektivavtal får inte åberopas som befrielsegrund.

Motpart skall omedelbart skriftligen underrättas om det föreligger omständighet som kan föranleda tillämpning av denna bestämmelse.

18. Tvist

Tvist med anledning av detta avtal skall i första hand lösas av parterna gemensamt. I andra hand skall tvist hänskjutas till respektive parter förvaltningschef/VD. I fall där så är möjligt, kan tvist i sista hand hänskjutas till förvaltningsdomstol.

Ort och datum

Ort och datum

För landstinget

För kommunen

¹ "Den information som WebCare kan generera kring att månatligen för att kunna följa antalet utskrivningsklara inom slutna vård och antalet dygn med betalningsansvar per kommun och stadsdel ska tillhandahållas vid anfordran."

Bilaga 1 (separat dokument)

Förvaltningsspecifikation, objektet "Samverkan vid vårdövergångar"

Beslutsunderlag

Bilaga 2 (separat dokument)

Förvaltningsplan för 2012 för objektet "Samverkan vid vårdövergångar"

Beslutsunderlag

Bilaga 3

Kontaktuppgifter, Servicedesk och SLA för WebCare

Kontaktuppgifter

Förvaltningsledare:

Cecilia Staffansson

Landstingsstyrelsens förvaltning, SLL IT

Telefon: 08-123 142 84

SMS: 070-737 57 14

epost: cecilia.staffansson@sll.se

Stockholms Läns Landsting

Postadress: Box 22550, 10422 Stockholm

Besöksadress: Norra Stationsgatan 69, receptionen

Telefon vx: 08-123 100 00

Förvaltningsledare IT:

Hans Andersson

Landstingsstyrelsens förvaltning, SLL IT

Telefon: 08-123 142 83

SMS: 070-737 57 40

e-post: hans.r.andersson@sll.se

Stockholms Läns Landsting

Postadress: Box 22550, 10422 Stockholm

Besöksadress: Norra Stationsgatan 69, receptionen

Telefon vx: 08-123 100 00

Support och Felhantering

SLL IT:s Servicedesk

Tar emot felanmälningar, frågor, beställningar m.m. Inkomna ärenden registreras, besvaras eller kanaliseras vidare.

Tel 08-123 177 77
Servicedesk.sllit@sll.se

Servicetider: Helgfri måndag – torsdag 07:00-17:30 samt fredag 07:00-16:00

Tjänst	Servicenivå	Servicegrad
Ärendemottagning via telefon	Besvaras inom 60 sekunder i snitt per dag	90 %
Direktlösningsgrad där ärendet har en av förvaltningen dokumenterad lösning	Direktlösningsgrad inom 5 minuters samtalstid	100 %
Ärendemottagning via e-post	Lådan hanteras 1 gång/24 tim då det skapas ett ärende av varje förfrågning, beställning eller incident.	100 %
Registrering av mottagna ärenden	100 % av mottagna ärenden registreras	100 %
Fördelning av registrerade ärenden. (Ej ärenden som kommer in via "selfservice").	Registrerade ärenden ska fördelas inom 10 min.	>90%

Gällande SLA med underleverantör för Applikationsförvaltning samt applikation och serverdrift
Produktionsmiljö

Applikationsförvaltning

Serviceid:	Vardagar 8-17
Påbörjad felrättning Kritisk/Hög:	1 tim
Påbörjad felrättning Medel:	8 tim
Information kommunicerad:	30 min
Återkoppling avhjälpning:	30 min
Maximal feltid/incident, Kritisk/Hög:	10 tim
Maximal feltid/incident, Medel:	24 tim
Maximalt antal fel/år Kritisk/Hög:	4 st
Maximalt antal fel/år Medel:	10 st
Maximal total feltid/år:	30 tim

Applikations och serverdrift

Serviceid:	Alla dagar 0-24
Påbörjad felrättning Kritisk/Hög:	1 tim
Påbörjad felrättning, Medel, Vardagar 8-17:	8 tim
Information kommunicerad:	30 min
Återkoppling avhjälpning:	30 min
Maximal feltid/incident, Kritisk/Hög:	2 tim 8-17, 4 tim övrig tid
Maximal feltid/incident, Medel:	48 tim
Maximalt antal fel/år Kritisk/Hög:	4 st
Maximalt antal fel/år Medel:	18 st
Maximal total feltid/år:	10 tim

Testmiljö

Applikationsförvaltning

Servicetid:	Vardagar 8-17
Påbörjad felrättning Kritisk/Hög:	18 tim
Påbörjad felrättning Medel:	36 tim
Information kommunicerad:	4 tim
Återkoppling avhjälpning:	8 tim

Applikations och serverdrift

Servicetid:	Vardagar 8-17
Påbörjad felrättning Kritisk/Hög:	1 tim
Påbörjad felrättning, Medel, Vardagar 8-17:	8 tim
Information kommunicerad:	30 min
Återkoppling avhjälpning:	30 min
Maximal feltid/incident, Kritisk/Hög:	8 tim
Maximal feltid/incident, Medel:	24 tim

Utbildningsmiljö

Applikationsförvaltning

Servicetid:	Vardagar 8-17
Påbörjad felrättning Kritisk/Hög:	18 tim
Påbörjad felrättning Medel:	36 tim
Information kommunicerad:	4 tim
Återkoppling avhjälpning:	8 tim
Maximal feltid/incident, Kritisk/Hög:	10 tim
Maximal feltid/incident, Medel:	24 tim

Applikations och serverdrift

Servicetid:	Vardagar 8-17
Påbörjad felrättning Kritisk/Hög:	1 tim
Påbörjad felrättning, Medel, Vardagar 8-17:	8 tim
Information kommunicerad:	30 min
Återkoppling avhjälpning:	30 min
Maximal feltid/incident, Kritisk/Hög:	8 tim
Maximal feltid/incident, Medel:	24 tim
Maximalt antal fel/år Kritisk/Hög:	4 st
Maximalt antal fel/år Medel:	18 st

Maximal total feltid/år: 10 tim

Bilaga 4

Budget 2012 - 2014 samt belopp som faktureras kommunerna

För åren 2012, 2013 och 2014 faktureras kommunerna/stadsdelarna 1 500 000 SEK årligen enligt fördelningen nedan. Se också punkt 8 Objektägarrådets budgetprocess.

<i>Kommun</i>	<i>Belopp</i>
Botkyrka	60 730
Danderyd	22 806
Ekerö	18 480
Haninge	56 175
Huddinge	71 038
Järfälla	48 282
Lidingö	31 615
Nacka	65 707
Norrtälje	40 339
Nykvarn	6 692
Nynäshamn	18 825
Salem	11 256
Sigtuna	29 641
Sollentuna	47 257
Solna	50 165
Stockholm (44 278kr/stadsdel)	619 891
Sundbyberg	28 357
Södertälje	62 887
Tyresö	31 075
Täby	46 301
Upplands Väsby	28 827
Upplands-Bro	17 201
Vallentuna	22 029
Vaxholm	7 990
Värmdö	27 895
Österåker	28 539

Bilaga 5

Personuppgiftsbiträdesavtal

Beslutsunderlag

Samverkan vid vårdövergångar

Förvaltningsspecifikation År 2012

WebCare

Sjukhus • Primärvård • Kommun

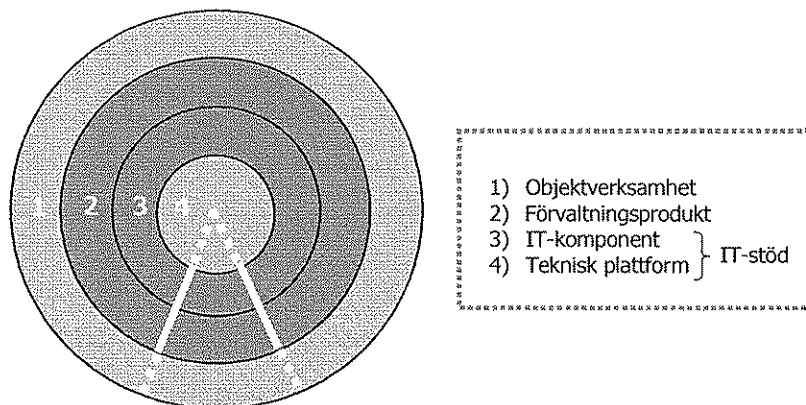
Beslutsunderlag

Innehållsförteckning

1	OBJEKTBEKRIVNING	3
1.1	OBJEKTVERKSAMHET	3
1.2	FÖRVALTNINGSPRODUKTER.....	4
1.3	IT-STÖD (IT-KOMPONENTER OCH TEKNISK PLATTFORM)	5
2	FÖRVALTNINGSAKTIVITETER	8
3	FÖRVALTNINGSORGANISATION	9
3.1	AFFÄRSPARTER	9
3.2	ROLLBESKRIVNINGAR.....	10
4	FÖRVALTNINGSPROCESSER	13
4.1	PROCESS FÖR MÅLSTYRNING	13
4.2	PROCESS FÖR PROBLEMBASERAT ANVÄNDARSTÖD.....	15
4.3	PROCESS FÖR ÄNDRINGSHANTERING	17
4.4	PROCESS FÖR DRIFTRELATERAD FELHANTERING	20

Beslutsunderlag

1 Objektbeskrivning



1.1 Objektverksamhet

Förvaltningsobjektet syftar till att stödja aktiviteter inom processen Samordnad vårdplanering (SOVP). Exempel på aktiviteter som genomförs inom denna process är:

- Skapa och skicka inskrivningsmeddelande
- Svara på inskrivningsmeddelande
- Kalla till samordnad vårdplanering
- Upprätta och justera vårdplan efter genomförd vårdplanering (slutenvård)
- Justera vårdplan och komplettera med information enligt lagkrav (kommun och öppenvård)
- Meddela datum för utskrivningsklar
- Avisera utskrivning
- Skriva ut patient samt skapa utskrivningsinformation (trygghetskvitto)
- Skriva ut händelselista
- Skapa faktureringsunderlag
- Kommunicera med andra vårdgivare via chatt och tilläggsanteckning
- Söka kontaktuppgifter mellan olika vårdgivare
- Läsa information
- Söka fram uppgifter om var person är listad utifrån personnummer

Aktörer som genomför dessa aktiviteter är nyttjare av förvaltningsobjektet och utgörs av personalgrupper inom den landstingsfinansierade sluten- och öppenvården i Stockholms läns landsting samt kommunernas Socialtjänster i Stockholms län. Exempel på personalgrupper i dessa organisationer är:

- Läkare
- Sjuksköterskor
- Handläggare inom kommunernas Socialtjänster
- Paramedicinare

De aktiviteter som aktörerna i objektverksamheten genomför resulterar i;

- Justerad vårdplan i enlighet med lagkrav, direktiv och överenskommelser
- Utskrivningsinformation (Trygghetskvitto)
- Klargjord ansvarsfördelning mellan vårdgivare

Objektverksamheten (skikt 1 i bilden ovan) ingår inte i förvaltningsobjektet utan utgör den verksamhet som förvaltningsobjektet ska stödja.

1.2 Förvaltningsprodukter

För att möjliggöra leverans av objektverksamhetens resultat krävs ett antal förvaltningsprodukter. Huvuddelen av dessa genereras ur IT-komponenterna och beskriver nödvändig funktionalitet som används i objektverksamheten. Förvaltningsorganisationen tillhandahåller följande förvaltningsprodukter.

Förvaltningsprodukter	Beskrivning
Stöd för informations- överföring och samordnad vårdplanering	Förvaltningsprodukten innehåller stöd för att överföra information samt genomföra samordnad vårdplanering och stödjer verksamhetens processer för detta. Förvaltningsprodukten underhålls löpande för att vara anpassad till de lagar, riktlinjer och regelverk som verksamheten lyder under. Innehåller bl a funktionalitet för att; • Överföra information • Kalla till vårdplanering • Upprätta vårdplan • Justera vårdplan och komplettera med information
Stöd för betalningsansvars- beräkning	Förvaltningsprodukten innehåller stöd för beräkning av antal dagar med betalningsansvar.
Stöd för fakturering	Förvaltningsprodukten innehåller stöd i form av enhandelslogg som fungerar som ett elektroniskt kvitto som är juridiskt bindande utifrån vilken man för att skapa faktureringsunderlag för de patientkostnader som uppkommer i enlighet med Betalningsansvarslagen.
Behovsanpassade rapporter	Förvaltningsprodukten gör det möjligt att utifrån specifika behov skapa samt ta ut olika typer av rapporter. Förvaltningsorganisationen säkerställer att önskad rapport är möjlig att hämta från förvaltningsobjektet.
Målgruppsanpassat kunskapsstöd	Förvaltningsprodukten innehåller olika typer av hjälpmedel som är kopplade till förvaltningsobjektet. Förvaltningsprodukten har två olika målgrupper, varav den ena målgruppen består av dem som nyttjar förvaltningsobjektet, dvs. parter i objektverksamheten och den andra av dem som förvaltar förvaltningsobjektet. <u>Förvaltningsobjektets nyttjare</u> • Användarhandbok • Bildspel i WebCare • Utbildningsfilm • WebCare utbildningsdatabas • Frågor och svar om WebCare • Support • SLL IT:s kundwebb <u>Förvaltningsorganisationen</u> • Systemdokumentation • Driftdokumentation • Funktionsdokumentation

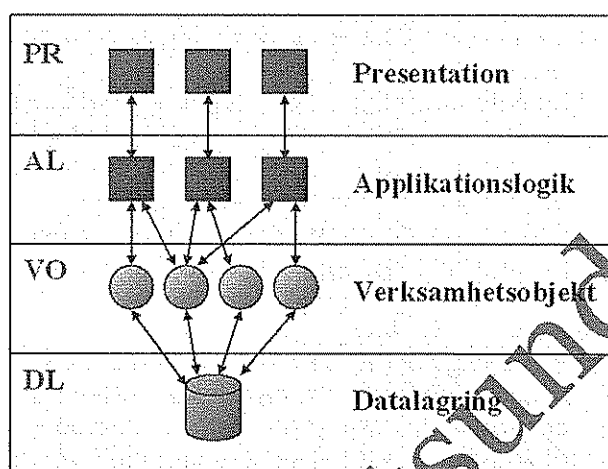
1.3 IT-stöd (IT-komponenter och teknisk plattform)

IT-komponenter

För att kunna tillhandahålla ovanstående förvaltningsprodukter till objektverksamheten krävs följande IT-komponent.

IT-komponent	Beskrivning
WebCare	- System för informationsöverföring avseende samordnad vårdplanering mellan landsting (slutenvård och primärvård) och kommuner. - Uppbyggt som ett ärendehanteringssystem med inbyggt processtöd. - Egenutvecklat system (har utvecklats av Tieto för SLL)

Systemet indelas i följande arkitekturlager:



Presentationsskiktet har hand om interaktionen med användarna via användargränssnitt.

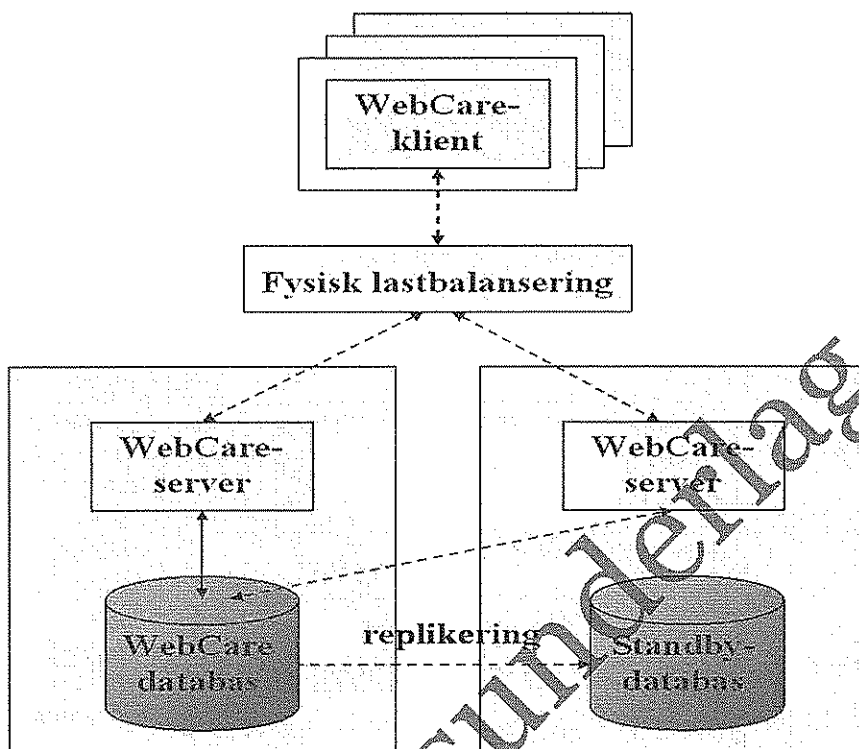
Applikationslogiken innehåller de bearbetningar och informationsomvandlingar som applikationen behöver. Detta skikt hanterar också applikationens processflöde och anropar ett antal tjänster hos verksamhetsobjekten för att utföra sin uppgift. I detta skikt återfinns också logiken för eventuella batchprogram.

Verksamhetsobjekten motsvarar enskilda objekt i den verksamhet som systemet ska stödja. Verksamhetsobjekten har hand om accesserna mot datalagret. De innefattar både information om objekten och de tjänster som behövs för att hantera informationen.

Datalagringsskiktet har ansvar för persistent lagring av verksamhetsobjektens information. Internt i WebCare används en databashanterare för detta, men WebCare använder också information som är lagrad i en elektronisk katalog (via kopplingen mot EK).

Teknisk plattform

Den tekniska plattformen ingår inte i förvaltningsobjektet, men är en förutsättning för att WebCare ska fungera. Den tekniska plattformen består av;



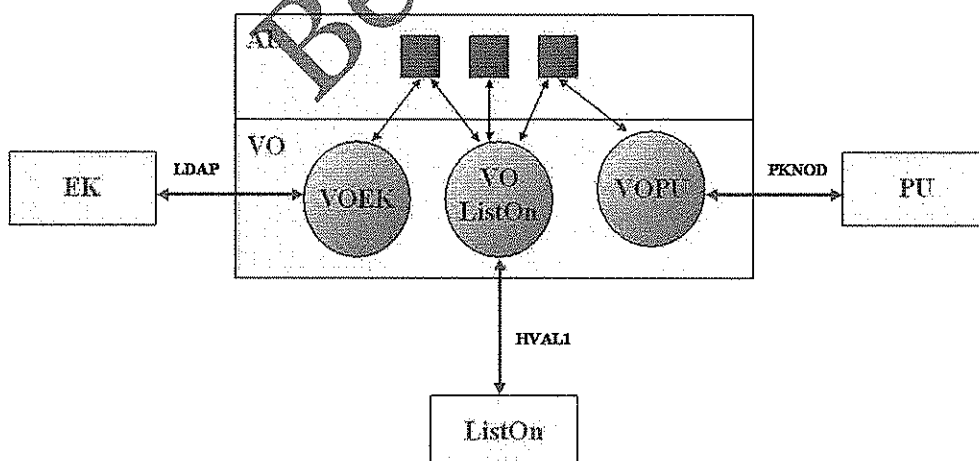
1.3.1 Närliggande system/objekt

Med närliggande system/objekt avses sådana som förvaltningsobjektet Samverkan vid vårdövergångar är beroende av eller som har beroende till förvaltningsobjektet. Förvaltningsobjektet är inte förvaltare av de närliggande systemen/objekten, däremot krävs tydliga och överenskomna kontaktytor. Följande system/objekt har identifierats som närliggande till objektet:

System/objekt	Beskrivning av koppling till Samverkan vid vårdövergångar	Förvaltas av
EK (Elektronisk katalog)	Hämtar information om organisationstillhörighet och kontaktuppgifter om personer samt roller och rättigheter.	Centrala EK-förvaltningen, SLL IT (FO Person, organisation och roll)
PU (Personuppgiftsregistret)	Hämtar information om patienten (folkbokföringsuppgifter).	VASS-förvaltningen, SLL IT
ListOn (Husläkarlistningstjänst)	Hämtar information om var patienten är listad.	VASS-förvaltningen, SLL IT
SLL IdentityProvider (kan tillkomma andra IdP:er än SLL:s inom ramen för federationen)	Federativ inloggning via SAML-biljetter	För närvarande Centrala EK-förvaltningen, SLL IT
eTjänstekort SITHS	Stark autentisering	eTjänstekort-förvaltningen, SLL IT
Klientarbetsplats	Lokal arbetsplats	Lokal klientsupportorganisation
SLL IT:s kundwebb	Publicering av information om WebCare	Förvaltning av SLL IT:s kundwebb

WebCare är kopplat till, och beroende av, den SLL:s elektroniska katalog (EK). All autentisering sker mot EK. Från EK fås även roller som ger behörigheter till WebCare. Härifrån hämtas också uppgifter om organisation och kontaktuppgifter för de i processen inblandade enheterna inom SLL och kommunerna.

WebCare är också kopplat till personuppgiftsregistret (PU) från vilket vårdtagarens folkbokföringsuppgifter hämtas samt listningstjänsten (ListOn/Hval) för att hämta information om vårdtagarens husläkare.



2 Förvaltningsaktiviteter

I tabellen nedan preciseras förvaltningsverksamhetens aktiviteter.

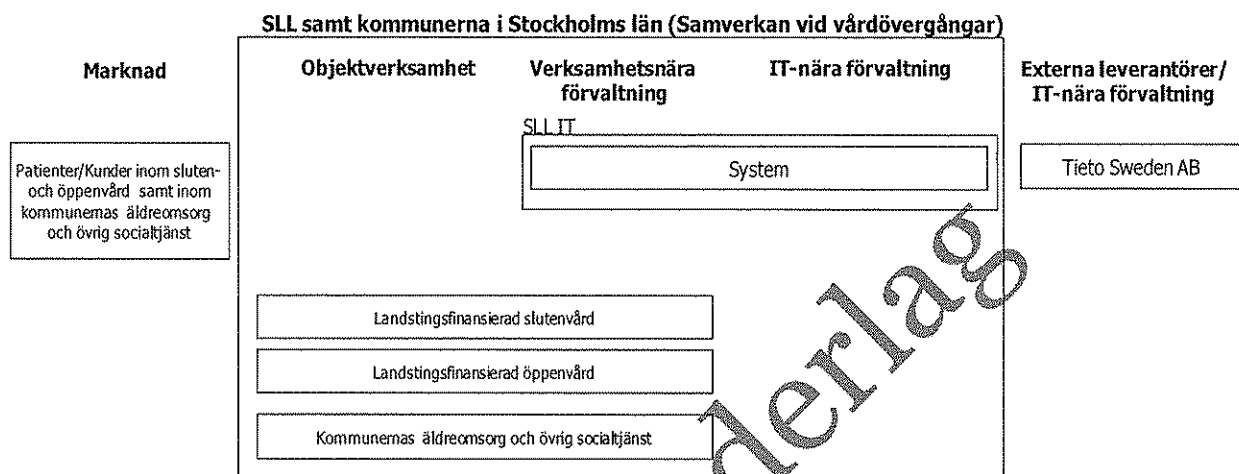
Förvaltningsaktivitet	Definition/Exempel
Förvaltningsstyrning	Avser åtgärder för att styra och förbättra förvaltningsverksamheten i syfte att uppnå överenskomna mål för förvaltningsobjektet. Exempelvis: - Prioritera ärenden - Besluta om förvaltningsplan - Planera och fördela arbetsuppgifter i förvaltningsorganisationen
Användarstöd	Avser såväl reaktiva som proaktiva åtgärder i syfte att stödja användare och öka deras kunskap om förvaltningsobjektet. Syftet är att vidmakthålla och vidareutveckla användares kunskap om förvaltningsobjektet. Exempelvis: - Besvara frågor och ta emot felanmälan från användare - Uppdatera användardokumentation - Utbilda/informera användare
Ändringshantering	Avser åtgärder i syfte att hantera förbättringsåtgärder och ändringar som initieras i förvaltningsobjektet och dess omvärld. Exempelvis: - Genomföra kostnads-/intäktsanalys för ändringar - Genomföra och godkänna test av ändringar - Releaseplanera
Daglig IT-drift och underhåll	Avser åtgärder för kontinuerlig hantering av IT-komponenter och teknisk infrastruktur i syfte att göra objektets ingående IT-komponenter tillgängliga för användare. Exempelvis: - Felsöka och problemhantera - Ta back up - Driftövervakning

Administration i form av kontohantering samt konfigurerings av WebCare-enheter sker ej i WebCare utan i den elektroniska katalogen (EK) och ingår därmed ej i förvaltningsobjektet Samverkan vid vårdövergångar utan ansvarar för och hanteras av förvaltningsorganisationen för Person, organisation och funktion eller motsvarande.

3 Förvaltningsorganisation

3.1 Affärsparter

I nedanstående figur har affärsparterna kategoriserats utifrån vilken verksamhet de bedriver avseende förvaltningsobjektet.



3.2 Rollbeskrivningar

Nedanstående tabeller visar rollbeskrivningar med exempel på arbetsuppgifter.

3.2.1 Budgetnivå

	Objektägare (OÄ)	Objektägare IT (OÄ-IT)
Ansvar	- att objektverksamhetens parter får stöd i form av behovsanpassade förvaltningsprodukter - att förvaltningsobjektet följer gällande lagar och interna styrdokument t ex PUL och informations-säkerhet - att förvaltningsorganisationens effektivitet utvärderas periodiskt - att förvaltningsobjektet har en aktuell förvaltningsplan	- att tillgodose verksamhetens behov av lämpligt IT-stöd - att IT-stöden följer gällande lagar och förordningar (t ex PUL och IT-strategier)
Befogenhet	- att inneha för objektet erforderlig attesträtt inkl utökning av resurser - att ha mandat att teckna avtal enligt förvaltningsplanen	- att inneha för objektet erforderlig attesträtt inkl utökning av resurser - att ha mandat att upphandla och teckna avtal med externa leverantörer enligt förvaltningsplanen
Arbetsuppgifter	<u>Exempel på arbetsuppgifter:</u> - fastställa förvaltningsplanen tillsammans med OÄ-IT - bemanna FL-rollen - delta vid OF-styrgruppsmöten - säkerställa att relevanta styrdokument kommer till FL:s kännedom - fastställa kostnader utanför förvaltningsplanen	<u>Exempel på arbetsuppgifter:</u> - fastställa förvaltningsplanen tillsammans med OÄ - bemanna FL-IT rollen - delta vid OF-styrgruppsmöten - teckna avtal med kontrakterade IT-leverantörer enligt förvaltningsplanen samt att följa upp dessa - säkerställa att relevanta styrdokument kommer till FL-IT:s kännedom - fastställa kostnader utanför förvaltningsplanen

3.2.2 Beslutsnivå

	Förvaltningsledare (FL)	Förvaltningsledare IT (FL-IT)
Ansvar	- att verkställa förvaltningsplanens mål inom givna ramar på ett kostnads-effektivt sätt - att förvaltningsprodukterna är användbara för objektverksamheten - att godkänna leveranser från IT-parter	- att verkställa förvaltningsplanens mål avseende IT-stöd - att externa leverantörer styrs med hjälp av kontrakt - att tekniska samband fungerar tillfredsställande
Befogenhet	- att avropa mot ingångna avtal - att initiera uppdrag utifrån gällande förvaltningsplan	- att avropa mot ingångna avtal - att initiera uppdrag utifrån gällande förvaltningsplan
Arbetsuppgifter	<u>Exempel på arbetsuppgifter:</u> - bemanna roller på operativ nivå i samråd med berörda resursägare - utarbeta förvaltningsplan tillsammans med FL-IT - upprätta löpande förvaltningsdokumentation och rapporteringsrutiner - avvikelserapportera till OF-styrgruppen - prioritera och besluta inom ramen för förvaltningsplanen och göra formella beställningar till FL-IT - föredra ärenden utom förvaltningsplan för OF-styrgruppen - koordinera och administrera samtidigt pågående aktiviteter i förvaltningsplanen samt vid behov starta nya - leda förvaltningsledningsmöten - omvärldsbevaka ur ett verksamhetsperspektiv - utvärdera förvaltningsverksamhetens effektivitet	<u>Exempel på arbetsuppgifter:</u> - bemanna roller på operativ nivå i samråd med berörda resursägare - utarbeta förvaltningsplan tillsammans med FL - avvikelserapportera till OÄ-IT och FL - samordna interna och externa leverantörer - följa upp utfallet av förvaltningens IT-kostnader och rapportera utfallet till FL och OF-styrgruppen - informera IT-förvaltningen om organisationens riktlinjer och fastställda ramar för design, t ex IT-arkitektur och IT-strategi och säkerställa att dessa efterlevs - ställa krav på berörda utvecklingsprojekt ur förvaltningsperspektiv - omvärldsbevaka ur ett tekniskt perspektiv

3.2.3 Roller på operativ nivå

Objektspecialist

Objektspecialisten utgör förvaltningsorganisationens kontaktyta mot nyttjarna av förvaltningsprodukterna. Rollen har till uppdrag att vidareutveckla objektverksamheten med hjälp av förvaltningsprodukter.

Exempel på arbetsuppgifter;

- utför förvaltningsaktiviteter på uppdrag av FL
- uppdaterar och anpassar vid behov lokal dokumentation (t ex processbeskrivningar, rutiner och mallar) i enlighet med beslut
- fångar och formulerar krav på IT-stöd ur ett verksamhetsperspektiv
- säkrar användbarheten ur ett användarperspektiv

IT-specialist

Objektspecialisten utgör förvaltningsorganisationens operativa IT-resurs. Rollen har till uppdrag att vidareutveckla objektverksamheten med hjälp av de ingående IT-komponenterna.

Exempel på arbetsuppgifter;

- utför förvaltningsaktiviteter på uppdrag av FL-IT
- följa upp incidenter och orsakssamband
- operativt samordna driftleverantörer för ingående IT-komponenter och kringligande objekts IT-komponenter
- fångar och formulerar krav på IT-stöd ur ett IT-perspektiv

IT-komponentspecialist

IT-komponentspecialist har som uppgift i förvaltningsorganisationen att omsätta funktionella krav från verksamheten till bästa möjliga tekniska lösning samt tillse att förändringarna passar in i den tekniska miljön

Exempel på arbetsuppgifter;

- utför förvaltningsaktiviteter på uppdrag av FL-IT
- omvandlar verksamhetskrav till systemkrav
- säkrar användbarheten ur ett IT-perspektiv

Driftansvarig

Driftansvarig har ett ansvar för att förvaltningsobjektets IT-stöd är tillgängligt enligt överenskommelser.

Verksamhetsstöd

Ansvarar lokalt för 1:a linjens stöd och utbildning för den egna organisationens användare.

4 Förvaltningsprocesser

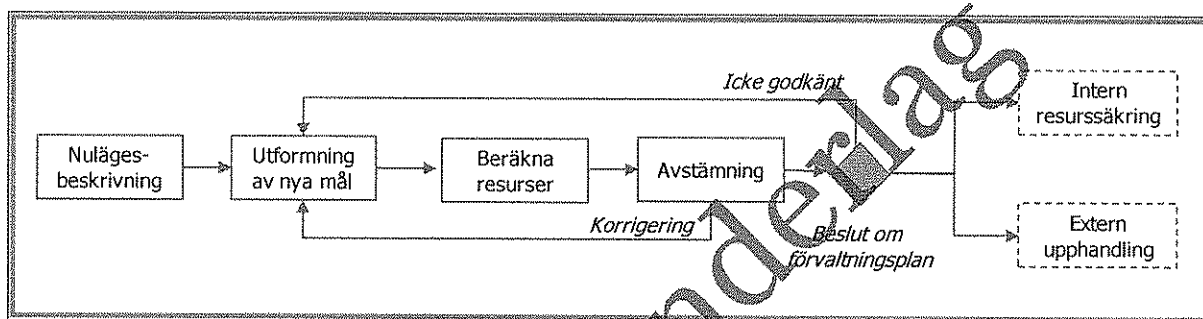
Följande processer finns beskrivna i detta avsnitt;

- Process för målstyrning (delmängd av aktiviteten förvaltningsstyrning)
- Process för problembaserat användarstöd (delmängd av aktiviteten användarstöd)
- Process för ändringshantering (aktiviteten ändringshantering)
- Process för driftrelaterad felhantering (delmängd av aktiviteten daglig IT-drift och underhåll)

4.1 Process för målstyrning

Syfte

Att säkerställa operativ planering och strategisk styrning av förvaltningsobjektet. Den ger därmed förutsättningarna för förvaltningsverksamheten under året.



Tidpunkterna som anges i de olika faserna nedan är baserade på lämpliga avstämningspunkter för att ha planen klar för beslut innan nästkommande förvaltningsperiod påbörjas. Arbetet utförs i enlighet med ordinarie budgetprocess.

4.1.1 Nulägesbeskrivning

Vad

Ta del av styrande dokument och faktorer i övrigt som påverkar förvaltningen inför den kommande perioden samt formulera en nulägesbeskrivning för objektet. Detta ska vara klart i september månad. Följande faktorer och dokument behöver förvaltningsledningen ta del av i samband med nulägesbeskrivningen:

- Samverkansöverenskommelsen
- Avtal
- Berörda verksamheters budgetar
- Politiska beslut
- Input från HSF
- Drift- och förvaltningsavtal med Tieto
- Olika regelverk

Andra viktiga faktorer att ta del av är t ex behovsinformation från processen för Problembaserat användarstöd.

Vem

Förvaltningsledare och Förvaltningsledare IT.

Resultat

Nulägesbeskrivning samt förutsättningar för kommande period.

4.1.2 Utformning av nya mål

- Vad** Arbeta fram ett förslag till förvaltningsplan genom att utforma mål för förvaltningsperioden. Utformning av nya mål ska vara klart i september månad
- Vem** Förvaltningsledare och Förvaltningsledare IT.
- Resultat** Förslag till förvaltningsplan innehållande mål för perioden.

4.1.3 Beräkna resurser

- Vad** Utifrån utformade mål göra resursuppskattningar avseende tidsåtgång för verksamhetsnära respektive IT-nära förvaltning samt eventuella fasta kostnader som bedöms nödvändiga för att uppnå de mål som specificerats. Detta görs i september månad.
- Vem** Förvaltningsledare ansvarar för att resursuppskattningar görs i förvaltningsledningen.
- Resultat** Förslag till förvaltningsplan kompletterad med resursberäkningar och budget för kommande period.

4.1.4 Avstämning

- Vad** Säkerställa att förvaltningsledningen har identifierat rätt fokus och inriktning på förvaltningsarbetet inför kommande period. Detta görs i oktober månad
- Vem** Förvaltningsledare och Förvaltningsledare IT stämmer av förvaltningsplan med styrgruppen.
- Resultat** Reviderad förvaltningsplan.

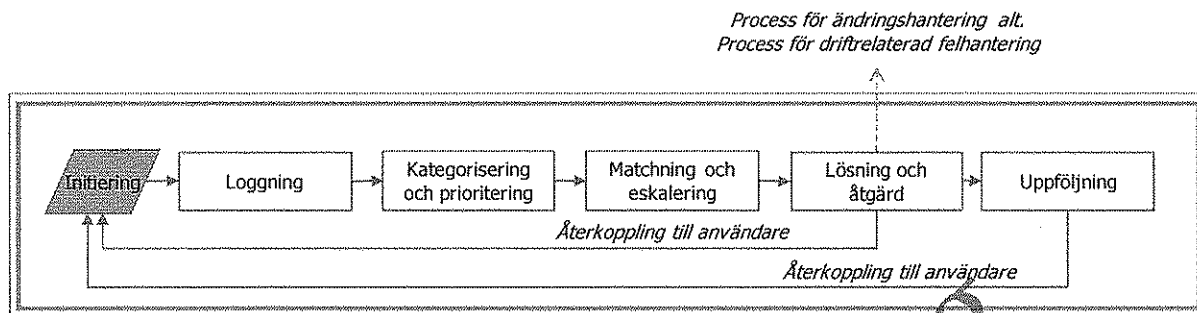
4.1.5 Beslut

- Vad** Fastställa förvaltningsplanen. Om planen inte kan fastställas ska korrigeringar göras innan fastställande kan ske. Om förvaltningsplanen fastställs leder beslutet till att resurssäkring görs inom respektive område samt eventuellt avtalstecknande med externa parter. Beslut om förvaltningsplan ska fattas senast i november månad.
- Vem** Styrgruppen
- Resultat** Fastställd förvaltningsplan samt resurssäkring inom respektive område. Om så är aktuellt även tecknade avtal med externa parter.

4.2 Process för Problembaserat användarstöd

Syfte

Att stödja användarna i användningen av förvaltningsobjektet samt att lösa alla IT-relaterade incidenter så fort som möjligt och därmed minimera störningseffekterna för verksamhetens parter.



Används för att svara på frågor från användare avseende t.ex. användning av IT-komponenter samt att hantera fel som uppstår i den tekniska miljön som stör bedrivandet av verksamheten.

Vid behov av stöd ska användaren i första hand vända sig till sin lokala kontaktperson för WebCare eller EK, om sådan finns. Om den lokala kontaktpersonen inte kan svara på frågan ska lokal kontaktperson i sin tur kontakta SLL IT:s Servicedesk enligt beskrivningen nedan.

4.2.1 Initiering

Vad Användarstödsärenden hanteras i ett första steg av respektive parts utpekade verksamhetsstöd eller lokal kontaktperson. Denne person är Single Point of Contact (SPOC) och kan eskalera ett användarstödsärende till SLL IT via telefon, mail eller webbgränssnitt. Det kan röra sig om rapportering av incidenter som stör verksamheten eller behov av vägledning gällande användningen av IT-stödet WebCare (exkl. processen samordnad vårdplanering och EK). Ärenden gällande EK ansvaras för och hanteras av förvaltningsorganisationen för Person, organisation och funktion eller motsvarande. Ärenden som rör processen hanteras av HSF eller motsvarande för kommunerna.

Vem SLL IT Service desk mottar samtliga ärenden från Verksamhetsstöd och kontaktpersoner. Förvaltningsledare ansvarar för att SLL IT Service desk har erforderlig kunskap om WebCare och att information finns tillgänglig om vart användarna ska vända sig med sina frågor och anmäla incidenter.

Resultat Ärende tilldelas rätt grupp av handläggare.

4.2.2 Loggning

Vad Ärendet loggas i SLL IT:s ärendehanteringssystem (för närvarande SDE)

Vem SLL IT Service desk utför loggning. Förvaltningsledare ansvarar för att ge direktiv för att loggning ska ske på korrekt och relevant sätt.

Resultat Loggat ärende.

4.2.3 Kategorisering och prioritering

- Vad** Kategorisering av ärendetyp görs bl a för att underlätta uppföljning samt för att utgöra grund för prioritering. Prioritering görs baserat på hur stor inverkan ärendet har på objektverksamheten och därmed hur snabbt åtgärd måste vidtas.
- Vem** Kategorisering och prioritering görs av SLL IT Service desk. Förvaltningsledare ansvarar för att kategorier och prioriteringsgrunder är anpassade till objektverksamhetens krav (inom ramen för vad ärendehanteringssystemet medger).
- Resultat** Kategoriserat och prioriterat ärende.

4.2.4 Matchning och eskalering

- Vad** Matchning görs i SDE för att avgöra om ärendet redan är loggat eller om det rör sig om ett känt fel med alternativt sätt att bedriva verksamhet. De ärenden som inte kan lösas direkt eskaleras enligt gällande rutiner och avtal till 2:a respektive 3:e linjens support.
- Vem** SLL IT Service desk matchar och eskalerar. Förvaltningsledare ansvarar för att eskaleringsrutiner för objektet är kända och fungerande.
- Resultat** Matchat och eskalerat ärende.

4.2.5 Lösning och åtgärd

- Vad** Lösning identifieras och åtgärd vidtas. Exempel på åtgärder:
- Besvara fråga enl instruktion (känt fel)
 - Hänvisning till befintlig instruktion avseende workaround (känt eller okänt fel)
 - Vidarebefordra ärende till process för ändringshantering (känt fel eller problem)
 - Vidarebefordra ärende till process för driftrelaterad felhantering (okänt fel)
- Registrering görs i SDE av lösning och vidtagna åtgärder. Samtidigt avslutas användarstödsärendet och återkoppling sker till anmälaren.
- Vem** Den som åtgärdar ett ärende (1:a, 2:a eller 3:e linjens support) tillser att återkoppling och loggning görs. Förvaltningsledare ansvarar övergripande för att användarstödsärenden åtgärdas enligt objektverksamhetens behov.
- Resultat** Åtgärdat och avslutat ärende.

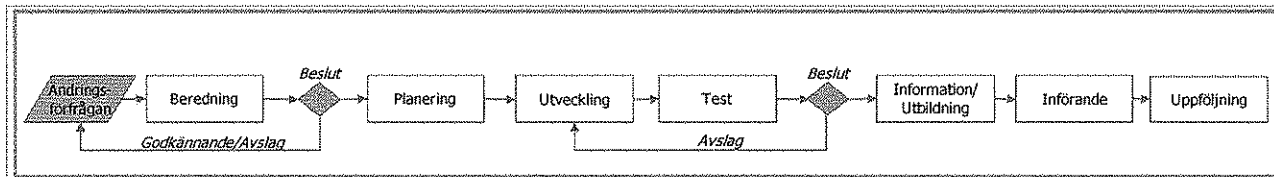
4.2.6 Uppföljning

- Vad** Uppföljning görs regelbundet för att identifiera behov av ändringar i t ex användardokumentation, utbildningsmtrl eller ändringar i användargränssnitt.
- Vem** Förvaltningsledare ansvarar för att uppföljning sker.
- Resultat** Behovsinformation

4.3 Process för Ändringshantering

Syfte

Att genomföra förändringar på ett effektivt och kontrollerat sätt för att säkra förvaltningsobjektets användbarhet samt att minimera antalet fel orsakade av förändringar. Uppnås genom att ta emot och behandla önskemål om förändringar på ett strukturerat sätt.



Används för alla ändringar som berör förvaltningsobjektet. Exempel på ändring kan vara rättning av kunskapsstöd, anpassning av processbeskrivningar, förändrad funktionalitet eller uppgradering av standardprogramvara.

4.3.1 Ändringsförfrågan

- Vad** Ändringsförslag hanteras i ett första steg av respektive parts utpekade verksamhetsstöd eller lokal kontaktperson. Förslag som processtöd och lokala kontaktpersoner vill gå vidare med initieras till förvaltningsorganisationen för Samverkan vid vårdövergångar via SLL IT Service desk. Ändringsförfrågan ska innehålla uppgift om vad ändringen avser, vilken nytta som en eventuell ändring medför, önskat färdigdatum samt kontaktuppgifter till initieraren. Ändringsförfrågan registreras i ärendehanteringssystemet SDE och tilldelas förvaltningen för "Samverkan vid vårdövergångar".
- Vem** Ändringsförslag kan initieras direkt från användare (via lokal kontaktperson eller processtöd), förvaltningsorganisationen, process för driftrelaterad felhantering eller från process för problembaserat användarstöd. Förvaltningsledare ansvarar för att ändringsförfrågningar hanteras på överenskommet sätt.
- Resultat** Registrerad ändringsförfrågan

4.3.2 Beredning

- Vad** Beredning görs av ändringens konsekvenser på verksamhet och teknisk miljö, kostnader och eventuella intäkter/besparingar samt nytta som ändringen medför. Behov av information/utbildning identifieras.
- Vem** Förvaltningsledare ansvarar för beredning av verksamhetsmässig karaktär och Förvaltningsledare IT ansvarar för beredning av teknisk karaktär.
- Resultat** Underlag för beslut om ändring.

4.3.3 Beslut

- Vad** Beslut fattas om ändringen ska genomföras eller inte samt när ändringsarbetet ska genomföras.
- Vem** Förvaltningsledningen beslutar inom förvaltningsplanens ramar och styrgruppen beslutar om ändringar utom ram.
- Resultat** Beslut om godkännande eller avslag.

4.3.4

4.3.5 Planering

- Vad** Genomförandet planeras och koordineras samt resursallokeras. I detta ingår även att planera för informations- och utbildningsinsatser i samband med införande av ändring.
- Vem** Förvaltningsledning.
- Resultat** Planerat genomförande av ändring.

4.3.6 Utveckling

- Vad** Ändringen utvecklas enligt gällande rutiner.
- Vem** Tilldelade resurser genomför. Förvaltningsledare ansvarar för framtagande av förvaltningsprodukter och Förvaltningsledare IT ansvarar för framtagande av IT-komponenter.
- Resultat** Framtagen ändring.

4.3.7 Test

- Vad** Ändringen testas och verifieras enligt gällande rutiner. Godkända ändringar auktoriseras att gå vidare till beslut om införande. Icke godkända ändringar avslås och återkoppling avseende detta görs till dem som konstruerat lösningen.
- Vem** Tilldelade resurser beroende på ändringens karaktär. Förvaltningsledare ansvarar för att ändringar av verksamhetsnära karaktär verifieras, att acceptanstest görs och att testfallen är korrekt utformade. Förvaltningsledare IT ansvarar för att testmiljön är uppdaterad och korrekt samt för genomförande av tekniska tester.
- Resultat** Testad ändring.

4.3.8 Beslut om införande

- Vad** Efter genomförd test och verifiering görs bedömning om ändringen uppfyller krav för införande. Ändringsbegäran med förslag med tidpunkt för genomförande skickas till Change Manager för beredning och beslut i Change Advisory Board (CAB). Förvaltningsledning deltar i CAB.
- Vem** Förvaltningsledningen
- Resultat** Godkännande eller avslag.

4.3.9 Information och utbildning

- Vad** Information målgruppsanpassas och kommuniceras enligt gällande rutiner och kanaler. Planerade utbildningar genomförs för identifierade målgrupper. e-learningverktyg uppdateras. Dessa aktiviteter löper ofta parallellt med införandet och kan även förekomma tidigare i processen
- Vem** Förvaltningsledare ansvarar för att informera representanter i verksamhetsstödsgruppen (part i objektverksamheten) samt för att utbildningsmaterial finns som kan användas lokalt vid utbildning av den egna verksamhetens personal. Förvaltningsledare IT ansvarar för information och utbildning till IT-personal såsom Service deskar.
- Resultat** Informerad och utbildad personal.

4.3.10 Införande

- Vad** Framtagande av rollbackprocedur görs för att säkerställa verksamhet i händelse av störning i samband med produktionssättning av tekniska ändringar. Ändringen produktionssätts i den tekniska miljön. Samtidigt implementeras ändringar i arbetssätt och rutiner i verksamheten.
- Vem** Tilldelade resurser beroende på ändringens karaktär. Förvaltningsledare ansvarar för införande av verksamhetsmässiga ändringar och Förvaltningsledare IT för produktionssättning av tekniska ändringar samt att rollbackprocedur och rollbackplan tas fram av leverantör.

Resultat Införd ändring.

4.3.11 Uppföljning

Vad Efter införandet utvärderas tid och kostnad för genomförande samt att avsedda effekter och mål uppnåtts med ändringen.

Vem Förvaltningsledare ansvarar för att ändringar följs upp i förvaltningsledningen.

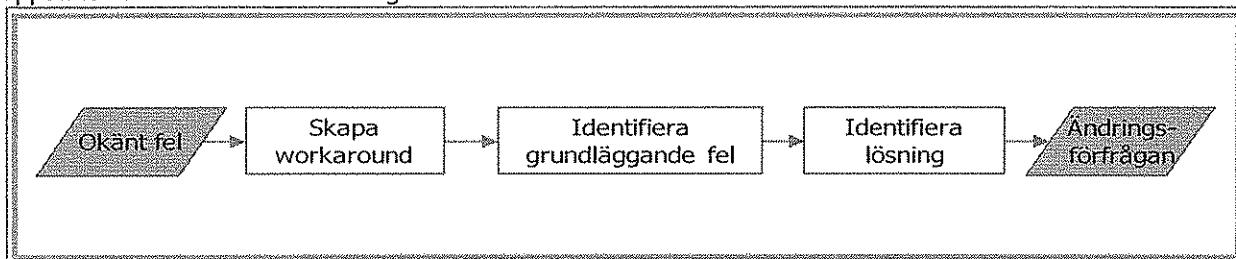
Resultat Utvärderad ändring.

Beslutsunderlag

4.4 Process för Driftrelaterad incidenthantering

Syfte

Att minimera störande effekter för verksamheten genom att ta reda på orsaken till att tekniska fel uppstått och identifiera en lösning.



Definition av problem: Den bakomliggande orsaken till att en eller flera incidenter inträffat. Används för hantering av s.k. okända fel där ingen känd orsak har kunnat hittas i den tekniska miljön. Exempelvis låsningar i IT-komponenter som löses temporärt genom omstart av en server. Kan ibland röra sig om s.k. intermittenta fel som är svåra att återskapa.

4.4.1 Okänt fel

Vad Ett okänt fel initieras från processen för problembaserat användarstöd eller via larm från övervakningssystem. Resurser avsätts för att arbeta med ärendet.

Vem Förvaltningsledare IT ansvarar för att resurser och problemärenden fördelas i enlighet med avtal.

Resultat Ärende

4.4.2 Skapa workaround

Vad Användaren hänvisas till befintlig workaround (faxrutin) om denna workaround kan vara ett alternativ till lösning. I annat fall identifieras och skapas om möjligt annan workaround, vilken kommuniceras till objektverksamheten (verksamhetsstöd, kontaktpersoner). Workaround kommuniceras även till Service deskar så att de kan svara användarna hur de ska agera.

Vem Tilldelade resurser skapar workaround. Förvaltningsledare ansvarar för att resultatet kommuniceras och åtgärder vidtas i verksamheten.

Resultat Workaround

4.4.3 Identifiera grundläggande fel

Vad Felsökning sker för att hitta vad som utgör grundorsak till felet. När grundorsaken identifierats klassificeras felet som ett känt fel och loggas i SLL IT:s ärendehanteringssystem alt. i leverantörens ärendehanteringssystem.

Vem Tilldelade resurser utför felsökning och loggning. Förvaltningsledare IT ansvarar övergripande för att pågående felsökningsarbete styrs och att avvikelser från planerad resursåtgång hanteras i förvaltningsledningen.

Resultat Känt fel.

4.4.4 Identifiera lösning

Vad Lösning för att åtgärda det kända felet identifieras och loggas. Detta resulterar i en ändringsförfrågan som hanteras enligt process för ändringshantering.

Vem Tilldelade resurser utför. Förvaltningsledare IT ansvarar övergripande för att lösning identifieras och att ändringsförfrågan hanteras.

Resultat Ändringsförfrågan

Samverkan vid vårdövergångar

Förvaltningsplan
År 2012

WebCare

Sjukhus • Primärvård • Kommun

Beslutsunderlag

Innehållsförteckning

1	INLEDNING.....	3
1.1	BAKGRUND.....	3
1.2	SYFTE OCH MÅLGRUPP	3
1.3	FÖRVALTNINGSPERIOD	3
2	FÖRVALTNINGSOBJEKTET	4
3	FÖRVALTNINGSAKTIVITETER.....	4
4	MÅL OCH BUDGET	4
4.1	PROBLEM OCH BEHOV	4
4.2	MÅL	8
4.3	BUDGET.....	11
5	FÖRVALTNINGSORGANISATION.....	12
5.1	BEMANNAD FÖRVALTNINGSORGANISATION	12
5.2	BESLUTSFÖRA	13
5.3	ARBETSFÖRA.....	13

Till denna plan finns en specifikation med fördjupade beskrivningar som omfattar följande avsnitt:

1. Objektbeskrivning
2. Förvaltningsaktiviteter
3. Förvaltningsorganisation
4. Förvaltningsprocesser

Beslutsunderlag

1 Inledning

1.1 Bakgrund

Utfraån beslut att fr o m 2012-01-15 genomföra en etablering av ny förvaltningsorganisation för förvaltningsobjektet Samverkan vid vårdövergångar har en översyn av tidigare föreslagen förvaltningsplan skett. Eftersom förutsättningarna har kommit att ändras ganska väsentligt sedan den tidigare planen togs fram maj-juni 2011 har en förhållandevis omfattande revidering av ursprungligt förslag varit nödvändig. Revidering av den tidigare förvaltningsplanen har utförts av förvaltningsledare Cecilia Staffansson, SLL IT, och förvaltningsledare IT Hans Andersson, SLL IT.

Arbetet med att ta fram den ursprungliga, nu reviderade, förvaltningsplanen (maj-juni 2011) bedrevs under ledning av Pernilla Hedenbäck från På AB. Följande medarbetare deltog i arbetet:

Arbetsgrupp

- Maria Arenander, SLSO
- Birgitta Charléz, Östermalms stadsdelsförvaltning
- Annemarie Kennestad, Karolinska Universitetssjukhuset
- Sofia Olsson, SLL IT
- Eva Pira, Täby kommun
- Eva Rönning, SLSO
- Christina Ring, Huddinge kommun
- Cecilia Staffansson, SLL IT

Styrgrupp

- Karin Bengtsson, Kommunförbundet Stockholms län
- Kerstin Ceder, Capio S:t Görans sjukhus
- Lennart Dahlberg, Kommunförbundet Stockholms län
- Stefan Kallström Jansson, SLSO
- Jonas Larsson, Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning
- Gunnar Ljunggren, Hälso- och sjukvårdsnämndens förvaltning
- Tobias Nilsson, Landstingsstyrelsens förvaltning
- Mats Nomberg, KITS
- Mikael Ohrling, SLSO
- Gunnel Rohlin, Stockholms Stad

1.2 Syfte och målgrupp

Syftet med förvaltningsplanen för Samverkan vid vårdövergångar är att klargöra vad som ska göras i förvaltningsarbetet samt hur förvaltningen ska utföras och styras. Förvaltningsplanen är det operativa styrdokumentet för Samverkan vid vårdövergångar. Till förvaltningsplanen hör en specifikation som mer detaljerat beskriver förvaltningsobjektets innehåll och avgränsningar, roller samt förvaltningsprocesserna.

Målgrupp för dokumentet är de som ansvarar för och de som bedriver förvaltningen av Samverkan vid vårdövergångar. Dokumentet ägs av Objektägare och förvaltas av Förvaltningsledaren.

1.3 Förvaltningsperiod

Förvaltningsplanen gäller för perioden 2012-01-15 – 2012-12-31 Inför påföljande period ska förvaltningsplanen förnyas enligt processen för målstyrning (se Förvaltnings-specifikationen avsnitt 4.1).

2 Förvaltningsobjektet

Förvaltningsobjektet Samverkan vid vårdövergångar syftar till att stödja processer avseende vårdövergångar mellan Stockholms läns landsting och kommunerna i Stockholms län.

I förvaltningsobjektet ingår IT-komponenten WebCare, vilken syftar till att stödja processen Samordnad vårdplanering (SOVP). De målgrupper som primärt ska stödjas av förvaltningsorganisationen är läkare, sjuksköterskor samt paramedicinare inom den landstingsfinansierade slutenvården i Stockholms läns landsting samt handläggare inom Socialtjänsten hos kommunerna i Stockholms län.

Förvaltningsorganisationen levererar följande förvaltningsprodukter till ovan nämnda målgrupper:

- Stöd för informationsöverföring och samordnad vårdplanering
- Stöd för betalningsansvarsberäkning
- Stöd för fakturering
- Behovsanpassade rapporter
- Målgruppsanpassat kunskapsstöd

För en fördjupad beskrivning av förvaltningsobjektet se Förvaltningsspecifikationen, avsnitt 1.

3 Förvaltningsaktiviteter

Förvaltningsaktiviteterna i samband med förvaltning av Samverkan vid vårdövergångar är följande:

- Förvaltningsstyrning
- Användarstöd
- Ändringshantering
- Daglig IT-drift och underhåll

För en fördjupad beskrivning av förvaltningsaktiviteterna se Förvaltningsspecifikationen, avsnitt 2.

4 Mål och budget

4.1 Problem och behov

Följande problem- och behovsbild har identifierats för förvaltningen av Samverkan vid vårdövergångar.

Ett av de mest centrala behoven är utpekandet av roller och ansvar avseende processen Samordnad vårdplanering, som förvaltningsobjektet syftar till att stödja. Detta för att tydliggöra ansvaret som kravställare i objektverksamheten samt som tydlig part med ansvar för att ta emot verksamhetsfrågor och processfrågor.

Förvaltningsledare och Förvaltningsledare IT ansvarar för de olika aktiviteterna nedan enligt de rollbeskrivningar som framgår av förvaltningsspecifikationen.

1. Åtgärda brister i organisation och styrning

Implementera ny organisation med klargjorda bemannade roller, ansvar och befogenheter såväl centrala som lokala.

2. Finansiering av objektet (hanteras av Objektägarråd och ingår i löpande förvaltning)

Klargöra finansieringsmodell och finansieringsansvar. Fakturering av kostnader för slagningar mot Telia samt SMS till respektive kund måste möjliggöras.

3. Nya versioner av WebCare

Under förvaltningsperioden kommer nya versioner av WebCare att beställas och implementeras. Normalt sker leverans av två nya versioner per år. I år finns det sannolikt behov av fler leveranser, både stora och lite mindre. För varje leverans behöver förvaltningen utföra sedvanliga förberedelser såsom planering, kravställning, testning, dokumentation, information. Under hösten inleder förvaltningen i även planering och förberedelser av kommande leveranser 2013.

4. Översyn och utveckling utifrån DI:s tillsynsbeslut

Det finns behov av att göra en översyn av WebCare i syfte att avhjälpa de brister som finns samt identifiera förbättringsbehov. Följande delar ses över och utvecklas vid behov:

- Direktåtkomst
- Behörighetskontroll
- Gallring

5. Krav stark autentisering

Anpassningen av WebCare till nya autentiseringslösningar för att möjliggöra federativ inloggning driftsattes 2011-06-21. Utifrån krav på stark autentisering vid inloggning i WebCare ansvarar varje verksamhet för att införa säker inloggning med godkända kort, eTjänstekort med SITHS-certifikat eller Telias e-legitimation på kort, snarast möjligt under år 2012. För närvarande finns stöd för autentisering via SLL:s Identity Provider mot EK. (Resurs bör tillsättas vars uppdrag det blir att ansvara för att upprätta tid- och åtgärdsplaner samt följa upp dessa så att möjlighet att logga in med AnvändarID och Lösenord kan tas bort. Finansieras utanför denna fv-plan)

6. Webb sida för WebCare

Sedan 2009 finns information avseende WebCare på SLL IT:s kund sida, vilken enbart kan nås via SLLnet. Därutöver finns information avseende WebCare och processen SOVP på Uppdragsguiden. Hösten 2011 anlät HSF Kommunikation webbyrå One Day att leda workshop för att tillsammans med kommunikationsgruppen genomföra en förstudie inför etablering en ny extern webbsida. Gruppen kom fram till att webbsidan ska ha fokus på WebCare, ej processen SOVP. Angeläget att hitta bra och kostnadseffektiv lösning som kan implementeras snabbt och möjliggöra att behovet av kommunikation/åtkomst till information tillgodoses för alla intressenter inkl kommuner och privata vårdgivare. Alternativ: utveckla och spegla nuvarande webbsida, ny webbsida och modernisering av WebCares inloggningsida.

7. SLL IT Service desk

Uppdrag till SLL IT:s Service desk att hantera ärenden för samtliga kunder inom ramen för FO. Etablera samverkan, utbildning, initial och kontinuerlig överföring av kunskap. Effektivisera aktuella processer, enhetliga flöden oavsett kund, inför Single Point of Contact.

8. Mindre vidareutveckling under förvaltningsåret

Mindre förändringsbehov, akuta och planerade, som har identifierats och prioriterats av förvaltningsledningen och, i förekommande fall, i samråd med verksamhetsstöd.

9. Åtgärda brister avseende avtal och överenskommelser och rättsliga aspekter

Deltaga i reglering av rättigheter och skyldigheter avseende WebCare mot samtliga parter.

- Avtal mellan Stockholms läns landsting och kommunerna i Stockholm län som reglerar användandet av WebCare (ersättning, servicenivåer etc) saknas.
- Uppdrag till HSF:s att tydliggöra vårdgivarens åtaganden i vårdavtal för auktorisering och se till att det finns överensstämmelse med övriga överenskommelser samt klargörande kring vilka som har uppdrag avseende processen SOVP.
- Överenskommelser som reglerar incidenthantering, akuta och planerade driftstörningar, tillgänglighet, servicenivåer och övrig samverkan avseende förändringar (analys av ev påverkan, test, planering) behöver tecknas med ansvariga för integrerade system/IT-komponenter: EK, IdentityProvider, Liston, PU, Service desk.

10. Anpassning av WebCare för att hantera förändringar i "kommunträdet" i EK

"Kommunträdet" i EK sattes år 2004 upp med WebCare som enda intressent. Därför har WebCare en rudimentär lösning i vilken man hanterar alla enheter som finns under kommunerna som biståndsenheter. Nu finns behov att använda kommunträdet för mer än samordnad vårdplanering, ex för Beställarportalen och Pascal. Utifrån denna förändring av kommunträdet krävs att man snarast utreder nuvarande funktionalitet i WebCare samt behov och möjligheter att i WebCare enbart hantera specifika enheter i kommunträdet, istället för som nu alla enheter.

Utveckling av nya vårdtyper som är unika för WebCare är beställd sedan tidigare. Detta som ett led i att minska antalet incidenter kopplade till felaktig konfiguration i EK, kvalitetssäkra hanteringen avseende anslutning av enheter till WebCare, styra upp åtkomsten till systemet samt säkerställa att enbart personer inblandade i processen SOVP visas i Katalogen i WebCare. Utveckling av vårdtyperna är klar både i WebCare (år 2009) och EK (år 2011). Återstår test och implementering.

11. Trygghetskvitto

Utveckling och införandeprojekt. En arbetsgrupp som består av representanter från WebCares verksamhetsstödgrupp (tidigare Förvaltningsrådet) har genomfört en översyn av behov av förändringar för att möjliggöra Trygghetskvittot och en mer komplett SOVP. Kravspecificering pågår och avslutas efter DI-åtgärder vidtagna.

12. Engångslösenord som reservrutin (ingår ej i plan för 2012)

Beslutsunderlag i form av rapport avseende reservrutin framtagna. Beslutat om att införa och tillhandahålla engångslösenord via SMS och mejl taget av tidigare Systemägarråd. Tjänsten behöver testas, dokumenteras och informeras ut till verksamheten.

13. Loggtjänst (ingår ej i plan för 2012)

Loggtjänst behövs för att kunna leva upp till PdL:s krav på loggranskning. Tidigare förstudie avseende loggtjänst via PSL genomförd, inkl beslutsunderlag inkl kostnadsförslag, framtagna, men ej längre aktuell. Fas 1 innebär anpassningar av WebCare till Navigator och Loggtjänst. Avvakta strategiskt beslut avseende SLL:s säkerhetstjänster innan vidare utredning av möjligheter att införa loggtjänst. Rutiner för loggranskning behöver tas fram och verksamheten informeras.

14. Statistikrapporter (ingår ej i plan för 2012)

Utveckling och införandeprojekt. Statistikrapporter från WebCare som underlag för verksamhetsuppföljning kan idag enbart fås via specialbeställning till leverantören Tieto, vilket både är dyrt och tar tid. Att skapa möjlighet för användarna att på ett enkelt sätt kunna ta ut i första hand fasta rapporter och i andra hand ett rapportverktyg skulle ge förutsättningar för verksamhetsuppföljning och minskad administration i verksamheten. Tillgång till statistikrapporter regleras i Överenskommelse mellan kommuner och SLL. En arbetsgrupp tillsattes 2011 som har haft i uppdrag att utreda behov av fasta rapporter. Arbetsgruppen avvaktar DI-åtgärder. Arbetsgruppen kompletteras med FL-IT.

15. WebCare inom psykiatri (ingår ej i plan för 2012)

Utveckling och införandeprojekt. I dagläget använder inte psykiatri WebCare eftersom systemet inte är anpassat för att stödja psykiatriens verksamhet. De kan därmed inte använda samma patientsäkra och effektiva tjänst som övriga vårdgrenar använder. Det finns ett politiskt beslut om att psykiatri ska kunna använda WebCare. En arbetsgrupp tillsattes våren 2011 i syfte att se över tidigare lösningsförslag (2007) och ett nytt lösningsförslag inkl tidsuppskattning har tagits fram av leverantören. Införande inte aktuellt förrän krav utifrån Patientdatalagen åtgärdade.

16. WebCare inom särskilt boende (ingår ej i plan för 2012)

Utveckling och införandeprojekt. Hälso- och sjukvårdspersonal på särskilda boenden har inte tillgång till WebCare och kan därmed inte ta del av information eller justera vårdplaner. Detta kan bli en ledande till att patienten blir kvar inom slutenvården längre än nödvändigt. En utredning avseende juridiska frågor samt

teknisk lösning för hur man kan lösa åtkomst till WebCare för särskilt boende har påbörjats. Problemställningen ska hanteras inom ramen för denna utredning.

17. WebCare inom ASIH (ingår ej i plan för 2012)

Att ansluta ASIH torde endast kräva en mindre utredning och inventering omfattning samt avstämning med ansvarig på HSF. Resurser krävs för att ansluta och utbilda. HSF ansvarar för att informera om att ASIH om krav att använda WebCare. Regelböcker och övrig dokumentation uppdateras.

18. Medarbetaruppdrag (ingår ej i plan för 2012)

Utredning av möjlighet att införa medarbetaruppdrag för att på ett mer säkert och flexibelt sätt styra åtkomstkontroll och minska beroendet av EK.

19. Primärvårdsrehab (ingår ej i plan för 2012)

Utredning om behov och möjligheter att använda WebCare.

20. Marknadsundersökning IT-stöd SOVP (ingår ej i plan för 2012)

Inventering av övrig marknad för IT-stöd för processen samordnad vårdplanering. Syftet är att identifiera vilka IT-stöd som finns på marknaden, hur de stödjer processen och användarna, kostnader etc i jämförelse med WebCare som enbart används i Stockholms län.

4.1.1 Projektpåverkan under perioden

Följande projekt/kända ändringar kommer att påverka förvaltningen under perioden.

Projekt/känd ändring	Beskrivning	Påverkan
Vårdavtal respektive vårdgren	Beskriver vårdgivarnas uppdrag (landsting).	Oklart hur detta kommer att påverka förvaltningen.
Nya regelböcker för samtliga uppdrag (t ex för husläkare, särskilt boende mm)	Regler för hur verksamheten ska bedrivas, följas upp, får ersättning mm.	Roller i förvaltningsorganisationen måste ta del av regelböckerna i samråd med aktuell vårdgivare.
Införande av kommunal hemsjukvård	Diskussion pågår om att införa kommunal hemsjukvård.	Oklart om detta kommer att påverka förvaltningsobjektet under 2012. Förvaltningsorganisationen behöver bevaka detta område.
Överenskommelse mellan SLL och kommunerna i Stockholms län angående samverkan vid in- och utskrivning i slutenvård.	Reglerar samverkan mellan parterna.	Förvaltningsorganisationen behöver göra en översyn för att säkerställa att WebCare stödjer överenskommelsen.
Samverkan angående WebCare Avtalsparter: • SLL • Resp. kommun	Avtalet avser IT-delen: • Servicenivåer • Organisation • Kostnader för utveckling och förvaltning • Mm	Säkerställa tjänstenivån. Säkerställa organisation.
Nya lagar och riktlinjer		Omvärldsbevakning
Informationssäkerhet		Omvärldsbevakning
SLL:s säkerhetstjänster	Nya beslut kring SLL:s säkerhetstjänster	
Byte till SQL-server 2008 inkl översyn av kod	SLL IT: Övergripande beslut avseende beställning gentemot leverantör.	Översyn av kod är nödvändig
Ev byte databashanterare	SLL IT: Övergripande beslut	

Förvaltningsplan Samverkan vid vårdövergångar 2012

Version 1.0 2012-04-04

GDBH	avseende beställning gentemot leverantör.	
Internet Explorer 8	Webb-läsare	Funktionstest
SLL IT:s Service desk	För SLL IT gemensam Service desk för 1:a linjens support.	Uppdrag: flytta 1:a linjens support till Service desk. Etablera samverkan. Kontinuerligt överföra kunskap.
Uppgradering av nya versioner av Elektroniska katalogen (EK)	Leveransfrekvens – ca 2 versioner per år.	Analys och test av förändringar i EK och dess eventuella påverkan på WebCare. Information om driftstörningar
Uppgradering av SLL:s IdentityProvider		Analys och test av förändringar och dess eventuella påverkan på WebCare. Information om driftstörningar
Federativ inloggning	Arbetet med utreda möjligheter till federativ inloggning fortgår. Strategiska beslut krävs.	Analys, utveckling, konfigurering, tester, dokumentation
Införa REQtest	Gemensamt testverktyg för SLL IT och leverantörer.	Administration: skapa generella testmallar och användningsfall
Atlas	Standardarbetsplats	Funktionstest
eTjänstekort	Ex olika versioner av NETid	Utredning, test hur påverkar funktionaliteten
Processhandbok SLL IT		Anpassning av arbetssätt

4.2 Mål

Målen är en följd av de problem/behov som presenteras i föregående avsnitt.

Övergripande mål

Det övergripande målet för förvaltningsobjektet Samverkan vid vårdövergångar under förvaltningsperioden 2012 är att etablera en väl fungerande förvaltningsorganisation utifrån den beslutade förvaltningsplanen. Det nya arbetssättet som förvaltningsplanen beskriver ska vara förankrat och inarbetat hos samtliga parter i förvaltningsorganisationen. På så sätt skapas en effektiv förvaltning som präglas av en gemensam syn på förvaltningsarbetet och på förvaltningsobjektet Samverkan vid vårdövergångar.

Vidare ska roller i förvaltningsorganisationen göra förvaltningsobjektet känt för berörda parter samt säkerställa att förvaltningsobjektet används på rätt sätt.

Nedan presenteras delmål och resursberäkningar för perioden nedbrutet på respektive huvudaktivitet. Resursberäkningarna anges i persondagar. De delmål som är numrerade har en koppling till de problem och behov som beskrivs i avsnitt 4.1.

Förvaltningsplan Samverkan vid vårdövergångar 2012

Version 1.0 2012-04-04

Förvaltningsstyrning

Det övergripande målet med förvaltningsstyrning är att överenskomna mål i denna plan är uppnådda.

Delmål	Uppdrags- typ (VM el VU)	Prio vid VU	Typ kostnad	Verksamhets- nära förvaltning	IT-nära förvaltning
Löpande förvaltningsstyrning är genomförd i enlighet med denna förvaltningsplan. (2)	VM	-	persondagar fast summa	26 20 000 kr 165 040 kr	18 103 040 kr
Förvaltningen är etablerad i enlighet med denna förvaltningsplan. (1)	VM	-	persondagar fast summa	25 140 000 kr	20 112 000 kr
Pågående projekt har bevakats och resultat/delresultat är mottagna av förvaltningsorganisationen och resurser har tillförts enligt fastställda behov.	VM	-	persondagar fast summa	12 67 200 kr	7 39 200 kr
Möten enligt beskrivningar i förvaltningsplanens avsnitt 5.3 har planerats och genomförts under året.	VM		persondagar fast summa	70 392 000 kr	42 235 200 kr
Det finns ett avtal mellan Stockholms läns landsting och kommunerna i Stockholm län som reglerar användandet av WebCare (servicenivåer mm). (9)	VM		persondagar fast summa	6 33 600 kr	4 22 400 kr
Det finns en tjänsteöverenskommelse mellan SLL IT och HSF som reglerar förvaltningsuppdraget. (9)	VM		persondagar fast summa	3 16 800 kr	5 28 000 kr
Interna överenskommelser med integrerade IT-komponenter har tecknats. (9)	VM		persondagar fast summa	2 11 200 kr	4 22 400 kr
Summa kronor vidmakthållande (VM)				825 840 kr	562 240 kr
Summa kronor vidareutveckling (VU)				0 kr	0 kr
Totalt kronor förvaltningsstyrning				825 840 kr	562 240 kr
Totalt persondagar förvaltningsstyrning				144	100

Användarstöd

Det övergripande målet med användarstöd är behovsanpassat stöd till användarna avseende förvaltningsobjektets olika delar.

Delmål	Uppdrags- typ (VM el VU)	Prio vid VU	Typ kostnad	Verksamhets- nära förvaltning	IT-nära förvaltning
Användarna har fått erforderligt stöd vid problem med befintliga förvaltningsprodukter och IT-komponenter.	VM	-	persondagar fast summa	5 28 000 kr	3 137 447 kr 154 247 kr
Första linjens support (verksamhetsstöd, lokala kontaktpersoner, Service deskar hålls kontinuerligt informerade om förändringar i förvaltningsobjektet.	VM	-	persondagar fast summa	5 28 000 kr	3 16 800 kr
Webbsida som möjliggör kommunikation och åtkomst till information utanför SLLnet finns tillgänglig. (6)	VU	1	persondagar fast summa	14 78 400 kr	3 16 800 kr

Förvaltningsplan Samverkan vid vårdövergångar 2012

Version 1.0 2012-04-04

Etablering av ärendehantering för WebCare via SLL IT Service desk har genomförts. (7)	VU	1	persondagar fast	5	2
			summa	28 000 kr	11 200 kr
Summa kronor vidmakthållande (VM)				56 000 kr	171 047 kr
Summa kronor vidareutveckling (VU)				106 400 kr	28 000 kr
Totalt kronor användarstöd				162 400 kr	199 047 kr
Totalt persondagar användarstöd				29	11

Ändringshantering

Det övergripande målet med ändringshantering är att förvaltningsobjektet är aktuellt, korrekt och anpassat efter verksamhetsmässiga och tekniska behov.

Delmål	Uppdrags- typ (VM el VU)	Prio vid VU	Typ kostnad	Verksamhets- nära förvaltning	IT-nära förvaltning
Fel i förvaltningsobjektets förvaltningsprodukter och IT komponenter har hanterats genom att rättning är genomförd alternativt infört och prioriterat i åtgärdslista. (3)	VM	-	persondagar fast	5	12
			summa	28 000 kr	67 200 kr
WebCare hanterar "kommunträdet" i EK på ett korrekt sätt utifrån nya förutsättningar. (10)	VM	-	persondagar fast	12	15
			summa	67 200 kr	200 000 kr
					284 000 kr
Trygghetskvittot är komplett och uppfyller de formella kraven. (11)	VU	1	persondagar fast	15	7
			summa	84 000 kr	100 000 kr
					139 200 kr
WebCare har vidareutvecklats i enlighet med identifierade behov. (8)	VU	1	persondagar fast	7	5
			summa	39 200 kr	175 000 kr
					203 000 kr
Det är enbart möjligt att logga in med godkända två-faktorslösningar. (5)	VU	1	persondagar fast	6	7
			summa	33 600 kr	170 000 kr
					209 200 kr
Nya - för WebCare unika - vårdtyper är införda. (10)	VU	1	persondagar fast	7	7
			summa	39 200 kr	30 000 kr
					69 200 kr
Nya versioner har införts och förberedelser för lev år 2013 har genomförts. (3)	VU	1	persondagar fast	45	13
			summa	252 000 kr	40 000 kr
					112 800 kr
Översyn utifrån DI:s tillsynsbeslut har skett och förändringar genomförda och godkända. (4)	VU	1	persondagar fast	15	15
			summa	84 000 kr	400 000 kr
					484 000 kr
Summa kronor vidmakthållande (VM)				95 200 kr	351 200 kr
Summa kronor vidareutveckling (VU)				532 000 kr	1 217 400 kr
Totalt kronor ändringshantering				627 200 kr	1 568 600 kr
Totalt persondagar ändringshantering				112	81

Förvaltningsplan Samverkan vid vårdövergångar 2012

Version 1.0 2012-04-04

Daglig IT-drift och underhåll

Det övergripande målet med daglig IT-drift och underhåll är att IT-stöden ska vara tillgängliga enligt verksamhetsparternas behov.

Verksamhetsparternas behov:

Delmål	Uppdrags- typ (VM el VU)	Prio vid VU	Typ kostnad	Verksamhets- nära förvaltning	IT-nära förvaltning
Servicenivåer (tillgänglighet, öppettider, svarstider mm) enligt objektverksamhetens behov är uppfyllda.	VM	-	persondagar	0	0
			fast		2 098 368 kr
			summa	- kr	2 098 368 kr
WebCare körs i en supporterad it-miljö	VM		persondagar	0	10
			fast		100 000 kr
			summa	- kr	156 000 kr
Summa kronor vidmakthållande (VM)				- kr	2 254 368 kr
Summa kronor vidareutveckling (VU)				0 kr	0 kr
Totalt kronor daglig IT-drift och underhåll				0 kr	2 254 368 kr
Totalt persondagar daglig IT-drift och underhåll				0	10

4.3 Budget

Huvudaktivitet	Verksamhetsnära förvaltning		IT-nära förvaltning		Summa kronor
	VM	VU	VM	VU	
Förvaltningsstyrning	825 840 kr	0 kr	562 240 kr	0 kr	1 388 080 kr
Användarstöd	56 000 kr	106 400 kr	171 047 kr	28 000 kr	361 447 kr
Ändringshantering	95 200 kr	532 000 kr	326 200 kr	1 242 400 kr	2 195 800 kr
Daglig IT-drift och underhåll	0 kr	0 kr	2 254 368 kr	0 kr	2 254 368 kr
Summa kronor	977 040 kr	638 400 kr	3 313 855 kr	1 270 400 kr	6 199 695 kr

Totalt heltid

Huvudaktivitet	Verksamhetsnära förvaltning		IT-nära förvaltning		Summa heltider
	VM	VU	VM	VU	
Förvaltningsstyrning	0,76	0,00	0,53	0,00	1,29
Användarstöd	0,05	0,10	0,03	0,03	0,21
Ändringshantering	0,09	0,50	0,14	0,28	1,02
Daglig IT-drift och underhåll	0,00	0,00	0,05	0,00	0,05
Summa heltider	0,90	0,60	0,75	0,31	2,56

5 Förvaltningsorganisation

5.1 Bemannad förvaltningsorganisation

Med utgångspunkt från affärsparterna, se avsnitt 3.1 i förvaltningsspecifikationen samt de mål som formulerats för Samverkan vid vårdövergångar bemannas förvaltningsorganisationen för år 2012 av följande personer.

Part	Verksamhetsnära förvaltning	IT-nära förvaltning
Nivå		
Budgetnivå	Objektägare <i>Mikael Ohrling</i>	Objektägare IT <i>Susanne Bayard</i>
Beslutsnivå	Förvaltningsledare <i>Cecilia Staffansson</i>	Förvaltningsledare IT <i>Hans Andersson</i>
Operativ nivå	Objektspecialist <i>Se nedan</i> Verksamhetsstöd <i>Se nedan</i>	IT-specialist <i>Se nedan</i> IT-komponentspecialist <i>Se nedan</i> Driftansvarig <i>Se nedan</i>

Roller på operativ nivå

Roll	Bemannas av
Objektspecialist	Bemannas från SLL IT
IT-specialist	Bemannas från SLL IT
IT-komponentspecialist*	Göran Personne, Tieto.
Driftansvarig*	Mats Svensson, Tieto.
Verksamhetsstöd Slutenvård Geriatrik Privata vårdgivare**	Mia Hägglöf, Capio S:t Dalens sjukhus Bo Engberg, Stockholms sjukhem
Verksamhetsstöd Slutenvård Geriatrik SLL**	Maria Arenander, SLSO Annemarie Kennestad, Karolinska Universitetssjukhuset
Verksamhetsstöd Slutenvård Akutsomatik Privata vårdgivare**	Kerstin Ceder-Brolin, Capio S:t Görans sjukhus
Verksamhetsstöd Slutenvård Akutsomatik SLL**	Annemarie Kennestad, Karolinska Universitetssjukhuset Birgitta Wranne, Södersjukhuset Sevim Deniz-Ercan, Södertälje sjukhus
Verksamhetsstöd Slutenvård Rehab Privata vårdgivare**	Ej tillsatta
Verksamhetsstöd Slutenvård Rehab SLL**	Ej tillsatta
Verksamhetsstöd Slutenvård Tiohundra**	Florence Renold, Tiohundra
Verksamhetsstöd Primärvård Privata vårdgivare**	Ej tillsatta
Verksamhetsstöd Primärvård SLSO**	Maria Arenander
Verksamhetsstöd Kommun Äldreomsorg**	Ej tillsatta
Verksamhetsstöd Kommun Omsorg om funktionshindrade**	Ej tillsatta

För beskrivning av rollerna, se Förvaltningsspecifikationen avsnitt 3.2.

*) Bemannas av systemleverantören enl avtal.

**) Bemannas och finansieras av respektive representants verksamhet

5.2 Beslutsfora

För att arbetet med Samverkan vid vårdövergångar ska kunna styras så effektivt som möjligt krävs följande beslutsfora.

Beslutsforum	Arbetsuppgifter	Deltagare	Frekvens	Kallar
Styrgrupp/ Objektägarråd	- Godkänna förvaltningsplan - Besluta om utökning/indragning av resurser	- Objektägare - Objektägare IT - Representanter från berörda verksamhetsområden Föredragande: - Förvaltningsledare - Förvaltningsledare IT	2-4 gånger per år samt vid behov	Objektägare
Förvaltningsledning	- Besluta om förslag till förvaltningsplan - Bereda beslutsunderlag inför styrgrupp - Prioritera och planera inom ramen för förvaltningsplanen - Följa upp utfall mot förvaltningsplanen	- Förvaltningsledare - Förvaltningsledare IT Roller på operativ nivå vid behov	1 gång per månad samt vid behov	Förvaltningsledare

5.3 Arbetsfora

Följande arbetsfora har identifierats för Samverkan vid vårdövergångar.

Arbetsforum	Arbetsuppgifter	Deltagare	Frekvens	Kallar
Möte med systemleverantör	- Informera - Diskutera - Planera leveranser av nya versioner	- Förvaltningsledare - Förvaltningsledare IT - Systemleverantör	4-6 gånger/år	Förvaltningsledare IT
Användarråd (verksamhetsstöd)	- Informera - Ta med sig synpunkter och önskemål från sin egna verksamhet - Prioritera ändringsönskemål	- Förvaltningsledare - Förvaltningsledare IT - Representanter från objektverksamheten	2-4 gånger per år samt vid behov	Förvaltningsledare
Användarmöte (Dessa möten kan	-	- Verksamhetsstöd - Användare	1-2 gånger/	Verksamhetsstöd

Förvaltningsplan Samverkan vid vårdövergångar 2012

Version 1.0 2012-04-04

se olika ut för olika verksamheter)			termin	
Samverkansmöten	- Samverkansfrågor - Slutenvård - Primärvård - Kommun	-	1-2 gånger/år	Verksamhetsstöd
Planeringsdag	- Planering av kommande termins operativa arbete - Fördjupning i olika ämnen	- Förvaltningsledare - Förvaltningsledare IT - Objektspecialist - IT-specialist	1 gång/termin	Förvaltningsledare
Avstämningsmöten	- Avstämning och prioritering av kommande veckas operativa arbete	- Förvaltningsledare - Förvaltningsledare IT - Objektspecialist - IT-specialist	1 gång/vecka	Förvaltningsledare

Beslutsunderlag