

OPPDRA OG BESTILLING 2020

FOR

SYKEHUSPARTNER HF



Foretaksmøte 26. februar 2020

Innhold

INNLEDNING	3
1 OVERORDNEDE FØRINGER	4
2 ØKONOMI	6
3 MÅL 2020	9
3.1 SIKKER OG STABIL DRIFT	9
3.2 ETABLERE EN FELLES OG MODERNE IKT–INFRASTRUKTUR	10
3.3 FORVALTE REGIONALE LØSNINGER OG LEVERE TIL REGIONALE PROSJEKTER	10
3.4 PRIORITERE TJENESTEBESTILLINGER OG FORBEDRE LEVERANSEPREISJON	10
3.5 IVARETA INFORMASJONSSIKKERHET	10
3.6 IVARETA HELHETLIGE TEKNOLOGILEVERANSER TIL NYE BYGGEPROSJEKTER	11
3.7 ØKE SAMLET LEVERANSEKAPASITET VED BRUK AV UNDERLEVERANDØRER.....	11
3.8 EFFEKTIVISERE DRIFTEN	11
3.9 SPESIFIKKE MÅL FOR LOGISTIKKTJENESTER.....	11
3.10 SPESIFIKKE MÅL FOR HR-TJENESTER.....	12
4 STYRINGSPARAMETERE OG RESULTATKRAV 2020	13
SIKKER OG STABIL DRIFT	13
FORVALTE REGIONALE LØSNINGER OG LEVERE TIL REGIONALE PROSJEKTER	13
PRIORITERE TJENESTEBESTILLINGER OG FORBEDRE LEVERANSEPREISJON	13
EFFEKTIVISERE DRIFTEN	14
LOGISTIKKTJENESTER.....	15
HR-TJENESTER	15
5 ORGANISATORISKE KRAV OG RAMMEBETINGELSER	15
6 OPPFØLGING OG RAPPORTERING	18

Innledning

Gjennom oppdrag og bestilling gis Sykehuspartner HF styringskrav fra Helse Sør-Øst RHF for 2020. Sykehuspartner HF skal også sette seg inn i overordnede føringer og styringsbudskap gitt Helse Sør-Øst RHF i oppdragsdokument og foretaksmøteprotokoller i 2020 og grunnlaget for disse.

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

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

I oppdrag og bestilling 2020 er det lagt vekt på at styringsbudskapene skal fremstilles samlet, slik at oppfølging og rapportering blir så oversiktlig som mulig. Helse Sør-Øst RHF vil følge opp styringsbudskap under *Mål 2020* i de faste oppfølgingsmøtene med Sykehuspartner HF. Sykehuspartner HF skal rapportere avvik i oppgaveløsningen dersom det oppstår.

Det må påregnes at det i løpet av året vil komme supplerende eller nye styringsbudskap. Disse vil bli gitt i foretaksmøter eller i form av egne brev, men vil ikke medføre at dette dokumentet blir revidert. Det er likevel viktig at disse styringsbudskapene integreres i styrings- og rapporteringssystemene. Når tilleggsdokument til oppdragsdokument for Helse Sør-Øst RHF og protokoll fra foretaksmøte for det regionale helseforetaket foreligger i juni 2020, vil det bli utarbeidet et eget tilleggsdokument til oppdrag og bestilling. Tilleggsdokumentet gir oversikt over styringsbudskap fra Helse Sør-Øst RHF etter foretaksmøtet i februar 2020.

I årlig melding 2020 skal det som hovedregel rapporteres på alle styringsbudskap under overskriftene *Mål 2020*. Årlig melding skal også omfatte styringsbudskap som er gitt i løpet av året i foretaksmøter og tilleggsdokument til oppdrag og bestilling. Der måloppnåelsen ikke er tilfredsstillende, skal årlig melding inneholde oversikt over tiltak som er iverksatt for å bedre måloppnåelse og forventet tid for full måloppnåelse.

Det vil mot slutten av året bli utarbeidet egen mal for årlig melding der de endelige rapporteringskravene vil fremkomme.

1 Overordnede føringer

Regjeringen vil skape pasientens helsetjeneste. I møtet med helsetjenesten skal hver enkelt pasient oppleve respekt og åpenhet, og medvirkning i valg av egen behandling og hvordan den skal gjennomføres. Pasientene skal involveres i beslutningsprosesser gjennom samvalg så de sikres reell innflytelse. Pasientene skal oppleve helhetlige og sammenhengende tjenester også mellom spesialist- og kommunehelsetjenesten. Dette er et sentralt tema i *Nasjonal helse- og sykehusplan 2020-2023*.

Helse Sør-Øst RHF har ansvar for at befolkningen i regionen får tilgang til spesialisthelsetjenester slik dette er fastsatt i lov og forskrifter. I oppdragsdokument 2020 til Helse Sør-Øst RHF vises det til Regjeringens overordnede målsetninger. Disse forutsetter at virksomheten skal innrettes med sikte på å nå følgende hovedmål:

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

For å tydeliggjøre utfordringer og prioritere innsatsen i helseforetaksgruppen er det vedtatt målformuleringer som en del av *Regional utviklingsplan*:

- Bedret helse i befolkningen, med sammenhengende innsats fra forebygging til spesialiserte helsetjenester
- Kvalitet i pasientbehandlingen og gode brukererfaringer
- Godt arbeidsmiljø for ansatte, utvikling av kompetanse og mer tid til pasientbehandling
- Bærekraftige helsetjenester for samfunnet

Som del av *Regional utviklingsplan* er det også utpekt fem satsningsområder for å nå målene:

1. Nye arbeidsformer – bedre bruk av teknologi og mer brukerstyring
2. Samarbeid om de som trenger det mest – integrerte helsetjenester
3. Redusere uønsket variasjon
4. Mer tid til pasientrettet arbeid
5. Forskning og innovasjon for en bedre helsetjeneste

I tråd med Meld. St. 18 (2018-2019) *Helsenæringsmeldingen* skal markedet i størst mulig grad benyttes til utvikling av nye tjenester og løsninger. For å stimulere til næringsutvikling skal næringslivet involveres i planlegging og utforming av planer og veivalg for å sikre best mulig utnyttelse av næringslivets kompetanse og ressurser. Virksomhetene må sørge for at rutiner for samarbeid med næringslivet er på plass. Forutsigbarhet, transparens, lovlighet og etikk må ivaretas. Det skal benyttes innovative offentlige anskaffelser der dette er relevant.

Nasjonal helse- og sykehusplan 2020–2023 angir retning og rammer for digitaliseringsarbeidet i spesialisthelsetjenesten de neste fire årene. De overordnede målene for IKT-utviklingen i helse- og omsorgstjenesten, én innbygger – én journal, ligger fast. Videre angir planen følgende overordnede innsatsområder som er relevante for de regionale helseforetakene:

- Videreføre arbeidet knyttet til modernisering av journalsystemene
- Videreutvikle digital infrastruktur og arbeidet med IKT-sikkerhet
- Innføre og utvikle nødvendige nasjonale e-helseløsninger og standarder

- Gjennomføre tiltak for bedre kvalitet på og tilgjengelighet til helsedata
- Øke samordningen av helseregionenes IKT-utvikling

I tråd med tidligere gitte oppdrag er de regionale helseforetakene i gang med å etablere et tettere interregionalt samarbeid innen IKT-området.

Pasienter og innbyggere skal ha tillit til at opplysninger ikke kommer på avveie og at uvedkommende ikke får tilgang. Stadig mer datadeling og samling av data i større datasenter, inkludert økende bruk av skyløsninger, krever god styring av hvem som har tilgang til hvilke opplysninger i de ulike tjenestene. De regionale helseforetakenes bidrag i det nasjonale arbeidet med standardisering, arkitekturprinsipper og IKT-infrastruktur for sikker samhandling er viktig.

Tjenester som tidligere krevde oppmøte på sykehus eller at helsepersonell møtte pasienter fysisk, vil framover i økende grad kunne ytes ved hjelp av blant annet videokonsultasjoner, oppfølging basert på pasientrapporterte data og sensortechnologi, samt nettbaserte behandlingsprogram. Helseforetakene skal utveksle erfaringer og lære av hverandre innen dette området.

Sykehuspartner HF er felles tjenesteleverandør og har som oppgave å sørge for sikker, stabil og effektiv drift av IKT-løsninger. Sykehuspartner HF skal sørge for å realisere stordriftsfordeler i forvaltningen av regionens IKT-løsninger.

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

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

Når Sykehuspartner HF anmodes om bistand i prosjekter ledet av Helse Sør-Øst RHF skal nødvendige ressurser til å gjennomføre prosjektene stilles til disposisjon. Detaljer om fakturering og reisetid er beskrevet i *rammeavtale om kjøp av konsulenttjenester* mellom Sykehuspartner HF og Helse Sør-Øst RHF datert 27. juni 2017.

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

- Meld. St. 7 (2019-2020) Nasjonal helse- og sykehusplan 2020-2023
- Meld St. 9 (2019-2020) Kvalitet og pasientsikkerhet 2018
- Meld. St. 18 (2018-2019) Helsenæringen – Sammen om verdiskaping og bedre tjenester
- Strategi for å øke helsekompetansen i befolkningen 2019-2022
- Handlingsplan for bedre smittevern 2019-2023
- Nasjonal handlingsplan for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring 2019-2023
- Utprøvende behandling – nasjonale prinsipper. Nasjonal veileder (Helsedirektoratet, 2019)

Følgende nye regionale dokumenter skal legges til grunn for utviklingen av tjenesten:

- Delstrategi for forskning og innovasjon (RHF-styresak 004-2019)
- Veileder for tidligfaseplanlegging av IKT prosjekter (RHF-styresak 032-2019)

- Revisjon av finansstrategi for Helse Sør-Øst (RHF-styresak 033-2019)
- Økonomisk langtidsplan 2020-2023 (RHF-styresak 055-2019)
- Revisjon av fullmaktsstruktur for bygginvesteringer (RHF-styresak 073-2019)

I oppdrag og bestilling 2019 er *Regional utviklingsplan 2035* (vedtatt i styret for Helse Sør-Øst RHF 13. desember 2018) gjort gjeldende for helseforetaket. Planen skal legges til grunn for utvikling av tjenestene også i årene fremover.

Sykehuspartner HF skal til enhver tid sørge for sikker og stabil drift. I tillegg gjelder følgende hovedprioriteringer for Sykehuspartner HF's virksomhet i 2020. Listen er ikke i prioritert rekkefølge:

- A. Etablere en felles og moderne IKT–infrastruktur
- B. Forvalte regionale løsninger og levere til regionale prosjekter
- C. Prioritere tjenestebestillinger og forbedre leveransepresisjon
- D. Ivareta informasjonssikkerhet
- E. Ivareta helhetlige teknologileveranser til nye byggeprosjekter
- F. Øke samlet leveransekapasitet ved bruk av underleverandører
- G. Effektivisere driften

Dette konkretiseres gjennom mål og KPI-er for 2020, jf. kapittel 3 og 4 i dette dokumentet.

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

Det legges til grunn at Sykehuspartner HF iverksetter nødvendige tiltak for å innfri kravene i oppdrag og bestilling 2020 slik at virksomheten drives innenfor de juridiske, økonomiske og organisatoriske rammene som gjelder for helseforetaket.

2 Økonomi

Tjenestepriser og tildeling av midler

Sykehuspartner HF's virksomhet finansieres i hovedsak ved at tjenester til helseforetakene prises på grunnlag av vedtatte tjenesteprismodeller. Tjenesteprismodellen for IKT-tjenester er under kontinuerlig videreutvikling. Videreutviklingen skal skje i dialog med helseforetakene og Helse Sør-Øst RHF. Tjenesteprismodellen skal understøtte Sykehuspartner HF sin rolle som felles tjenesteleverandør, gi incentiver for standardisering og raskere ibruktakelse av regionale løsninger, understøtte kostnadseffektiv drift og forvaltning, samt sørge for tilstrekkelig transparens og sporbarhet i et underliggende tjenesteregnskap.

Følgende områder skal utredes ytterligere:

- Prising av kundetjenesten infrastruktur
- Prising av felleskostnader, sikkerhet og utvikling (tidligere Basis IKT)
- Tjenesteprising av mindre applikasjoner
- Tjenesteprisen til de private ideelle sykehus

Endringer i, og prinsippene for, videreutvikling av tjenesteprismodellen, samt time- og enhetspriser skal godkjennes av Helse Sør-Øst RHF.

Sykehuspartner HF skal budsjettere og rapportere i henhold til krav og frister gitt av Helse Sør-Øst RHF. Sykehuspartner HF skal månedlig rapportere på helhetlig virksomhetsstyring. I 2020 omfatter dette målekort og avvik, samt løpende driftskalender som angir dager uten kritiske hendelser (grønne dager). I tillegg skal det tertialvis gis risiko-oversikter og utdypende rapporter for programmene STIM (program for standardisering og IKT-infrastrukturmodernisering) og ISOP (program for styrket tilgangsstyring, informasjonssikkerhet og personvern). Innen økonomirapporteringen skal det rapporteringsmalverket som Helse Sør-Øst RHF utarbeider benyttes, prognoser skal leveres månedlig og kommentarer til utviklingen skal ivareta områdene økonomi og bemanning. Verdivurdering av balanseposter i Sykehuspartner HF skal skje i samråd med Helse Sør-Øst RHF. Prosjekter der helseforetakene skal bidra med finansiering skal formaliseres forut for oppstart av prosjektene gjennom inngåelse av låneavtaler mellom det respektive helseforetak og Helse Sør-Øst RHF. Videre vil det inngås en tilhørende låneavtale mellom Helse Sør-Øst RHF og Sykehuspartner HF.

Helse Sør-Øst RHF kan yte basisrammefinansiering av enkelte områder av Sykehuspartner HF sin virksomhet. Det besluttes i det enkelte års budsjett hvilke områder det skal gis basisrammefinansiering til, inkludert størrelsen på finansieringen. For 2020 er basisrammefinansieringen fra Helse Sør-Øst RHF 100 millioner kroner. Basisrammetildelingen skal finansiere deler av det opparbeidede resultatunderskuddet på 562 millioner kroner per 31. desember 2018.

Sykehuspartner HF skal i økonomisk langtidsplan, og årlige budsjetter, bidra til å tydeliggjøre de langsiktige økonomiske og finansielle konsekvensene av de investeringer som skjer i programmet STIM. Dette gjelder også den regionale IKT-prosjektporteføljen og de øvrige prosjekter i regi av Sykehuspartner HF.

Sykehuspartner HF har ansvaret for regionalt forsyningscenter og skal sørge for leveranser av varekataloger og forvaltning av grunndata for innkjøp- og logistikkprosesser til foretaksgruppen. Helse Sør-Øst RHF reserverer inntil 103 millioner kroner til finansiering av denne virksomheten.

Mål 2020

- På samme måte som for de øvrige helseforetakene stilles det krav til årlig effektivisering i Sykehuspartner HF. Kravet betyr at det skal synliggjøres konkurransedyktighet ved å dokumentere kostnadseffektivitet og kvalitet. Kostnadseffektivitet omfatter både reduksjon av det samlede kostnadsnivået og at Sykehuspartner HF identifiserer, realiserer og dokumenterer fallende enhetskostnader innen alle sine leveranseområder.
- Tjenestepriismodellen skal videreutvikles, både inn mot økonomisk langtidsplan 2021-2024 og budsjett 2021

Ny fakturaløsning

- Sykehuspartner HF skal innføre ny fakturaløsning iht. bestilling fra Helse Sør-Øst RHF. Oppdraget skal løses i tett samarbeid med Helse Sør-Øst RHF og helseforetakene

Resultat

Kravet til økonomisk resultat 2020 er fastsatt av styret i Helse Sør-Øst RHF i sak 107-2019 og er basert på helseforetakets innspill til økonomisk langtidsplan, forutsetninger som følge av statsbudsjettet for 2020 og en konkret vurdering av situasjon og risiko for helseforetaket knyttet til årsbudsjettet for 2020. Budsjettet for 2020 ivaretar vedtak i sak 48-2018 i styret i Helse Sør-Øst RHF der Sykehuspartner HF fikk i oppdrag å etablere et nytt program for standardisering og

modernisering av regionens IKT-infrastruktur. Budsjetterte inntekter tilsvarer nivået fra økonomisk langtidsplan korrigert for endringer i planene for den regionale IKT-prosjektporteføljen. Kostnader og investeringer er budsjettert med en forutsetning om sikker og stabil drift og et krav til nødvendig modernisering, samt ivaretagelse av informasjonssikkerhet og personvern.

Avregning

Budsjettavvik for de ulike tjenesteområder, herunder HR- og logistikkområdet og IKT, skal som hovedregel avregnes ut mot helseforetakene. Avregning skjer etter nærmere dialog med Helse Sør-Øst RHF. Forsyningssenteret avregnes mot Helse Sør-Øst RHF. Budsjettavvik på finanskostnader avregnes mot Helse Sør-Øst RHF. Endring i pensjonskostnader fra budsjett inngår i ordningen som er etablert for de øvrige helseforetakene i Helse Sør-Øst RHF. Eventuell resterende beløp avregnes mot Helse Sør-Øst RHF.

Mål 2020

- Årsresultat skal være 100 millioner kroner for Sykehuspartner HF i 2020

Likviditet, investeringer og fullmakter

Helse Sør-Øst RHF har etablert en praksis hvor det holdes tilbake likviditet på regionalt nivå for å finansiere pågående og fremtidige strategiske satsninger og felles regionale utviklingsprosjekter. For Sykehuspartner HF vil denne finansieringsmodellen si at foretakets likviditet tilsvarende totale avskrivninger, fratrukket likviditet til nedbetaling av lån fra helseforetakene og avskrivningselementet i finansiell leasing, tilbakeføres Helse Sør-Øst RHF månedlig.

Sykehuspartner HF har budsjettert med investeringer på totalt 984 millioner kroner, hvorav 185 millioner kroner finansieres ved inngåelse av finansielle leiekontrakter. Sykehuspartner HF tildeles likviditet til investeringer med inntil 740 millioner kroner. I tillegg kommer lokale IKT-investeringer som skal godkjennes av Helse Sør-Øst RHF. De lokale IKT-investeringene utgjør omlag 60 millioner kroner.

Fullmakter

Alle investeringsprosjekter utenfor daglig ledelse, og av strategisk betydning, skal fremmes Helse Sør-Øst RHF for behandling uavhengig av økonomisk omfang. Sykehuspartner HF inngår selv løpende vedlikeholdsavtaler som er nødvendig for å ivareta Sykehuspartner HF's ansvar for drift og forvaltning.

Følgende kategorier for fullmakter er lagt til grunn i investeringsbudsjett 2020 for Sykehuspartner HF:

1. Sykehuspartner HF kan disponere midler innenfor budsjett 2020. Aktivitetene vil som hovedregel falle innenfor (omhandle) daglig ledelse, og utgjør hovedsakelig reinvesteringer og/eller skalering/økt kapasitet
2. Sykehuspartner HF gis fullmakt til å gjennomføre investeringer innenfor 20 millioner kroner i sum over et prosjekts levetid. Prosjekter over 20 millioner kroner skal godkjennes av Helse Sør-Øst RHF, da disse ofte omfatter stor grad av modernisering og utvikling. Budsjett representerer en reservasjon av likviditet
3. Sykehuspartner HF har fullmakt til å inngå finansielle leasingavtaler når leieforpliktelsen er under 20 millioner kroner. I påvente av arbeid med leverandørstrategi for Sykehuspartner HF, er det forutsatt at periferiutstyr fortsatt leases

Sykehuspartner HF's investeringsbudsjett 2020		Fullmaktskategori
Sikker og stabil drift	235	1
Programmet STIM	308	2
Sikkerhetstiltak (inkludert programmet ISOP)	99	2
Automatisering og effektivisering	30	1
Forvaltning av kundetjenestene (SLA)	35	1
Infrastrukturbehov i regional IKT-portefølje	30	1
Utstysforvaltning - finansiell leie	185	3
Lokale IKT-investeringer	60	1
Rettsmedisinske fag	2	1
Sum	984	

Omdisponering mellom poster i investeringsbudsjettet skal godkjennes av Helse Sør-Øst RHF.

Søknader om godkjenning av investeringsbeslutninger skal følge dokumentasjonskrav i henhold til regional prosjektveiviser, og inkludere protokoll og beslutningsdokumentasjon fra styrebehandling i Sykehuspartner HF. Fullmakter fra det regionale helseforetaket vil som hovedregel bli gitt basert på P50-estimer (styringsramme).

Dersom det er behov for økt likviditet utover Sykehuspartner HF's totale investeringsbudsjett, må det søkes om dette fra styret i Sykehuspartner HF til Helse Sør-Øst RHF.

Overføring av likviditet - driftskreditt

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

3 Mål 2020

Hovedmål for Sykehuspartner HF i 2020 er sikker og stabil drift. I tillegg ligger syv hovedprioriteringer til grunn for å realisere ønsket utviklingsretning for Sykehuspartner HF i 2020, jf. kapittel 1. Videre er det særskilte mål for logistikk og HR. Målene for 2020 utgjør en operasjonalisering av disse hovedprioriteringene:

3.1 Sikker og stabil drift

- Sykehuspartner HF skal sørge for sikker og stabil drift av regionens IKT-løsninger. Herunder skal tjenestene leveres i tråd med «Service Level Agreement»-avtaler.
- Sykehuspartner HF skal minimere antall kritiske hendelser og tilgjengeligheten for brukere skal bedres.

3.2 Etablere en felles og moderne IKT–infrastruktur

- Sykehuspartner HF skal gjennomføre programmet STIM iht. programplan 2020. Oppdraget skal løses i tett samarbeid med Helse Sør-Øst RHF og helseforetakene, med direktørmøtet som viktig arena for forankring av planer, gjennomføring og oppfølging.
- Sykehuspartner HF skal, med Norsk Helsenett HF som leverandør, etablere kryptert stamnett i Helse Sør-Øst, med oppstart i første kvartal 2020.

3.3 Forvalte regionale løsninger og levere til regionale prosjekter

- Sykehuspartner HF skal tilby og forvalte regionale fellesløsninger på vegne av regionen med god sikkerhet og et tydelig beskrevet tjenestenivå og vilkår for bruk.
- Sykehuspartner HF skal styrke forvaltning av regionale løsninger i et livsløpsperspektiv, for å levere iht. tjenestevaltalene.
- Sykehuspartner HF skal bidra til den faglige funksjonelle forvaltningen av prosesser og informasjon som ivaretas av regionale prosesseiere, inkludert Regionalt senter for klinisk IKT (RSKI) i Helse Sør-Øst RHF, samt utføre endringer bestilt av de regionale prosesseierne og RSKI i Helse Sør-Øst RHF.
- Sykehuspartner HF skal være en proaktiv bidragsyter i realisering av det regionale målbildet, gjennom de regionale prosjektene inkludert regionale konseptutredninger og videreutvikling av regionale løsninger.
- Sykehuspartner skal understøtte utvikling av regional porteføljestyring i Helse Sør-Øst.
- Sykehuspartner skal understøtte etablering av arkitekturstyring i Helse Sør-Øst.
- Sykehuspartner HF skal videreutvikle testmiljø og metodeverk for anonymiserte pasientdata.
- Sykehuspartner HF skal understøtte prioriterte regionale innovasjons- og lettvekts – IKT-tiltak i omforent forståelse med Helse Sør-Øst RHF.

3.4 Prioritere tjenestebestillinger og forbedre leveransepresisjon

- Sykehuspartner HF skal ha dialog med helseforetakene om de samlede bestillingene, for å avstemme og prioritere disse opp mot regionale føringer. Ved behov for prioritering mellom helseforetak, skal dette avstemmes med Helse Sør-Øst RHF.
- Sykehuspartner HF skal forbedre leveransepresisjonen.
- Sykehuspartner HF skal forbedre bruker- og kundeopplevelsen til helseforetakene i Helse Sør-Øst.
- Sykehuspartner HF skal videreutvikle porteføljestyring for Sykehuspartner HFs egen portefølje.

3.5 Ivareta informasjonssikkerhet

- Sykehuspartner HF skal være foretaksgruppens kompetansemiljø for informasjonssikkerhet. Det vil si at Sykehuspartner HF skal kunne gi råd og veiledning til foretakene om en

risikobasert tilnærming mtp uønskede digitale hendelser og systematisk arbeid innen informasjonssikkerhet.

- Sykehuspartner HF skal ha et helhetlig ansvar for informasjonssikkerhet i infrastrukturen.
- Sykehuspartner HF skal bidra i arbeidet med oppdatering av regional IKT-beredskapsplan.

3.6 Ivareta helhetlige teknologileveranser til nye byggeprosjekter

- Det skal inngås leveranseavtaler mellom Sykehuspartner HF, helseforetakene og Helse Sør-Øst RHF ved prosjektledelsen, om IKT i nye sykehusbygg. Dokumentet «Byggeprosjekter i Helse Sør-Øst RHF – styring av IKT» angir hvem som er ansvarlig for å styre arbeidet i de ulike fasene av IKT-leveransene. IKT koordineringsmøte, med deltakere fra helseforetaket, Sykehuspartner HF og prosjektledelsen, skal koordinere arbeidet.

3.7 Øke samlet leveransekapasitet ved bruk av underleverandører

- Sykehuspartner HF skal beskrive behov for fremtidig kompetanse og kapasitet i egen organisasjon innen første halvår 2020. Foretaksgruppen skal være involvert. Resultatet skal fremlegges for styret i Helse Sør-Øst RHF.
- Sykehuspartner HF skal styrke rollen som avtaleforvalter innen leverandør oppfølging, og utøve strategisk leverandørstyring, etter avtale med Helse Sør-Øst RHF.

3.8 Effektivisere driften

- Sykehuspartner HF skal effektivisere egen drift, med blant annet forenkling og automatisering. Det forventes en utvikling med reduksjon av enhetspriser innen flere områder. Reduksjon i enhetspris/pris per tjeneste må reflekteres i arbeidet med helseforetakets innspill til økonomisk langtidspan 2021-2024.
- Sykehuspartner HF skal gjennomføre sanering av applikasjoner og tjenester i samarbeid med helseforetakene.
- Sykehuspartner HF skal bistå i arbeidet med Nasjonal e-helsemonitor, og bruke resultatene i eget arbeid.¹

3.9 Spesifikke mål for logistiktjenester

Sykehuspartner HF skal bidra til effektive prosesser innen logistikkområdet støttet av regional ERP-løsning.

Sykehusinnkjøp HF skal standardisere sin arbeidsmetodikk og samhandling med helseforetakene og Helse Sør-Øst RHF. Sykehuspartner HF skal i 2020 implementere vedtatte, relevante endringer som følger av denne standardiseringen.

System/grunndata

Sykehuspartner HF skal bidra i videreføringen av arbeidet med system/grunndata basert på det arbeidet Sykehuspartner HF har utført i samarbeid med helseforetakene i perioden 2017-2019.

¹ <https://ehelse.no/strategi/nasjonal-e-helsemonitor>

Arbeidet skal sikre bedre kvalitet og hensiktsmessig forvaltning av varekatalog (inkludert midlertidige artikler) og grunndata for innkjøp- og logistikkprosessene (MDM). Videre skal arbeidet samordnes med pågående arbeid for implementering av regional ERP-løsning hos resterende helseforetak.

- Sykehuspartner HF skal legge til rette for at Sykehusinnkjøp HF har best mulig datakvalitet i underlag som benyttes for å gjennomføre nye anskaffelser.
- Sykehuspartner HF skal etablere fornyet driftsavtale med EVRY som driftsleverandør av regional ERP løsning. I denne forbindelse skal regional ERP løsning løftes til sikker sone slik at løsningen kan lagre og behandle definerte kategorier personopplysninger. Løsningen skal risiko- og sårbarhetsvurderes tilsvarende. Oppdraget skal løses i tett samarbeid med helseforetakene og Helse Sør-Øst RHF.
- Sykehuspartner HF skal levere løsning som gir helseforetakene mulighet for å verifisere ektheten av et legemiddel mot «NMVS-basen» for etterlevelse av EUs forfalskningsdirektiv 2011/62/EF.

Logistikk

Sykehuspartner HF skal videreføre arbeidet med tiltak og oppfølging for forsyningssikkerhet og leveringspresisjon, samt bidra til færre rest- og erstatningssituasjoner. Evaluering av forbedringstiltak i 2018/2019 med vurdering av ytterligere tiltak skal presenteres for Helse Sør-Øst RHF for videre forankring og beslutning.

Helse Sør-Øst RHF starter i 2020 et utviklingsarbeid knyttet til dagens regionale innkjøps- og logistikk-løsninger for å bedre understøttelse av effektiv drift av nye sykehus som ferdigstilles fra 2023. Sykehuspartner HF skal etter nærmere avklaring delta i arbeidet innenfor områdene:

- Utvikling av regionalt varesortiment med optimale forbrukerforpakninger fra regionalt forsyningssenter.
- Innføring av avdelingspakke leveranser til helseforetakene i foretaksgruppen, herunder nye lastbærere tilpasset avdelingspakke leveranser. I 2020 skal Sykehuspartner HF ha en spesiell fokus på avdelingspakke leveranser til Vestre Viken HF, samt planarbeid og forutsetninger for videre utrullinger.

3.10 Spesifikke mål for HR-tjenester

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

Sykehuspartner HF skal legge til rette for at alle helseforetakene i regionen skal ta i bruk kompetanseportalen. Kompetanseportalen etableres og innføres gjennom eget prosjekt. Helseforetakene etablerer lokale mottaksprosjekter og innføring planlegges i samarbeid mellom helseforetakene, Helse Sør-Øst RHF og Sykehuspartner HF.

- Sykehuspartner HF skal sørge for god forvaltning av kompetanseportalen.
- Sykehuspartner HF skal bidra i samhandlingen mellom de fire regionale helseforetakene om felles IKT-løsninger (kompetanseportalen) for leger i spesialisering (LIS).

- Sykehuspartner HF skal ivareta helheten rundt forvaltning og utvikling av regionale HR-tjenester.
- Sykehuspartner HF skal fortsette å effektivisere tjenesteproduksjonen og synliggjøre konkurransedyktighet. Automatisering skal tas i bruk der det vurderes kostnadseffektivt.
- Sykehuspartner HF skal etter avtale bidra til effektivisering av HR-tjenestene og arbeidsprosessene i øvrige helseforetak.
- Sykehuspartner HF skal, i dialog med Helse Sør-Øst RHF, effektivisere bestillingene innen HR-området og sikre gode og effektive prosesser.
- Sykehuspartner HF skal tilby støtte til utvikling og forvaltning av e-læring for regionale løsninger.

4 Styringsparametere og resultatkrav 2020

	Måles ved	Målsetning 2020
Sikker og stabil drift		
Løpende driftskvalitet - driftskalender	Rullerende tre måneders gjennomsnitt av antall grønne dager* for alle større helseforetak * Grønne dager: ingen 1A- [Kritisk (1) hastesak (A)] eller 2A-hendelser.	28 grønne dager pr. måned pr. helseforetak
Tilgjengelighet for brukere	100% = total kalendertid fratrukket avtalte, vedlikeholdsvinduer. Tilgjengelighet = (total oppetid – samlet nedetid) / total oppetid. Antall kritikalitet 1 tjenester * 60min*24t*365dager/12 = snitt antall minutter oppetid pr måned – registrert nedetid fra 1A hendelser.	99 %
Antall kritiske hendelser	Antall hendelser kategorisert som 1A i henhold til "Service Level Agreement" (SLA) mellom Sykehuspartner HF og helseforetak.	Videreføre 2019-nivå
Forvalte regionale løsninger og levere til regionale prosjekter		
Leverert kapasitet iht bestilling	Tildelte ressurser iht. bestilte ressurser med tre måneders forutsigbarhet (interne og eksterne) gjennom Sykehuspartner HF's ressurskapasitet. Måles glidende siste tre måneder.	98 %
Prioritere tjenestebestillinger og forbedre leveransepresisjon		
Leveransepresisjon	Alle leveranser (SLA+tjenesteendringer (TE)) hvor dato er avtalt med kunde. Andel leveranser levert i henhold til siste avtalte leveransedato.	30 % forbedring fra 2019-nivå

	Måles ved	Målsetning 2020
Redusere åpne saker	Redusere åpne leveranser (SLA +TE), inkluderer leveranser satt på vent.	30 % reduksjon fra 2019-nivå
Kundetilfredshet	Måling av kundetilfredshet for alle kunder. Siste måling. Spørsmål = totalopplevelse. Skala: 1-6	>= 4,1 (Målsetning 2019: 3,6)
Brukertilfredshet	Spørreundersøkelsen "Temperaturmåling" og svar på spørsmål 3 "Totalt sett, hvor fornøyd er du med...". Skala: 1-6	>= 5,0 (Nytt mål i 2020)
Kvalitet på leveransene	Tilfredshetsmåling per kundeinitierte leveranseoppdrag (tjenesteendringer). Skala: 1-6	3,7 (Nytt mål i 2020)
Leveransevolum	Andel timer brukt på kundeinitierte leveranseoppdrag (TE)+ SLA i % av totalt timeforbruk i Sykehuspartner HF. Totalt antall timer brukt på leveranseoppdrag (tjenesteendringer + SLA).	Nullpunktsmåling i 2020
Effektivisere driften		
Økonomisk resultat	Resultat inkludert Forsyningscenteret. Bokført resultat for inneværende måned og hittil i år.	100 mill. kroner
Investering	Bokførte investeringer for inneværende måned og hittil i år.	
Administrasjonseffektivitet	Andel interntid av totaltid for alle ansatte. Total kapasitet = totalt antall timer for alle ansatte i Sykehuspartner HF Administrasjon = interntid, basert på budsjettunderlag for den enkelte organisasjonsenhet.	12 %
Brutto månedsverk	All arbeidstid som er utbetalt omgjort til månedsverk. Alle som har mottatt lønn ligger inne i dette tallet. Dvs. faste ansatte, vikarer, engasjement, ansatte som har permisjon med lønn, utvidet arbeidstid leger, timelønn/merarbeid, overtid, og innleid arbeidskraft. Inkluderer ikke personer som har permisjon uten lønn. + konsulenter.	

	Måles ved	Målsetning 2020
IKT-kostnad per ansatt	«IKT-kostnad»: IKT-kostnader i Sykehuspartner HF med unntak av varekostnad og HR- og logistikkområdet. «LTO»: prognose for antall lønns- og trekkoppgaver (LTO) for budsjett 2020 brukes i grunnlaget. Antall ansatte er antall LTO i foretaksgruppen.	40 550 kroner
Sykefravær	«Fravær fra lønnet arbeid på grunn av sykdom», ref. www.ssb.no/sykefratot .	15 % reduksjon fra 2019-nivå
Logistiktjenester		
Kundetilfredshet	Måling og rapportering av tilfredshet med <ul style="list-style-type: none"> • Drift og forvaltning av regionalt ERP-system • Levering av grunndata/varekatalog • Vareforsyning gjennom felles forsyningscenter. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ferdigstille baseline og tiltaksplan • Gjennomført korrektive tiltak iht. plan
Drift av regional forsyningsløsning	Andel KPIer i avtalen med One Med Services hvor avtaleregulert målsetting nås. Antall KPI med oppnådd måltall/totalt antall KPIer.	99 %
Kostnadsutvikling for drift av felles forsyningscenter	Totalt kostnader (ekstern leverandør og egne oppfølgingskostnader) knyttet til driften av forsyningsløsningen / antall artikkelnummer (unike artikler) gjennom systemet.	Ferdigstille planverk som tilsvarer minst årlig effektiviseringskrav fra Helse og omsorgsdepartementet til spesialisthelsetjenesten
Kostnadsutvikling for grunndataforvaltning på artikkelnivå	Totalt kostnader for grunndataforvaltningen med omforent kvalitetsnivå / antall unike artikler.	Ferdigstille baseline og tiltaksplan der det fremgår målsettinger om redusert kost per artikkel
HR-tjenester		
Kostnadseffektivitet i lønnsproduksjonen	Antall LTO per årsverk i lønnsproduksjon, måles årlig. Baseline er årlig melding 2018.	3 % forbedring fra 2019-nivå

5 Organisatoriske krav og rammebetingelser

Kvalitet og pasientsikkerhet

Et systematisk og målrettet arbeid med kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet til beste for pasientene, skal være målet for virksomhetenes arbeid. Større åpenhet om kunnskap, resultater og erfaringer er et mål og grunnleggende i forbedringsarbeidet og som bidrag til å redusere uønsket variasjon. Kvalitetsmålinger, uønskede hendelser, kvalitetsregistre, forskningsbasert kunnskap og

pasient- og pårørendeerfaringer må brukes aktivt i utformingen av tjenestetilbudet, og i systematisk forbedringsarbeid. Arbeidsmiljø og pasientsikkerhet må sees i sammenheng. «En vei inn» er etablert for å forenkle innrapportering til melde- og varselplikter. Forskning, utdanning, kompetanseutvikling og livslang læring er viktig for kvalitet og pasientsikkerhet. Kunnskapsdepartementets kandidatmål for praksisplasser finnes på www.regjeringen.no/no/dokument/dep/kd/Tildelingsbrev/id753324/.

Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring trådte i kraft fra januar 2017. Formålet med forskriften er å bidra til faglig forsvarlige helse- og omsorgstjenester, kvalitetsforbedring og pasient- og brukersikkerhet, samt at øvrige krav i helse- og omsorgslovgivningen etterleveres. For å sikre at forskriften fungerer som forutsatt, skal også ledelsen minst en gang årlig systematisk gjennomgå og vurdere hele styringssystemet opp mot tilgjengelig statistikk og informasjon om virksomheten.

Annen oppgave 2020:

- Sykehuspartner HF skal rapportere på etterlevelse av forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring innen 15.mai 2020, herunder hvordan den årlige gjennomgangen er lagt opp og erfaringer så langt.

ForBedring

Mål 2020:

- Andel enheter med godt sikkerhetsklima skal være minst 75 pst. i 2020 (Målt gjennom undersøkelsen *ForBedring* og beregnet med Helsedirektoratets definisjon på indikatoren. «Godt sikkerhetsklima» innebærer at minst 60 % av medarbeiderne i enheten skårer 75 eller høyere på faktoren for sikkerhetsklima).

Samfunnsansvar

I Meld. St. 8 Statens direkte eierskap i selskaper - Bærekraftig verdiskaping (eierskapsmeldingen) fremgår regjeringens forventninger til statlige selskaper. Statens eierutøvelse skal bidra til å nå statens mål som eier på en bærekraftig og ansvarlig måte.

- Helseforetaket bes om å gjennomføre aktsomhetsvurderinger i tråd med anerkjente metoder for å identifisere og håndtere risikoen foretakets virksomhet påfører samfunn, mennesker, miljø og klima.

Personell, utdanning og kompetanse

Heltid, midlertidige ansettelse og HMS

Det vises til tidligere krav om arbeid for å etablere en heltidskultur i arbeidslivet og sikre et trygt og godt arbeidsmiljø. Dette er et langsiktig arbeid og helseforetaket må sørge for at arbeidet fortsetter. Arbeidet omfatter også tiltak for å redusere omfanget av brudd på arbeidsmiljøloven og å sikre det systematiske HMS-arbeidet i helseforetaket. Arbeidet med å redusere av bruk av midlertidige stillinger skal videreføres. Dette gjelder også forskerstillinger.

Lærlinger

Det vises til tidligere krav om å sikre flere lære plasser i tråd med målene i *Samfunnskontrakt for flere lære plasser* og å sørge for at alle helseforetakene har lære plasser innen helsefagarbeiderfaget. Det er ønskelig å legge til rette for å ta imot lærlinger også innen andre fagområder som er viktige for driften av sykehus og helseforetak.

Annen oppgave 2020:

- I tråd med omtale i Nasjonal helse- og sykehusplan skal antall lærlinger både i helsefag og i andre lærefag som er relevante økes i løpet av planperioden 2020–2023.

Regjeringens inkluderingsdugnad

Regjeringen lanserte 20. juni 2018 en inkluderingsdugnad, hvor hovedmålsettingen er økt yrkesdeltakelse. I inkluderingsdugnaden er det et mål om at minst fem prosent av nyansatte skal være personer med nedsatt funksjonsevne eller med «hull i CV-en». Det er i 2019 utarbeidet et felles overordnet plandokument for de regionale helseforetakene.

Annen oppgave:

- Sykehuspartner HF skal samarbeide med det regionale helseforetaket om å iverksette felles overordnet plan, herunder gi innspill til hensiktsmessige tiltak og rapporteringsrutiner. Foretakene skal i tillegg rapportere på status for sitt arbeid med inkluderende rekruttering innen 15. mai 2020.
- Sykehuspartner HF skal vurdere hensiktsmessige virkemidler, herunder vurdere å ta i bruk trainee-ordninger i arbeidet med å nå målene i inkluderingsdugnaden.

Beredskap og sikkerhet

I Helsedirektoratets *Overordnede risiko- og sårbarhetsvurderinger for nasjonal beredskap i helse- og omsorgssektoren og Nasjonal legemiddelberedskap* (IS-2837) av 21. juni 2019, har Helsedirektoratet foreslått 29 tiltak for styrket legemiddelberedskap. Gjennom arbeidet med ny grossistavtale for spesialisthelsetjenesten sørger de regionale helseforetakene for en økning av de sentrale beredskapslagrene. Det er viktig med økt bevissthet rundt leveringssikkerhet i innkjøpsordningene (RI 2.1).

Det vises til Direktoratet for e-helses *Overordnet risiko- og sårbarhetsvurdering for IKT- i helse- og omsorgssektoren august 2019*, cyberhendelsen i Helse Sør-Øst RHF i 2018 og Nasjonal helseøvelse 2020 (IKT-scenario). For øvrig vises det til evalueringen av Helseøvelsen 2018 og tidligere krav knyttet til sikkerhetsloven.

Annen oppgave 2020:

- Sykehuspartner HF skal følge opp nasjonal risiko- og sårbarhetsanalyse fra 2019.

Dataansvar og informasjonssikkerhet

Det vises til de regionale helseforetakenes og helseforetakenes arbeid med å styrke informasjonssikkerheten og arbeidet med å forebygge og håndtere eventuelle uønskede angrep mot IKT-infrastrukturen og andre deler av IKT-systemene. Det vises videre til de regionale helseforetakenes samarbeid med Norsk Helsenett SF/HelseCERT i arbeidet med sensorplattform og varslingssystem for å styrke beskyttelsen og håndteringen av angrep mot virksomhetene i helse- og omsorgssektoren.

Annen oppgave 2020:

- Sykehuspartner HF skal arbeide systematisk med **operasjonalisering** av NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet, HelseCERTs anbefalte sikkerhetstiltak, og relevante deler av nasjonal strategi for digital sikkerhet.

Bygg og eiendom

Annen oppgave 2020:

- Sykehuspartner HF skal i 2020 kartlegge kritisk infrastruktur, bl.a. vann, strøm og IKT.

6 Oppfølging og rapportering

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

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

I henhold til helseforetakslovens § 34 skal styret for det regionale helseforetaket hvert år sende melding til departementet om foretaket og foretakets virksomhet. I helseforetakenes vedtekter er det lagt til grunn at helseforetakene i Helse Sør-Øst skal levere årlig melding til Helse Sør-Øst RHF. I Årlig melding 2020 skal det rapporteres på hvordan Sykehuspartner HF har fulgt opp *Mål 2020*. Frist for innsendelse av styrets årlige melding er **1. mars 2021**.

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

Det er et krav at årlig melding fra Helse Sør-Øst RHF også skal omfatte de underliggende helseforetak. For å få til dette uten å gi kortere frist for innsending av årlig melding, er det innført en praksis med å avgi egen rapport for oppfølging av oppgavene helseforetaket er pålagt. Frist for tilbakemelding på alle relevante opplysninger som skal inngå i årlig melding for Helse Sør-Øst RHF settes til **20. januar 2021**.

Rapporteringen med frist 20. januar 2021 og årlig melding som skal leveres innen 1. mars 2021 skal oversendes elektronisk til postmottak@helse-sorost.no.