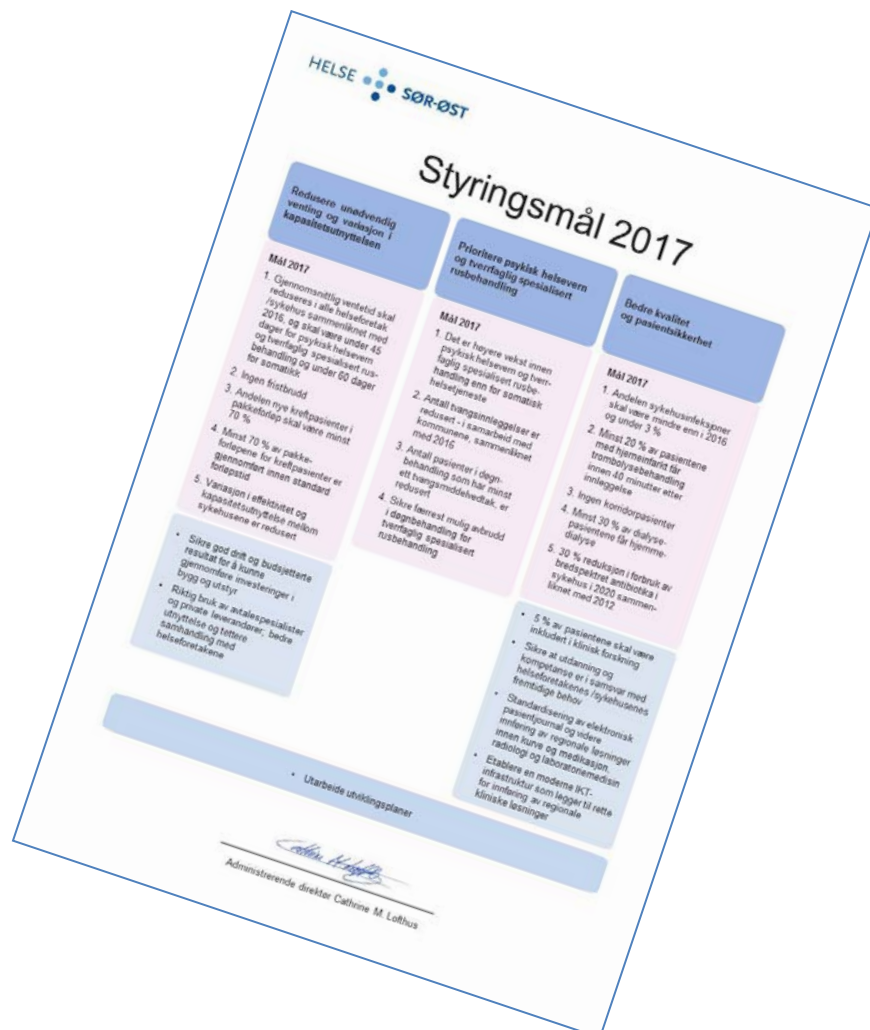


OPPDRAK OG BESTILLING 2017 FOR SYKEHUSPARTNER HF



HELSE SØR-ØST

Styringsmål 2017

Redusere unødvendig venting og vaksjon i kapasitetutnyttelsen

Mai 2017

1. Gjennomsnittlig ventetid skal reduseres i alle helseforetak 2016, og skal være under 45 dager for psykisk helsevern behandling og under 60 dager for somatisk
2. Ingen fristbrudd
3. Andelen nye kreftpasienter i pakkeforløp skal være minst 70 %
4. Minst 70 % av pakkeforløpene for kreftpasienter er gjennomført innen standard
5. Variasjon i effektivitet og kapasitetsutnyttelse mellom sykehusene er redusert

- Sikre god delt og budsjettene gjennom flere møter i 2017 og utstyr
- Riktig bruk av vitalespesialister utnyttelse og tett samarbeid med helseforetakene

Prioritere psykisk helsevern rusbehandling

Mai 2017

1. Det er høyere vekst innen psykisk helsevern og tverrfaglig spesialisert rusbehandling enn for somatisk helsevern
2. Antall tvangsinnleggelse er redusert - i samarbeid med kommunene, samvåknet med 2016
3. Antall pasienter i døgnetbehandling som har minst ett tungtmedikament, er redusert
4. Sikre færrest mulig utbrudd i dagbehandling for tverrfaglig spesialisert rusbehandling

Bedre kvalitet og pasientsikkerhet

Mai 2017

1. Andelen sykehuslekjoner skal være mindre enn i 2016 og under 3 %
2. Minst 20 % av pasientene med trombosebehandling får innen 40 minutter etter innleggelse
3. Ingen koronarpatienter pasientene får hjemmedialyse
4. Minst 30 % av dialysepatienter får hjemmedialyse
5. 30 % reduksjon i forbruk av bredspekret antibiotika i sykehus i 2017 sammenlignet med 2012

- 5 % av pasientene skal være inkludert i klinisk forskning
- Sikre at utdanning og kompetanse er i samsvar med fagsjette behov
- Standardisering av elektronisk pasientjournal og videre innføring av regionale løsninger radiolog og laboratoriemedisin
- Etablere en moderne IKT- infrastruktur som legger til rette kliniske løsninger

• Utarbeide utbedringsplaner

Cathrine M. Lofthus
Administrerende direktør Cathrine M. Lofthus

Foretaksmøte 15. februar 2017

Innhold

1	INNLEDNING - OVERORDNEDE FØRINGER	3
2	TILDELING AV MIDLER.....	6
3	AKTIVITET	7
	3.1. SPESIFIKKE MÅL FOR INNKJØP, LOGISTIKK OG REGIONAL ERP-LØSNING	9
4	STYRINGSPARAMETRE OG RESULTATKRAV 2017	10
5	ORGANISATORISKE KRAV OG RAMMEBETINGELSER.....	12
6	OPPFØLGING OG RAPPORTERING	14

1 Innledning - overordnede føringer

Gjennom oppdrag og bestilling gis Sykehuspartner HF styringskrav fra Helse Sør-Øst RHF for 2017. Overordnede føringer og styringsbudskap gitt Helse Sør-Øst RHF i oppdragsdokument og foretaksmøteprotokoller gjelder også for Sykehuspartner HF. Helse Sør-Øst RHF forutsetter at Sykehuspartner HF setter seg inn i disse dokumentene og grunnlaget for disse.

Flere av oppdragene som er gitt i oppdragsdokument og foretaksmøteprotokoller til Helse Sør-Øst RHF må gjennomføres på regionalt nivå og omtales ikke i oppdrag og bestilling. Det forutsettes likevel at Sykehuspartner HF medvirker og/eller tar del i oppfølgingen når det er nødvendig. Helse Sør-Øst RHF vil i så fall komme tilbake med nærmere informasjon om medvirkning/oppfølging for det enkelte oppdrag.

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

Helse Sør-Øst RHF vil følge opp punktene under *Mål 2017* i de faste oppfølgingsmøtene med Sykehuspartner HF. Disse punktene skal også rapporteres i årlig melding 2017.

I oppdragsdokument 2017 til Helse Sør-Øst RHF vises det til Regjeringens overordnede målsetninger. Disse forutsetter at virksomheten skal innrettes med sikte på å nå følgende overordnede mål:

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

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

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

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

Virksomheten i Sykehuspartner HF skal drives med sikte på at helseforetakene kostnadseffektivt kan nå nasjonale helsepolitiske mål og helseforetaksgruppens samlede sektorpolitiske

målsetninger innenfor de rammer og resultatkrav som fastsettes i helseforetakets vedtekter og beslutninger fattet av foretaksmøtet.

Sykehuspartner HF har som oppgave å sørge for effektiv og stabil drift og forvaltning av regionens IKT-løsninger og skal sørge for at stordriftsfordeler realiseres. Som regionenes felles tjenesteleverandør har Sykehuspartner et særskilt ansvar for å levere helhetlige tjenester til foretaksgruppen. I dette ligger et ansvar for å sikre effektive prosesser og ivareta rollen som systemintegrator på tvers av løsninger. Erfaringer fra organisering innen andre tjenesteområder skal ligge til grunn. Planer for utvikling av tjenestene skal være forankret med de øvrige helseforetakene og Helse Sør-Øst RHF.

Sykehuspartner HF har et særskilt ansvar for standardisering og konsolidering av applikasjonsporteføljen og skal levere standardiserte IKT-løsninger av høy kvalitet. Konsolidering og sanering skal skje i samråd med Helse Sør-Øst RHF og øvrige helseforetak. Prioriteringsmodell for tjenesteendringer skal ligge til grunn for prioritering av tjenester.

HR- og økonomi-/logistikktjenester basert på felles regionale løsninger skal bidra til like arbeidsprosesser og administrativ effektivitet i foretaksgruppen. Drift og forvaltning av løsningene skal være kostnadseffektive.

Sykehuspartner HF skal stille nødvendig kompetanse og kapasitet til rådighet for løsningsutvikling og -implementering av regionens prioriterte prosjekter, etter bestilling fra Helse Sør-Øst RHF ved Digital fornying. Sykehuspartner har ansvar for å sikre godt og effektivt mottak fra prosjekt til forvaltning og drift. Eventuelle andre oppgaver og fellestjenester skal kun etableres og leveres etter bestilling fra eier. Det forutsettes at vedtatt styringssystem for informasjonssikkerhet ligger til grunn for arbeidet.

Styret i Helse Sør-Øst har i sak 069-2016 «IKT-infrastrukturmodernisering i Helse Sør-Øst», vedtatt en modernisering og standardisering av infrastrukturen i foretaksgruppen ved hjelp av en ekstern leverandør. Sykehuspartner er ansvarlig for oppfølging av avtalen med Hewlett Packard Enterprise (HPE), i tråd med det styrings- og rapporteringsregime som er besluttet av Helse Sør-Øst RHF. Sykehuspartner skal sørge for vellykket virksomhets- og driftsovertakelse til HPE i henhold til kontrakt.

Sykehuspartner er gitt ansvaret for drift og forvaltning av tjenestene innenfor avtalens omfang i tråd med ordinære fullmakter i Helse Sør-Øst RHF, samt prinsipper for leverandørstyring innenfor IKT-området i regionen. Det forutsettes at forhold av strategisk karakter eller som berører den samlede foretaksgruppen, skal forelegges Helse Sør-Øst RHF uavhengig av økonomisk omfang. Dette kan for eksempel være forhold som gir vesentlige endringer i tjenesteomfang eller volumantagelser i avtalen, eller betydelige forhold knyttet til applikasjonskonsolidering og -sanering. Det er videre lagt til grunn for gjennomføringen av moderniseringsprogrammet at det skal være i tråd med Helse Sør-Øst RHF's prinsipper for program- og prosjekteierstyring.

Det skal etableres særskilt økonomi- og virksomhetsoppfølging i Sykehuspartner knyttet til IKT-infrastrukturmodernisering og avtalen med ekstern leverandør. Dette omfatter egne krav til månedlig rapportering, særskilte oppfølgingsmøter og tertialvis rapportering, i tillegg til at gjennomføring av avtalen med ekstern leverandør skal inngå i den månedlige rapporteringen fra Sykehuspartner til Helse Sør-Øst RHF. Disse kravene omhandler både moderniseringen, og drift og forvaltning av løsningene.

På samme måte som for de øvrige helseforetakene stilles det krav til årlig effektivisering i Sykehuspartner HF. Disse kravene omfatter både reduksjon av det samlede kostnadsnivået og ikke minst at Sykehuspartner HF kan identifisere, realisere og dokumentere fallende enhetskostnader innen alle sine leveranseområder.

Det er det regionale helseforetaket som har det overordnede ansvaret for å utvikle strategien for fellestjenester i foretaksgruppen. Oppdragsdokumentet er en operasjonalisering av Helse Sør-Øst RHF's strategier og uttrykker eiers styringskrav og mål for Sykehuspartner HF for det kommende året. Sykehuspartner har et ansvar for å utvikle en årlig virksomhetsplan for å realisere pålagte strategier og mål.

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

- Meld. St. 13 (2016-2017) Kvalitet og pasientsikkerhet 2015

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

- Styret i Helse Sør-Øst RHF: sak 069-2016: *IKT-infrastrukturmodernisering i Helse Sør-Øst*
- Styret i Helse Sør-Øst RHF: sak 070-2016: *Sambandling mellom spesialisthelsetjenesten og primærhelsetjenesten – status og videre arbeid*
- Brev datert 25.01.2017: *Krav til forsterket styrings- og oppfølgingsregime for å sikre gjennomføring og forvaltning av avtalen med ekstern leverandør om IKT-infrastruktur, samt fullmakter for gjennomføring av avtalen.*

Følgende hovedprioriteringer gjelder for Sykehuspartner HF's virksomhet i 2017:

1. Stabile tjenesteleveranser
2. Kostnadseffektiv drift og god ressursutnyttelse
3. Gjennomføring av prioriterte utviklingsområder
 - Infrastrukturmodernisering
 - Digital fornying
 - Nytt forsyningscenter

Dette konkretiseres gjennom mål og KPIer for 2017, jf. kapittel 3 og 4 i dette dokumentet.

Sykehuspartner har 2. januar 2017 overført innkjøpsfaglig nøkkelkompetanse til det nasjonale innkjøpsforetaket, Sykehusinnkjøp HF. De fire regionale eierne har lagt til grunn at det nye foretaket skal videreføre ordinær drift "as is" det første året for å redusere risiko og sikre stabilitet i leveransene. Sykehuspartner HF har et særskilt ansvar for at funksjonsdelingen mellom Sykehusinnkjøp HF og Sykehuspartner HF ivaretas på en tilfredsstillende måte og at Sykehuspartner HF utvikler sin bestillerrolle i den nye organisasjonsmodellen. Det legges til grunn at Sykehuspartner HF etablerer permanente samarbeidsavtaler med Sykehusinnkjøp HF som bidrar til at Helse Sør-Øst RHF's strategier og målsettinger innenfor innkjøp og logistikk kan realiseres. Samarbeidsavtalene skal også sikre hensiktsmessige grensesnitt mellom Sykehusinnkjøp og regionalt forsyningscenter og regional ERP-løsning.

Det legges til grunn at helseforetaket iverksetter nødvendige tiltak for å innfri kravene i oppdrag og bestilling 2017 slik at virksomheten drives innenfor de juridiske, økonomiske og organisatoriske rammene som gjelder for helseforetak.

Det må påregnes at det i løpet av 2017 vil komme supplerende eller nye styringsbudskap. Disse vil bli gitt Sykehuspartner i foretaksmøter. Når tilleggskrav til oppdragsdokument for Helse Sør-Øst RHF og protokoll fra foretaksmøte for det regionale helseforetaket foreligger i juni 2017, vil det bli utarbeidet et eget tilleggskrav til oppdrag og bestilling. Det er viktig at disse styringsbudskapene integreres i styrings- og rapporteringssystemene.

2 Tildeling av midler

Drift og investering

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

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

Helse Sør-Øst RHF kan yte basisrammefinansiering av enkelte områder av Sykehuspartners virksomhet. Det besluttes i det enkelte års budsjett hvilke områder dette dreier seg om samt størrelsen på finansieringen.

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

For 2017 er basisrammefinansieringen fra Helse Sør-Øst RHF 38 millioner kroner. Dette utgjør en delfinansiering av Sykehuspartner HF's tjenester. For IKT-området er det avtalt en årlig nedtrapping av basisrammefinansieringen med 10 millioner kroner (ut fra 2014-nivå på 50 millioner kroner) over 5 år, hvor 2018 er siste år med basisrammefinansiering. For HR-området er det avtalt en årlig nedtrapping lik reduksjonen i årlige avskrivninger på opprinnelig kostpris.

Sykehuspartner HF skal ha ansvaret for regionalt forsyningscenter, sørge for leveranser av grunndata (MDM) til foretaksgruppen, samt bidra i prosjekt "Sykehuslogistikk". Helse Sør-Øst RHF reserverer inntil 28,9 millioner kroner til finansiering av denne virksomheten. Denne reservasjonen av midler er ikke å forstå som basisrammefinansiering, men en reservasjon av midler i forhold til et anslått kostnadsnivå for 2017.

Helse Sør-Øst RHF stiller følgende basisramme til disposisjon for Sykehuspartner HF i 2017, beløp i 1000 kroner:

Sykehuspartner HF	2017
Basisramme 2016	51 286
Justering basisramme 2017 som i ØLP	-13 286
Basisramme 2017	38 000

Mål 2017

- Sykehuspartner skal synliggjøre konkurransedyktighet ved å dokumentere kostnadseffektivitet og kvalitet. Kostnadseffektivitet omfatter både reduksjon av det samlede kostnadsnivået og ikke minst at Sykehuspartner HF kan identifisere, realisere og dokumentere fallende enhetskostnader innen alle sine leveranseområder.

Resultat

Det årlige resultatkravet til Sykehuspartner representerer et krav til effektivisering og sparing. Oppspart likviditet kan bare disponeres etter godkjenning fra Helse Sør-Øst RHF.

Mål 2017

- Det tillates et negativt resultat på inntil 333 millioner kroner for 2017 knyttet til eksterne leverandører. Øvrig virksomhet forutsettes å gå i balanse.

Likviditet og investeringer

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

Sykehuspartner HF tildeles likviditet til driftsinvesteringer med totalt 85 millioner kroner. Øvrig fri likviditet, med unntak av avdrag på lokale IKT-lån, tilbakebetales Helse Sør-Øst RHF månedlig.

Sykehuspartner HF skal etterleve foretaksgruppens etablerte prinsipper for likviditetsstyring.

Overføring av likviditet - driftskreditt

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

3 Aktivitet

Tre hovedprioriteringer ligger til grunn for å realisere ønsket utviklingsretning for Sykehuspartner i 2017, jf. kapittel 1. Målene for 2017 utgjør en operasjonalisering av disse hovedprioriteringene:

Mål 2017

Stabile tjenesteleveranser

- Sykehuspartner skal levere drift av tjenester i tråd med etablerte SLAer

Sykehuspartner skal etablere helhetlige tjenester for laboratorie- og bildediagnostiske systemer på lik linje for det som er etablert for pasientadministrativt system (PAS)/elektronisk pasientjournal (EPJ), ERP-løsning etc. For de øvrige definerte tjenesteområdene skal Sykehuspartner legge frem

planer pr. tjeneste. Helse Sør-Øst RHF vil i eget brev presisere oppdragets omfang og prosess for forankring.

- Sykehuspartner skal understøtte regional forvaltning av grunndata og kodeverk med nødvendige analyser og konsekvensutredninger av bestilte endringer på tvers av den regionale IKT-porteføljen, samt eksekverer endringer bestilt av Regionalt senter for klinisk IKT.
- Sykehuspartner skal følge etablert rutine for lukking av avvik og kontinuerlig vedlikeholde oversikt over avvik og progresjon i lukking av avvik.

Kostnadseffektiv drift og god ressursutnyttelse

- Sykehuspartner skal gjennom standardisering og kontinuerlig forbedring synliggjøre fallende enhetskostnader for tjenester innen drift og forvaltning.
- Sykehuspartner skal øke automatiseringsgraden og selvbetjening innen brukerstøtte og foreslå konkrete tiltak som vil gi fallende enhetskostnader.
- Sykehuspartner skal rasjonalisere og reforhandle avtaler for å redusere avtalekostnader. I dette ligger et ansvar for en kontinuerlig vurdering og forbedring av den samlede avtaleporteføljen og vurderinger av hvorvidt eksisterende avtaleform skal videreføres eller hvorvidt endringer i kontraktsform kan medføre bedre ressursutnyttelse over tid.
- Sykehuspartner skal sikre lavest mulig lisenskost og sikre optimalisert lisensbruk. Sykehuspartner skal innen 1.5.2017 etablere plan for å sikre kontroll på og nedtak av de samlede lisenskostnadene. Plan skal avstemmes med eier.

Gjennomføring av prioriterte utviklingsinitiativ (infrastrukturmodernisering og Digital fornying)

- Sykehuspartner skal sikre god virksomhets- og driftsoverdragelse til HPE innen 1.5.2017.
- Gjennom infrastrukturmoderniseringsprogrammet skal Sykehuspartner sørge for sanering og konsolidering av applikasjonsporteføljen. Arbeidet skal skje i samarbeid med helseforetakene og Helse Sør-Øst RHF. Sykehuspartner skal innen 1.5.2017 etablere avtaler med alle helseforetakene som beskriver planer for nedtak av applikasjoner og innføring av infrastrukturmodernisering. Avtalene skal godkjennes av Helse Sør-Øst RHF.
- Sykehuspartner skal i 2017 etablere et regime for planlegging, dokumentering og rapportering på gevinstuttak fra infrastrukturmodernisering.
- Sykehuspartner skal levere kapasitet og riktig kompetanse iht bestilling fra Helse Sør-Øst RHF og Digital fornying. Sykehuspartner skal i løpet av andre kvartal etablere en helhetlig kompetanseplan som minimum omfatter vurdering av kritisk kompetanse for Sykehuspartner, potensiale for effektivisering og plan for kompetansedreining.
- Prosjektveiviseren skal benyttes i alle prosjekter. Alle prosjekter skal dokumentere fremdrift basert på earned value-metoden i CA PPM. Styringsdokumentasjon fra prosjektene skal være dokumentert, transparent og tilgjengelig.
- Sykehuspartner skal fremlegge en plan for eier som synliggjør prioritering og finansiering (utvikling og drift) for Sykehuspartners understøttelse av de innovasjonsprosjekter som er prioritert.
- Sykehuspartner skal tilrettelegge for rapportering/uttrekk av rapporter over forbruk av antibiotika, resistensutvikling mm, verktøy for dette avstemmes med Helse Sør-Øst RHF.

- Sykehuspartner skal understøtte helseforetakenes arbeid med etablering og drift av 3-strøms møterom til bruk i multidisiplinære team-møter.. Helseforetakene skal selv finansiere dette.
- Sykehuspartner skal etablere og tilby helseforetakene systemstøtte tilpasset ny utdanningsstruktur for leger.
- Sykehuspartner skal levere kvalitetssikrede personal- og stillingsdata til Nasjonal bemanningsmodell i henhold til regionale og nasjonale føringer.

3.1. Spesifikke mål for innkjøp, logistikk og regional ERP-løsning

Sykehuspartner HF skal ivareta ansvaret for økonomi og drift av Helse Sør-Øst Forsyningssenter innenfor de rammer og føringer som gis av Helse Sør-Øst RHF. For Sykehuspartner HF vil dette si å sikre stabil drift gjennom året med månedlig rapportering av ordinær drift. Videre betyr dette å sørge for at ny avtale for drift av regional forsyningssløsning implementeres i henhold til kontrakt og forutsetningene for denne. Det legges til grunn at Helse Sør-Øst RHF vil motta en månedlig framdrifts- og risikorapportering for avtaleimplementeringen frem til nytt forsyningssenter er i full drift. Sykehuspartner HF har et særskilt ansvar for god planlegging og gjennomføring av inn- og utfasing av henholdsvis ny og gammel driftsavtale innen utgangen av 2017.

Sykehuspartner HF skal, i samarbeid med Helse Sør-Øst RHF, vurdere effektiviseringspotensialer for produksjon og leveranser av grunndata. I dette ligger et ansvar for å sikre klare og målbare krav til leveranser fra Sykehusinnkjøp HF. Basert på erfaringer fra disse vurderingene skal Sykehuspartner HF utarbeide en handlingsplan for å sikre effektivisering av produksjon av grunndata og sikre klare og målbare krav til leveranser fra Sykehusinnkjøp HF. Planen legges frem for Helse Sør-Øst RHF. Sykehuspartner skal i dette arbeidet gjøre en helhetlig vurdering der helseforetakenes behov kartlegges og legges til grunn for planarbeidet.

Helse Sør-Øst RHF skal revidere sin innkjøps- og logistikkstrategi i 2017. Det legges til grunn at Sykehuspartner HF deltar aktivt i arbeidet med å etablere og operasjonalisere strategien. Dette innebærer å planlegge og gjennomføre målbare tiltak som understøtter kontinuerlig forbedring og reduksjon av unødvendig tids- og kostnadsforbruk i den daglige driften i helseforetakene.

Sykehuspartner HF skal bidra til oppnåelse av regionalt målbilde for vareforsyning. I dette ligger blant annet å bidra i et regionalt arbeide for å utvide tilbudet om avdelingspakkeleveranser til flere helseforetak, herunder anskaffelse av nye lastbærere for leveranser til helseforetakene.

Gjennom samordning av de tre områdene grunndataforvaltning, forvaltning av regionalt ERP-system og vareleveranser fra regionalt forsyningssenter skal Sykehuspartner HF videreføre arbeidet med tilretteleggelser for helseforetakenes vareforsyning på en helhetlig måte. Arbeidet skal skje i samarbeid med helseforetakene og Helse Sør-Øst RHF og på en slik måte at målbildene for henholdsvis vareforsyning og regional ERP-løsning kan realiseres.

Mål 2017

- Sykehuspartner skal implementere ny avtale for drift av regionalt forsyningssenter med full drift fra 1.1.2018.
- Sykehuspartner skal legge frem en plan for effektivisering og forbedring av produksjon og leveranser av grunndata. Planen ferdigstilles innen 15. april 2017 for samordning med pågående arbeid for implementering av regional ERP-løsning i Oslo universitetssykehus..

- Sykehuspartner skal utarbeide innspill til logistikkdelen av ny regional Innkjøps- og logistikkstrategi innen utgangen av mars 2017.
- I tilknytning til arbeidet med ny logistikkstrategi skal Sykehuspartner utarbeide og legge frem forslag til oppdatert sortimentsstrategi med tiltaksplan for forsyningscenteret og bidra i arbeidet med å få etablert en utrullingsplan med budsjett for avdelingspakkeleveranser til alle helseforetakene i foretaksgruppen.
- Sykehuspartner skal sette av ressurser for utvikling av rapporter som understøtter helseforetakenes felles forbedringsarbeid og gevinstrealisering som forenkler rapportering og oppfølging av regionale måleparametere. Dette arbeidet skal finne sted etter nærmere bestilling fra Helse Sør-Øst RHF.

4 Styringsparametre og resultatkrav 2017

	Måles ved	Målsetning 2017
Stabile tjenesteleveranser		
Antall kritiske hendelser 1 A	Antall hendelser rapportert til Service Desk kategorisert som 1A [Kritisk (1) hastesak (A)] i henhold til "Service Level Agreement" (SLA) mellom SP og HF	10 % forbedring fra 2016-nivå
Leveringstid innenfor SLA	Bestillinger fra Helseforetakene levert i henhold til tidsfrister spesifisert i "Service Level Agreement" (SLA) mellom SP og HF	Ingen brudd
Pålitelighet i tjenesteendringer	Antall tjenesteendringer gjennomført iht. avtalt leveringsdato	15 % økning i antall leverte tjenesteendringer iht. avtalt leveringsdato fra 2016
Informasjonssikkerhet	Oversikt over avvik og progresjon i lukking av avvik	Oversikt levert innen 1.4.2017, deretter kontinuerlig vedlikehold
Kostnadseffektiv drift og god ressursutnyttelse		
Total it-kost pr arbeidsflate	Total IT kostnad (operasjonelle kostnader og avskrivninger) / antall arbeidsflater	5 % reduksjon fra 2016
Løpende infrastrukturkost/total it-kost	Operasjonelle kostnader og avskrivninger i Arbeidsflate, Datasenter, Nettverk, og Telekom / Total IT kostnad (operasjonelle kostnader og avskrivninger)	5 % reduksjon fra 2016
Administrasjonseffektivitet	Personalkost for stabene vurdert mot personalkost for virksomheten for øvrig	Etablere nullpunkt

	Måles ved	Målsetning 2017
Automatiseringsgrad	Antall henvendelser til kundeservice som avsluttes uten menneskelig intervensjon/ totalt antall henvendelser	20 % økning fra 2016
Avtalekost	Reduksjon i samlede avtalekostnader. Kostnadsendringer som følge av endring av tjenestenivå inngår ikke	Reduksjon med 25 MNOK fra 2016
Kostnadseffektivitet i lønnsproduksjonen	Dokumenteres årlig gjennom beregning av antall lønns- og trekkoppgaver per årsverk i lønnsproduksjonen	1000 lønns- og trekkoppgaver pr årsverk
Bedret bruker- og kundeopplevelse		
Temperaturmåling brukertilfredshet	SP temperaturmåling: tilfredshet med løsning av innmeldte saker	Forbedring med 5 % fra 2016.
Resultat på regelmessige kundemålinger av totalopplevelse med Sykehuspartner	SP kunderapport – måling på kundertilfredshet for alle kunder	Forbedring med 10 % fra 2016
Saker løst i første kontakt kundeservice	Resultater for overordnet kundertilfredshet skal vises både som aggregerte tall for foretaksgruppen som helhet og fordelt pr helseforetak	90 % løst i første kontakt med kundeservice
Gjennomføring av prioriterte utviklingsinitiativ		
Leverert kapasitet iht bestilling	Antall timer fakturert fra Sykehuspartner / antall timer i bestillinger til Sykehuspartner	97 % levert iht bestilling
Faktureringsgrad	Antall fakturerte timer på prosjekter og andre oppdrag (tjenesteendringer, SLA-tjenester og SLA-prosjekter) fra tjenesteutvikling / total antall tilgjengelige arbeidstimer til tjenesteutvikling (inkl. overhead)	90 % av total kapasitet i tjenesteutvikling inkl. overhead
Interne/eksterne ressurser	Andel interne timer/totalt leverte timer til Digital fornying og iMOD	55 %
Etterlevelse av prosjektveiviseren	Andel prosjekter som følger gjeldende prosedyrer og metodikk	100 %

	Måles ved	Målsetning 2017
Krav til kompetanse på prosjektområdet	Dokumentasjon på at alle prosjektledere (og sentrale prosjektressurser/forvaltningsressurser/testleder), eksterne og interne, har gjennomført den obligatoriske opplæringen (for eksempel risikostyring for prosjektledere)	0 % avvik
Spesielle styringsparametere innen innkjøp og logistikk		
Kundetilfredshet	Måling og rapportering av tilfredshet med <ul style="list-style-type: none"> • drift og forvaltning av regionalt ERP-system • levering av grunndata • vareforsyning gjennom felles forsyningscenter 	Etablert "base-line" og tiltaksplan. Gjennomført korrektive tiltak iht. plan.
Kostnadsutvikling for drift av felles forsyningscenter	Totale kostnader (ekstern partner og egne oppfølgingskostnader) knyttet til driften av forsyningsløsningen) / antall artikkelnummer (unike artikler) gjennom systemet	Etablert planverk som tilsvarer minst årlig effektiviseringskrav fra helse og omsorgsdepartementet til spesialisthelsetjenesten
Kostnadsutvikling for grunndataforvaltning på artikkelnivå	Totale kostnader for grunndataforvaltningen med omforent kvalitetsnivå / antall unike artikler	Etablert "base-line" og tiltaksplan der det fremgår målsetninger om redusert kost per artikkel
Implementering av ny avtale for drift av regional forsyningsløsning	Fremdrift og risikostyring	Ordinære prosjektleveranser og tiltak for risikostyring i henhold til prosjektplan

5 Organisatoriske krav og rammebetingelser

• Heltidskultur

Det vises til tidligere krav og det gode arbeidet som har pågått over flere år med å etablere en heltidskultur og redusere bruken av deltid.

Annen oppgave 2017

- Sykehuspartner skal arbeide for å motivere og tilrettelegge for at ansatte velger høyere stillingsprosent og helst 100 prosent stilling i samarbeid med organisasjonene, tillitsvalgte og utdanningssektoren.

• Informasjonssikkerhet

Innbyggerne skal ha tillit til at opplysninger blir behandlet og lagret på en trygg og sikker måte. Personvern og informasjonssikkerhet skal være en integrert del av foretakenes håndtering av helseopplysninger. EUs personvernforordning innføres i 2018. Sykehuspartner HF skal holde seg orientert om arbeidet med forordningen og gjøre nødvendige forberedelser for innføringen.

Annen oppgave 2017

- Sykehuspartner skal sørge for tilfredsstillende informasjonssikkerhet med utgangspunkt i vurdering av risiko og sårbarhet, og oppfølging gjennom internkontroll.
- Helseforetaket skal innen utgangen av første kvartal 2017 sørge for at felles regionalt styringssystem for informasjonssikkerhet er innført i eget dokumentstyringssystem.

- **Ledelse og kvalitetsforbedring**

Det er vedtatt en ny forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten som trer i kraft fra 1. januar 2017. Forskriften erstatter forskrift om internkontroll i helse- og omsorgstjenesten. Den nye forskriften er et sentralt virkemiddel som plasserer ansvar og beskriver helt grunnleggende krav som virksomheter i helsetjenesten må styre etter for å gi forsvarlige og gode helsetjenester, og for å forbedre tjenester som ikke er gode nok.

Det skal legges vekt på et velfungerende arbeidsliv som er preget av åpenhet, kvalitet, trygghet og respekt. Dette innebærer en god meldekultur som bidrar til utvikling og læring. I arbeidet med å bedre forholdet mellom ledelse og ansatte er det viktig å samarbeide og lære av hverandre, både internt i helseregionene og mellom regionene. Det vises til tidligere krav om å videreføre arbeidet med å bedre pasientsikkerheten og se dette i sammenheng med helse-, miljø- og sikkerhetsarbeid.

De regionale helseforetakene er bedt om å samarbeide om å øke kunnskapsgrunnlaget, analysere årsaksforhold, utvikle strategier og tiltak, og utvikle felles indikatorer for å måle forbedringer i forholdet mellom ledelse og ansatte.

- **Samfunnsansvar**

I Helse- og omsorgsdepartementets foretaksmøte med de regionale helseforetakene 10. januar 2017 ble det vist til at det fremgår av Meld. St. 27 (2013–2014) Et mangfoldig og verdiskapende eierskap at regjeringen forventer at selskaper med statlig eierandel arbeider systematisk med sitt samfunnsansvar og er ledende på sine områder. Regjeringen har både generelle og mer spesifikke forventninger til selskapene på samfunnsansvarsområdet. De spesifikke forventningene er knyttet til fire tematiske kjerneområder: klima og miljø, menneskerettigheter, arbeidstakerrettigheter og antikorrupsjon. Det er selskapenes styre som har ansvaret for å vurdere hvordan forventningene fra staten som eier best kan følges opp, og for at disse operasjonaliseres på en hensiktsmessig måte. Gjennom krav stilt i tidligere foretaksmøter er de regionale helseforetakene bedt om å sikre en helhetlig tilnærming i sitt arbeid for å følge opp blant annet de nasjonale miljø- og klimamålene.

- **Videreutvikling av Sykehuspartner**

Helse Sør-Øst RHF vil i 2017 arbeidet videre for å tydeliggjøre Sykehuspartner HF's oppgaver. Sykehuspartner HF skal delta i dette arbeidet.

- **Innovasjons og lettvekts-IKT**

Helse Sør-Øst RHF vil gjennomføre en evaluering av organiseringen av arbeidet med innovasjon og lettvekts-IKT i regionen. Frem til innretning og organisering er besluttet, skal all aktivitet knyttet til innovasjons og lettvekts-IKT avstemmes med Helse Sør-Øst RHF. Helse Sør-Øst innovasjonsstrategi skal ligge til grunn for prioritering av aktivitet.

- **Ressurser til omstillings- og endringsprosesser**

Helse Sør-Øst RHF vil fortsette arbeidet med regionale innsatsteam for å understøtte omstillings- og endringsprosesser på helseforetaksnivå. Frikjøp av personellressurser fra Sykehuspartner til

dette arbeidet skjer etter nærmere avtale mellom Helse Sør-Øst RHF og Sykehuspartner HF. Sykehuspartner skal kun bidra i slikt arbeid etter avtale med Helse Sør-Øst RHF.

6 Oppfølging og rapportering

Helse Sør-Øst RHF utarbeider hvert år en egen ”rapporteringspakke” med oversikt over de krav som stilles til løpende rapportering fra helseforetak og sykehus.

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

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

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 2017 skal det rapporteres på hvordan Sykehuspartner HF har fulgt opp *Mål 2017*, *Andre oppgaver 2017* og *Styringsparametre 2017*. Frist for innsendelse av styrets årlige melding er **1. mars 2017**.

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 2017**.

Rapporteringen med frist 20. januar 2017 og årlig melding som skal leveres innen 1. mars 2018 skal oversendes elektronisk til postmottak@helse-sorost.no.