

OPPDRAK OG BESTILLING 2021

FOR SYKEHUSPARTNER HF



Foretaksmøte 19. februar 2021

Innhold

INNLEDNING.....	3
1 OVERORDNEDE FØRINGER.....	3
1.1 IKT-UTVIKLING OG DIGITALISERING	4
1.2 FØRINGER FRA REGIONAL UTVIKLINGSPLAN OG DELSTRATEGI FOR TEKNOLOGIOMRÅDET.....	5
1.3 SÆRSKILTE FØRINGER FOR SYKEHUSPARTNER HF	6
1.4 STYRING OG OPPFØLGING AV SYKEHUSPARTNER HF.....	7
2 MÅL 2021.....	8
2.1 SIKKER OG STABIL DRIFT	8
2.2 ETABLERE EN FELLES OG MODERNE IKT-INFRASTRUKTUR	8
2.3 FORVALTE REGIONALE LØSNINGER OG LEVERE TIL REGIONALE PROSJEKTER	8
2.4 PRIORITERE TJENESTEBESTILLINGER OG FORBEDRE LEVERANSEPREISISJON	9
2.5 ØKE SAMLET LEVERANSEKAPASITET VED BRUK AV UNDERLEVERANDØRER.....	9
2.6 IVARETA INFORMASJONSSIKKERHET.....	10
2.7 IVARETA HELHETLIGE TEKNOGILEVERANSER TIL NYE BYGGEPROSJEKTER.....	11
2.8 EFFEKTIVISERE DRIFTEN	11
3 ØKONOMI.....	11
4 ORGANISATORISKE KRAV OG RAMMEBETINGELSER.....	15
5 OPPFØLGING OG RAPPORTERING	16
VEDLEGG - STYRINGSPARAMETERE OG RESULTATKRAV 2021.....	18

Innledning

Gjennom oppdrag og bestilling gis Sykehuspartner HF styringskrav fra Helse Sør-Øst RHF for 2021. Sykehuspartner HF skal også sette seg inn i overordnede føringer og styringsbudskap gitt Helse Sør-Øst RHF i oppdragsdokument og foretaksmøteprotokoller i 2021 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.

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. I august vil det bli utarbeidet et tilleggsdokument til oppdrag og bestilling. I dette dokumentet vil nye styringsbudskap fra Helse Sør-Øst RHF bli tatt inn.

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 og ha reell innflytelse. Pasientene skal oppleve sammenhengende helse- og omsorgstjenester på tvers av spesialisthelsetjenesten og kommunal helse- og omsorgstjeneste. I helsefelleskapene skal kommuner og helseforetak møtes som likeverdige partnere.

Regjeringen vil skape det utadvendte sykehus. Spesialister fra store sykehus skal bistå spesialister på mindre sykehus nærmere pasienten, spesialister fra sykehus skal samarbeide med kommunal helse- og omsorgstjeneste og pasienter skal i større grad kunne møte spesialisthelsetjenesten hjemme, digitalt eller ved ambulante tjenester. Det utadvendte sykehus betyr også at helseforetakene skal spille en aktiv rolle i lokalsamfunnet i tråd med sitt samfunnsansvar. Helseforetakene er store arbeidsplasser, de er utdanningsarenaer og de kan være en viktig samarbeidspartner for både lokalt og internasjonalt næringsliv.

Bemanning, utdanning, kvalitets- og kompetanseutvikling, forskning, innovasjon og opplæring av pasienter og pårørende skal underbygge god og forsvarlig pasientbehandling. Det viktigste arbeidet for å forbedre kvalitet og pasientsikkerhet skjer lokalt. Et systematisk og målrettet arbeid med kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet til beste for pasientene, skal være målet for virksomhetenes arbeid. Samarbeid med utdanningssektoren er viktig for kompetanseutvikling i spesialisthelsetjenesten, og støtter opp om arbeidet for å utdanne, rekruttere, utvikle og beholde personell. Klinisk forskning skal være en integrert del av pasientbehandlingen. Det er et ledelsesansvar å bidra til dette og å sette av nødvendige ressurser og sørge for infrastruktur for effektiv gjennomføring av kliniske studier. Utvikling av ny teknologi og mer presis diagnostikk og behandling gjennom innovasjon og næringslivssamarbeid er sentralt for å skape en bærekraftig helsetjeneste.

Helse Sør-Øst RHF har ansvar for at befolkningen i regionen får tilgang til spesialisthelsetjenester slik dette er fastsatt i lover og forskrifter. Dette skal skje innenfor de ressurser som blir stilt til rådighet. 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

Sykehuspartner HF har også ansvar for å sette seg inn i og, så raskt som mulig, følge opp tiltak og funn i rapporter fra gjennomførte tilsyn.

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

- Meld. St. 15 (2019 – 2020) Også vi når det blir krevet - Veteraner i vår tid
- Meld. St. 24 (2019 – 2020) Vi skal alle dø en dag. Men alle andre dager skal vi leve
- Meld. St. 11 (2020 – 2021) Kvalitet og pasientsikkerhet 2019
- Regjeringens handlingsplan for forebygging av selvmord 2020-2025
- Demensplan 2025
- Sammen om aktive liv. Handlingsplan for fysisk aktivitet 2020-2029
- Nasjonal handlingsplan for kliniske studier (2021–2025)
- Nasjonal alkoholstrategi 2020–2025
- Vi – de pårørende. Regjeringens pårørendestrategi og handlingsplan.
- Strategidokumentet *Spesialisthelsetjenester til den samiske befolkningen*

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

- Regional delstrategi for teknologiområdet (RHF styresak 049-2020)
- Rammeverk for virksomhetsstyring (RHF styresak 107-2020)
- Regional delstrategi for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring (RHF styresak februar 2021)
- Økonomisk langtidsplan 2021-2024 (RHF styresak 060-2020)

1.1 IKT-utvikling og digitalisering

Sykehuspartner HF har gjort en betydelig innsats i arbeidet med digitaliseringstiltak under koronapandemien. Digitalisering bidrar til å styrke overvåkingen av pandemien, effektivisere testing og smittesporing, begrense smittespredning og til å understøtte kommende vaksinasjon. Digitalisering har også understøttet pasientbehandling og oppfølging av pasienter under

pandemien. Det pekes på viktigheten av dette arbeidet og at Sykehuspartner HF har beredskap for å prioritere digitaliseringstiltak som understøtter håndtering av pandemien gjennom året. Det er viktig at Sykehuspartner HF prioriterer og understøtter lokale og regionale innføringsprosjekter for flytting av helsetjenester hjem til pasienten (digital hjemmeoppfølging, inkludert videokonsultasjon, pasientrapportering og internettassistert behandling).

Helhet og sammenheng

Pasienter og pårørende skal oppleve en helhetlig og sammenhengende helse- og omsorgstjeneste. Sårbare pasienter med sammensatte behov skal oppleve at tjenestene rundt dem er helhetlige og samordnet. Tilgang på relevant og korrekt informasjon bidrar til færre pasientskader og bedre kvalitet.

Sykehuspartner HF skal understøtte de regionale helseforetakenes arbeid med å modernisere journalløsningene for å tilrettelegge for helhetlig samhandling. De nasjonale løsningene for samhandling skal styrkes og de regionale helseforetakene skal ha planer for innføring og bruk.

1.2 Føringer fra Regional utviklingsplan og delstrategi for teknologiområdet

For å tydeliggjøre utfordringer og prioritere innsatsen i helseforetaksgruppen er det vedtatt følgende 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 satsingsområder 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

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.

Styret i Helse Sør-Øst RHF vedtok i styremøte 12. mai 2020 en regional delstrategi for teknologiområdet, jf. styresak 049-2020. Denne angir åtte innsatsområder med underliggende målområder for perioden 2020-2025. Innsatsområdene er:

1. Realisere en innbygger – en journal
2. Ta i bruk ny teknologi for bedre helsehjelp
3. Øke klinisk involvering i teknologiarbeid

4. Videreutvikle teknologistyringen i Helse Sør Øst
5. Innføre nye leveransemodeller
6. Definere og realisere arkitekturmålbilder og veikart
7. Videreføre arbeidet med fellesløsninger
8. Sørge for at innovasjon kommer hele regionen til gode

Det er viktig at Sykehuspartner HF gjør seg kjent med alle innsatsområdene og innretter sin virksomhet slik at den understøtter disse. Det er her naturlig å trekke frem innsatsområdene 4, 5, 6 og 7 som har direkte betydning for Sykehuspartner HF.

Under innsatsområde 4; Videreutvikle teknologistyringen i Helse Sør-Øst, og 5; «Innføre nye leveransemodeller» trekkes følgende delmål frem: «Tydeliggjøre dagens aktørbilde, roller og ansvar» og «Tydeliggjøre Sykehuspartner HF's rolle og kjernekompetanse». Sykehuspartner HF bes om å ferdigstille beskrivelsen av egen kjernevirksomhet og -kompetanse og følge opp dette arbeidet med utvikling av egen organisasjon og eventuelt kjøp av tjenester innen områder hvor det defineres som hensiktsmessig. Det vises også til delmålet; «Øke leveransekapasitet og bedre kostnadseffektivitet gjennom bruk av eksterne leverandører». Det er forventet at Sykehuspartner HF utnytter mulighetene som ligger her på en proaktiv måte.

Det vises også til innsatsområde 4 hvor følgende delmål er formulert: «Effektiv forvaltning og kontinuerlige forbedringer av etablerte kjerneløsninger». Her pekes det på behovet for å tydeliggjøre forvaltningsmodellen med klar ansvarsfordeling og roller. Det pekes også på arbeidet med å innføre kontinuerlig utvikling som metode i kombinasjon med utvikling gjennom prosjekter. Sykehuspartner HF forventes å bidra aktivt i dette og utvikle egen organisasjon for å understøtte disse målsettingene.

Innsatsområde 6 fokuserer på det viktige arbeidet med å definere og realisere arkitekturmålbilder og veikart og innsatsområde 7 fokuserer på betydningen av å innføre felles løsninger og felles plattform i foretaksgruppen. Det er helt avgjørende at Sykehuspartner HF er en aktiv bidragsyter og tar et stort ansvar innen disse områdene.

1.3 Særskilte føringer for Sykehuspartner HF

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.

Administrative tjenester, jf. endret organisering i Sykehuspartner HF, basert på felles regionale løsninger, skal bidra til like administrative arbeidsprosesser og administrativ effektivitet i foretaksgruppen. Drift og forvaltning av løsningene skal være kostnadseffektiv, sett i forhold til sammenlignbare tjenester. Sykehuspartner HF skal etter avtale med Helse Sør-Øst RHF bistå i arbeidet med standardisering og effektivisering i administrative tjenester 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 ved etablering av løsninger og i forvaltning av applikasjoner og infrastruktur. Krav som følge av EUs personvernforordning (GDPR) skal på samme måte innfris, slik at dette alltid er en del av hvordan Sykehuspartner HF gjennomfører sine oppgaver og ivaretar sitt ansvar.

Sykehuspartner HF har også en rolle som leverandør til Helse Sør Øst RHF og hvor Helse Sør Øst RHF er en kunde. Det er viktig å ha egne prosesser hvor det skilles mellom RHF-ets rolle som eier og kunderollen. Det vil i 2021 etableres egne kundemøter som fokuserer på:

- Løpende drift og tjenesteleveranser til Helse Sør Øst RHF
- Sykehuspartner HF's tjenesteleveranser til regionale prosjekter og programmer
- Område hvor Sykehuspartner HF skal bidra med ressurser til forvaltningsoppgaver i Helse Sør-Øst RHF

Når Sykehuspartner HF anmodes om bistand i prosjekter ledet av Helse Sør-Øst RHF skal nødvendige ressurser til å gjennomføre prosjektene stilles til disposisjon.

Sykehuspartner HF skal til enhver tid sørge for sikker og stabil drift. I tillegg gjelder følgende hovedprioriteringer for Sykehuspartner HF's virksomhet i 2021 (listen er ikke i prioritert rekkefølge):

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

Dette konkretiseres gjennom mål for 2021, jf. kapittel 2 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 2021 slik at virksomheten drives innenfor de juridiske, økonomiske og organisatoriske rammene som gjelder for helseforetaket.

1.4 Styring og oppfølging av Sykehuspartner HF

Oppdrags- og bestillingsdokumentet inneholder de samlede kravene til Sykehuspartner HF og gis i foretaksmøte hvert år. Nye eller korrigerte krav kan gis helseforetaket i løpet av året gjennom egne foretaksmøter.

Det gjennomføres månedlige oppfølgingsmøter mellom det regionale helseforetaket og Sykehuspartner HF. Oppfølgingsmøtene skal legge til rette for en løpende oppfølging av driften, hvor Sykehuspartner HF rapporterer på målkortet og KPI-er som angitt i dette dokumentet. I tillegg benyttes oppfølgingsmøtene til oppfølging og dialog om oppdrag som krever særskilt oppmerksomhet. For 2021 vil det være særlig aktuelt å ha en tett oppfølging av arbeidet med å etablere en felles teknisk infrastruktur og arbeidet med kjernekompetanse og tjenestekjøp. Det samme gjelder modernisering av nett og prosjektet Windows 10.

For enkelte oppdrag vil det kunne være behov for en løpende dialog om eksempelvis gjennomføring og prioriteringer. Slik dialog skal skje innenfor rammene av de månedlige oppfølgingsmøtene.

2 Mål 2021

Et basismål for Sykehuspartner HF i 2021 er sikker og stabil drift. I tillegg ligger syv hovedprioriteringer til grunn for å realisere ønsket utviklingsretning for Sykehuspartner HF i 2021, jf. kapittel 1. Målene for 2021 utgjør en operasjonalisering av disse hovedprioriteringene:

2.1 Sikker og stabil drift

- Sykehuspartner HF skal sørge for sikker og stabil drift av regionens IKT-løsninger. Herunder skal tjenestene leveres i tråd med inngåtte tjenesteavtaler (SLA-er).
- Sykehuspartner HF skal minimere antall kritiske hendelser og nedetid som følge av disse hendelsene.

2.2 Etablere en felles og moderne IKT-infrastruktur

- Sykehuspartner HF skal videreføre arbeidet med etablering av en felles og moderne IKT-infrastruktur. Det skal utarbeides et tydelig planverk og rapporteres på dette i de faste oppfølgingsmøtene.
- Infrastrukturen skal sikre at foretaksgruppen kan kjøre regionale fellesløsninger som én instans på én felles plattform som kan benyttes av alle helseforetak. Oppdraget skal løses i god dialog med 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. Videre skal Sykehuspartner HF modernisere lokalnettene ved helseforetakene slik at kobling til kryptert stamnett kan gjennomføres.
- Sykehuspartner HF skal gjennomgå applikasjonsporteføljen, sammen med helseforetakene og Helse Sør-Øst RHF, for å oppnå reduksjon i antall applikasjoner, der konsolidering av ulike versjoner og sanering av applikasjoner med få aktive brukere er prioritert først.
- Sykehuspartner HF skal håndtere Windows 7 og eldre klienter og sørge for oppgradering til Windows 10 så raskt som mulig og senest innen 2022.

2.3 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 helhetlig forvaltning for kontinuerlig videreutvikling av regionale løsninger.

- Sykehuspartner HF skal bidra til den faglige funksjonelle forvaltningen av prosesser og informasjon som ivaretas av regionale systemeiere, samt utføre endringer bestilt av Helse Sør-Øst RHF i henhold til gjeldende forvaltningsmodell.
- Sykehuspartner HF skal gjennom de regionale prosjektene og konseptutredninger, være en proaktiv bidragsyter i realisering av det regionale målbildet.
- Sykehuspartner HF skal delta i samordnet arkitekturstyring i Helse Sør-Øst.
- Sykehuspartner HF skal videreutvikle testmiljø, testrutiner og metodeverk for anonymiserte pasientdata.
- Sykehuspartner HF skal identifisere struktur og forretningsmodell for en testtjeneste (skjermet “sandkasseløsning”), med etablering i 2022.
- Sykehuspartner HF skal kartlegge behovet i helseforetaksgruppen for bruk av NHN testaktører i produksjonsmiljøer.
- Sykehuspartner HF skal understøtte prioriterte regionale innovasjons- og lettvekts – IKT-tiltak etter avklaring med Helse Sør-Øst RHF.
- Sykehuspartner HF skal tilby en regional informasjonsforvaltning av grunndata for å sammenstille informasjon på tvers av regionale og nasjonale IKT-løsninger, i første omgang knyttet til grunndata for modernisert folkeregister, entydig strekkoding, legemiddeldata og regional data- og analyseplattform.
- Sykehuspartner HF skal tilby støtte til utvikling og forvaltning av e-læring for regionale løsninger.
- Sykehuspartner HF skal ivareta forvaltning av regionale e-læringskurs.

2.4 Prioritere tjenestebestillinger og forbedre leveransepresisjon

- Sykehuspartner HF skal ha en løpende og tett dialog med helseforetakene om deres bestillinger, for å avstemme og prioritere disse opp mot regionale føringer. Ved behov for prioritering mellom helseforetak, skal dette avklares 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 HF's egen portefølje.
- Sykehuspartner HF skal etablere kundeplan for integrasjoner mot medisinskteknisk utstyr som anskaffes, på lik linje som andre IKT-leveranser.
- Sykehuspartner HF skal kategorisere leveransene i hensiktsmessige kategorier.

2.5 Øke samlet leveransekapasitet ved bruk av underleverandører

- Sykehuspartner HF skal følge opp arbeidet med egen kjernevirksomhet, kjernekompetanse og kapasitet i egen organisasjon. Viktige fokusområder i 2021 vil være organisasjonsutvikling, kompetanseutvikling og strategi for kjøp av tjenester der dette er hensiktsmessig.

- Sykehuspartner HF skal styrke rollen som avtaleforvalter innen leverandøroppfølging og utøve strategisk leverandørstyring for definerte leverandører etter avtale med Helse Sør-Øst RHF. Sykehuspartner HF skal også bistå i overføring av IKT-avtaler fra helseforetakene til Sykehuspartner HF.

2.6 Ivareta informasjonssikkerhet

Befolkningen skal ha tillit til at helsetjenesten ivaretar deres personvern. Helseforetakene skal ha etablert god sikkerhetskultur der personell forstår hvordan de skal bidra til digital sikkerhet og hva deres personlige ansvar for dette er. Pasienter og pårørende forventer samtidig at helseopplysninger er tilgjengelig for helsepersonell som behandler dem.

Det vises til Dokument 3:2 (2020–2021) *Riksrevisjonens kontroll med forvaltningen av statlige selskaper i 2019*, og betydningen av at Riksrevisjonens undersøkelse om helseforetakenes forebygging av angrep mot sine IKT-systemer følges opp. Det vises videre til tidligere krav knyttet til informasjonssikkerhet, til Direktoratet for e-helses normative rolle og til Norsk Helsenett SFs operative rolle i det nasjonale arbeidet med informasjonssikkerhet i helse- og omsorgssektoren.

- 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 for å forebygge uønskede digitale hendelser og styrke det systematiske arbeidet innen informasjonssikkerhet.
- Sykehusinnkjøp HF skal kunne kjøpe kompetanse og kapasitet innen informasjonssikkerhet fra Sykehuspartner HF.
- Sykehuspartner HF skal ha et helhetlig ansvar for informasjonssikkerhet i infrastrukturen.
- Sykehuspartner HF skal videreføre arbeidet med systematisk innføring av NSMs grunnprinsipper for IKT-sikkerhet.
- Sykehuspartner HF skal følge opp Riksrevisjonens hovedfunn, merknader og anbefalinger fra undersøkelsen om helseforetakenes forebygging av angrep mot sine IKT-systemer.
- Sykehuspartner HF skal bidra i arbeidet med en nasjonal strategi for digital sikkerhet i helse- og omsorgssektoren.
- Sykehuspartner HF skal bidra i arbeidet med regional handlingsplan for arbeidet med informasjonssikkerhet.
- Sykehuspartner HF skal benytte Norsk Helsenett SFs årlige rapport om trusler, trender, sårbarheter og relevante tiltak i arbeidet med risiko- og sårbarhetsvurderinger.
- Sykehuspartner HF skal årlig utarbeide trusselvurderinger knyttet til informasjonssikkerhet til støtte for helseforetakene i Helse Sør-Øst.
- Sykehuspartner HF skal måle informasjonssikkerhetskulturen i helseforetaksgruppen. Arbeidet skal avstemmes med Regionalt sikkerhetsfaglig råd (RSR).
- Sykehuspartner HF skal ha oversikt over informasjonssikkerhetsrisikoen og -tilstanden i helseforetaket, herunder trusselbildet, sårbarheter, tiltak og hendelser. Håndtering av de største risikoer skal prioriteres. Status rapporteres etter nærmere spesifisering.
- Sykehuspartner HF skal rapportere antall innmeldte avvik innen informasjonssikkerhet og antall brudd på konfidensialitet, integritet eller tilgjengelighet.

- Sykehuspartner HF skal ha oversikt over behandling av personopplysninger i helseforetaksgruppen gjennom regional protokoll over behandlingsaktiviteter. Regional protokoll skal videreutvikles i samarbeid med helseforetakene slik at den understøtter gode arbeidsprosesser i helseforetakene.

2.7 Ivareta helhetlige teknologileveranser til nye byggeprosjekter

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 til nye byggeprosjekter.

- Det skal inngås leveranse- og rådgivningsavtaler mellom Sykehuspartner HF og Helse Sør-Øst RHF for byggeprosjekter der Helse Sør-Øst RHF er byggherre.
- Forberedende IKT-leveranser til nye sykehusbygg i eksisterende sykehus skal forpliktes gjennom helseforetakenes kundeplaner.
- Sykehuspartner HF skal etablere helhetlig styring, kapasitet og forpliktete leveranseavtaler, for å ivareta leveranser til nye byggeprosjekter.

2.8 Effektivisere driften

- Sykehuspartner HF skal effektivisere egen drift, med blant annet forenkling, standardisering og automatisering av interne arbeidsprosesser. 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 langtidsplan 2022-2025.
- Sykehuspartner HF skal aktivt søke å ta i bruk nye muligheter for effektiv drift og forvaltning av informasjonsteknologi på linje med teknologibransjen forøvrig. Dette kan inkludere nye driftsformer, tjenestekjøp, skytjenester, containerteknologi etc.
- Sykehuspartner HF skal bistå i arbeidet med Nasjonal e-helsemonitor og bruke resultatene i eget arbeid for å redusere kostnader og effektivisere driften.¹
- Sykehuspartner HF skal gjennomføre sanering av applikasjoner som beskrevet i kapittel 2.2, og innføre prinsipper for strategisk prising som understøtter raskere sanering. Prinsippene skal avklares med Helse Sør-Øst RHF.

3 Økonomi

Tjenestepriser og tildeling av midler

Sykehuspartner HF's virksomhet finansieres i hovedsak ved at tjenester til helseforetakene prises på grunnlag av vedtatte tjenesteprismodell. 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 for at regionale løsninger raskere tas i

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

bruk, understøtte kostnadseffektiv drift og forvaltning, samt sørge for tilstrekkelig transparens og sporbarhet i et underliggende tjenesteregnskap.

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 2021 omfatter dette målekort og avvik, samt løpende driftskalender som angir dager uten kritiske hendelser (grønne dager). I tillegg skal det tertialvis gis risikooversikter og utdypende rapporter for programmet STIM (program for standardisering og IKT-infrastrukturmodernisering) og kritiske prosjekter som Windows 10-prosjektet. For økonomirapporteringen skal malverket som Helse Sør-Øst RHF utarbeider benyttes, prognoser skal leveres månedlig, og kommentarer til utviklingen skal ivareta den samlede virksomhetsstyringen. 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.

Basisramme

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 2021 er basisrammefinansieringen fra Helse Sør-Øst RHF inntil 375 millioner kroner. Basisrammetildelingen skal finansiere deler av det opparbeidede resultatunderskuddet på 562 millioner kroner per 31. desember 2018, driftskostnader i programmet STIM og merkostnader til pensjon.

Følgende tabell oppsummerer sammensetningen av basisrammen for 2021:

Basisramme Sykehuspartner HF	Budsjett 2021
Inndekning av opparbeidet underskudd per 31.12.2018	100
Driftskostnader programmet STIM inkludert Windows 10*	Inntil 256
Pensjon	19
Sum basisramme	Inntil 375

*Driftskostnader Windows10 utgjør 88 millioner kroner.

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.

Mål 2021

- 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.

Gjennom budsjettprosessen og økonomisk langtidsplan må Sykehuspartner HF synliggjøre kostnadseffektivitet og kvalitet.

- Videreutviklingen av tjenestepriismodellen skal fortsette, og det skal legges spesielt vekt på god kvalitet i datagrunnlaget.

Resultat

Kravet til økonomisk resultat 2021 er fastsatt av styret i Helse Sør-Øst RHF i sak 145-2020 og er basert på helseforetakets innspill til økonomisk langtidsplan, forutsetninger som følge av statsbudsjettet for 2021 og en konkret vurdering av situasjon og risiko for helseforetaket knyttet til årsbudsjettet for 2021.

Budsjetterte totale 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 HR- og IKT-områdene skal som hovedregel avregnes ut mot helseforetakene. Avregning skjer etter nærmere dialog med Helse Sør-Øst RHF, og forutsetningsvis basert på foreløpig regnskap (desember I). Budsjettavvik i 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 2021

- Årsresultat skal være 100 millioner kroner for Sykehuspartner HF i 2021

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, fratrasket 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 1075 millioner kroner, hvorav 190 millioner kroner finansieres ved inngåelse av finansielle leiekontrakter. Sykehuspartner HF tildeles likviditet til investeringer med inntil 785 millioner kroner. I tillegg kommer lokale IKT-investeringer som skal godkjennes av Helse Sør-Øst RHF. De lokale IKT-investeringene utgjør omlag 100 millioner kroner.

Fullmakter

Alle prosjekter utenfor daglig ledelse, og av strategisk betydning, skal fremmes Helse Sør-Øst RHF for behandling uavhengig av økonomisk omfang. Sykehuspartner HF inngår selv 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 2021 for Sykehuspartner HF:

1. Sykehuspartner HF kan disponere midler innenfor budsjett 2021. 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 per leiekontrakt/anskaffelse, eller samlet for et enkeltstående avrop under rammeavtaler, er under 20 millioner kroner. I påvente av implementeringen av arbeid med kjernekompetanse og leverandørstrategi for Sykehuspartner HF, er det forutsatt at periferiutstyr fortsatt leases for 2021.

Sykehuspartners investeringsbudsjett	Budsjett 2021	Fullmakts-kategori
Sikker og stabil drift	245	1
STIM	373	2
Sikkerhetstiltak	62	2
Automatisering og effektivisering	35	1
Modernisering og effektivisering (testmiljø)	15	1
Forvaltning av kundetjenestene (SLA)	40	1
Infrastrukturbehov i Regional IKT	15	1
Utstysforvaltning - Finansiell leie	190	3
Lokale IKT-investeringer	100	1
Sum investeringsbudsjett millioner kroner	1075	

Med prosjektets levetid menes perioden fra BP3-beslutning til BP5-beslutning iht. regional prosjektveiviser. Hvis kostnader i fasene resultatføres, skal disse også innregnes i grunnlaget for vurdering av fullmakt og søknad om fullmakt til Helse Sør-Øst RHF. Planleggingsfasen, BP2-beslutning, følger egne fullmaktgrenser, hvor planleggingsfaser med økonomisk omfang over 20 millioner kroner krever godkjenning fra Helse Sør-Øst RHF.

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 relevant beslutningsdokumentasjon fra styrebehandling i Sykehuspartner HF. Dokumentasjonen skal inneholde informasjon om basisestimat, styringsramme (P50-estimat) og kostnadsramme (P85-estimat). I henhold til *Veileder for tidligfaseplanlegging av IKT-prosjekter* (styresak 032-2019), skal det gjennomføres ekstern kvalitetssikring av konseptvalg for prosjekter over 500 millioner kroner. For prosjekter over 100 millioner kroner skal det gjennomføres ekstern usikkerhetsanalyse. Fullmakter fra det regionale helseforetaket vil som hovedregel bli gitt basert på styringsramme (P50-estimat).

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.

4 Organisatoriske krav og rammebetingelser

Bedre kvalitet og pasientsikkerhet

Det skal arbeides systematisk og målrettet med kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet til beste for pasientene. Forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring skal følges opp regionalt og lokalt. *Forskriften* og *Handlingsplan for pasientsikkerhet og kvalitetsforbedring*, er sentrale verktøy for systematisk og ledelsesforankret arbeid med kvalitetsforbedring og pasientsikkerhet. Det skal være åpenhet om forskningsbasert kunnskap, pasient- og pårørendeerfaringer, kvalitetsmålinger og uønskede hendelser, som brukes aktivt i kvalitetsforbedring og for å redusere uønsket variasjon. Risikovurdering av pasientsikkerhet må inngå i planlegging, gjennomføring og evaluering av alle tiltak innad og på tvers av tjenestenivå. Arbeidsmiljø og pasientsikkerhet må sees i sammenheng. "En vei inn" er etablert gjennom melde.no for å forenkle innrapportering til melde- og varselplikter.

Mål 2021:

- Andel enheter med godt sikkerhetsklima i helseforetaket skal være minst 75 % innen 2023²

Bemanning

Det vises til tidligere sentrale krav innen bemanningsområdet om å etablere og ivareta heltidskultur, sørge for trygge og gode arbeidsmiljø, redusere omfanget av brudd på Arbeidsmiljøloven og sørge for systematisk HMS-arbeid i helseforetakene. Dette er langsiktig forbedringsarbeid som må fortsette i 2021.

Koronapandemien har tydeliggjort betydningen av å følge opp tidligere krav om å utarbeide planer for å rekruttere, beholde og utvikle personell.

Regjeringen er opptatt av å legge til rette for at helsepersonells hverdag blir så god som mulig. Helseforetakene som arbeidsgivere må ivareta medarbeiderne på en god måte og tilpasse belastningen på de ansatte så langt det er mulig. Dette gjelder også ledere på alle nivåer. Arbeidet må skje i nært samarbeid med tillitsvalgte og vernetjenesten. I den situasjonen vi nå står i, er det viktig å støtte de ansatte med tiltak som bidrar til et trygt og sikkert arbeidsmiljø, slik at fravær og frafall forhindres.

Sykehuspartner HF skal:

- iverksette tiltak for å ivareta medarbeiderne på en god måte og ha et særskilt fokus på arbeidsmiljø og arbeidsforhold i lys av koronapandemien.

² Målt gjennom undersøkelsen Forbedring og beregnet med Helsedirektoratets definisjon på indikatoren

Beredskap og sikkerhet

Det vises til betydningen av at de regionale helseforetakene og helseforetakene systematiserer erfaringene de har gjort med beredskaps- og smittevernarbeid i lys av koronapandemien, og bruker disse aktivt for å forbedre sine beredskapsplaner.

Det vises videre til erfaringene fra Nasjonal helseøvelse og NATO-øvelsen Trident Juncture i 2018, og at det er viktig at disse følges opp. Arbeid med beredskapsplaner skal bygge på Nasjonal helseberedskapsplan og Sivilt beredskapssystem, og arbeidet skal skje i nært samarbeid mellom regionene, statsforvalterne og Helsedirektoratet.

Sykehuspartner HF skal:

- videreutvikle sine beredskapsplaner i lys av erfaringer og evalueringer av koronapandemien og tidligere hendelser og øvelser.

Oppfølging av Riksrevisjonens undersøkelse om helseforetakenes håndtering av uønskede hendelser

Det vises til at Riksrevisjonen i 2018 gjennomførte en oppfølging av undersøkelsen om helseforetakenes håndtering av uønskede hendelser fra 2015. Riksrevisjonens vurdering var at helseforetakene fremdeles har utfordringer når det gjelder meldekultur og læring av meldte hendelser. Det vises også til Dokument 3:2 (2019–2020) *Kontroll med forvaltningen av statlige selskaper*, hvor Riksrevisjonen har varslet at de vil følge opp saken.

Sykehuspartner HF skal:

- følge opp at tiltakene som er satt i verk faktisk fungerer og at tilgjengelige virkemidler som kan bidra til å bedre meldekulturen tas i bruk. Arbeidet må sees i sammenheng med oppfølging av Riksrevisjonens undersøkelse i 2018 av styrenes oppfølging av kvalitet og pasientsikkerhet i spesialisthelsetjenesten, samt foretaksmøtets krav i 2020 om å rapportere på etterlevelse av forskrift om ledelse og kvalitetsforbedring i helse- og omsorgstjenesten.

5 Oppfølging og rapportering

I oppdrag og bestilling 2021 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 2021* i de faste oppfølgingsmøtene med Sykehuspartner HF. Sykehuspartner HF skal rapportere avvik i oppgaveløsningen dersom det oppstår.

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 i 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 2021 skal det rapporteres på hvordan Sykehuspartner HF har fulgt opp *Mål 2021*. Frist for innsendelse av styrets årlige melding er **1. mars 2022**.

Helse Sør-Øst RHF vil mot slutten av året utarbeide egen mal for årlig melding der de endelige rapporteringskravene vil fremkomme.

I årlig melding 2021 skal det som hovedregel rapporteres på alle styringsbudskap under overskriftene *Mål 2021*. 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 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 2022**.

Rapporteringen med frist 20. januar 2022 og årlig melding som skal leveres innen 1. mars 2022 skal oversendes elektronisk til postmottak@helse-sorost.no.

Vedlegg - Styringsparametere og resultatkrav 2021

	Måles ved	Målsetning 2021
Sikker og stabil drift		
Løpende driftskvalitet - driftskalender	Antall grønne dager pr. måned pr. helseforetak. Rullerende tre måneders gjennomsnitt av antall grønne dager, unntatt eksterne hendelser. Helseforetak som inngår i målingen: Oslo universitetssykehus HF, Akershus universitetssykehus HF, Sykehuset Innlandet HF, Sykehuset Østfold HF, Vestre Viken HF, Sørlandet sykehus HF, Sykehuset Telemark HF, Sykehuset i Vestfold HF, Sunnaas sykehus HF. Grønne dager: Ingen 1A [Kritisk (1) hastesak (A)] eller 2A hendelser over avtalte løsningsfrister. Målsatt løsningstid (tjenesteavtalen (Bilag 2 - bruksvilkår): Dagtid 1A Dagtid 2A Kveld/natt/helg 1A Kveld/natt/helg 2A.	28* grønne dager pr. måned pr. helseforetak *februar=26 dager
Tilgjengelighet for tjenester	Gjennomsnitt tilgjengelighet pr. måned for kritikalitet 1 og 2 tjenester. Total oppetid fratrukket nedetid i henhold til driftsavtale. Målt i datasenter, unntatt eksterne hendelser. Helseforetak som inngår i målingen: Oslo universitetssykehus HF, Akershus universitetssykehus HF, Sykehuset Innlandet HF, Sykehuset Østfold HF, Vestre Viken HF, Sørlandet sykehus HF, Sykehuset Telemark HF, Sykehuset i Vestfold HF, Sunnaas sykehus HF.	99,95 %

	Måles ved	Målsetning 2021
Antall kritiske hendelser	Antall hendelser kategorisert som 1A i henhold til "Service Level Agreement" (SLA) mellom Sykehuspartner HF og helseforetak. Inkluderer også eksterne hendelser. Prosentvis endring fra 2020 for antall hendelser kategorisert som 1A og 2A, unntatt eksterne hendelser i henhold til "Service Level Agreement" (SLA). Helseforetak som inngår i målingen: Oslo universitetssykehus HF, Akershus universitetssykehus HF, Sykehuset Innlandet HF, Sykehuset Østfold HF, Vestre Viken HF, Sørlandet sykehus HF, Sykehuset Telemark HF, Sykehuset i Vestfold HF, Sunnaas sykehus HF.	0%
Leverer til regionale prosjekter		
Lvert kapasitet iht bestilling	Tildelte ressurser, iht. bestilte ressurser med tre måneders forutsigbarhet (interne og eksterne), fra Sykehuspartner HF. Måles glidende siste tre måneder.	96 %
Tjenesteleveranser - Forvaltning av regionale og lokale tjenester		
Leveranser iht. siste avtalte dato med kunde	Andel leveranseoppdrag levert i henhold til siste avtalte leveransedato. Alle leveranseoppdrag (SLA og tjenesteendringer) hvor dato er avtalt med kunde. Avtalt leveransedato er den dato som til enhver tid er sist avtalt med kunde.	75 %
Andel av kapasitet brukt på leveranseoppdrag	Andel timer brukt på leveranseoppdrag (SLA og tjenesteendringer) i % av totalt timeforbruk i Sykehuspartner HF. Totalt antall timer brukt på leveranseoppdrag (SLA og tjenesteendringer).	Nøkkeltall

	Måles ved	Målsetning 2021
Leveranseevne	Andel av kundeplan 2021 levert innen 31.12.2021.	90 %
Leveranser ut over avtalt kundeplan	Antall leverte leveranseoppdrag (SLA og tjenesteendringer) som ikke er avtalt i kundeplan.	Nøkkeltall
Kvalitet på leveransene	Måling av tilfredshet med håndtering av leveranse. Dette gjelder kundeinitierte leveranseoppdrag (tjenesteendringer). Skala 1-6. Resultat på spørsmålet «Totalt sett, hvor fornøyd er du med måten Sykehuspartner HF har håndtert denne leveransen?».	3,7
Kundetilfredshet	Måling av kundetilfredshet for alle kunder, rettet mot de øverste ledelsesnivåene. Skala 1-6. Tilfredshetsmålingen gjennomføres 2 ganger pr år. Resultat for spørsmålet «Samlet sett, hvor fornøyd har du vært med Sykehuspartner HF som leverandør siden forrige måling?» benyttes som målemetode. Måler totalopplevelse i Kundetilfredshetsundersøkelsen.	>= 4,2
Brukertilfredshet	Resultat for spørsmål «Totalt sett, hvor fornøyd er du med håndtering av saken din?» i spørreundersøkelsen «Tilfredshet med saksløsning hos Sykehuspartner HF". Gjelder samlet for IKT og administrative tjenester.	>= 5,0
Effektivisere driften		
Økonomisk resultat	Bokført resultat for inneværende måned og hittil i år.	100 mill. kroner
Investering	Bokførte investeringer for inneværende måned og hittil i år.	1075 mill. kroner

	Måles ved	Målsetning 2021
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 % Rapporteres per tertial
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, timelønn/merarbeid, overtid og innleid arbeidskraft. Inkluderer ikke personer som har permisjon uten lønn + konsulenter.	
IKT-kostnad per ansatt	«IKT-kostnad»: IKT-kostnader i Sykehuspartner HF med unntak av varekostnad og finanskostnad, administrative tjenester og medisinskteknisk utstyr. Antall ansatte er lik antall brukere fra årsrapport foregående år (dvs. 31.12.2019).	48 876 kroner Rapporteres per tertial
Sykefravær	«Fravær fra lønnet arbeid på grunn av sykdom», ref. www.ssb.no/sykefratot .	<4,5%
Kvalitet masterdata	Kvalitetsindeks på aktive varer i regional ERP-løsning (minimumsstandard for beskrivelse av artikler i regional løsning; standardisert navn, utfyllende beskrivelse, synonymer, produsent, produsentens art. nr. og bilde).	92 %