



Utviklingsprosjekt:

**Videreutvikling av relasjoner og prosesser
som bidrar til riktig bruk og utvikling av IT-
systemer**

Nasjonalt topplederprogram

Siri Berg

April 2012

Bakgrunn og organisatorisk forankring for prosjektet

Hemit skal bidra til verdiskapning og effektivisering av arbeidsprosesser i helseforetakene gjennom videreutvikling av Helse Midt-Norges IT systemer. For å kunne bidra her er det viktig å ha god kontakt med brukermiljøer og ledere på ulike nivå i helseforetakene.

Det er gjennomført en evaluering av IKT-området i Helse Midt-Norge. Rapporten belyser bl.a. behov for å klargjøre rollefordelingen mellom Hemit, RHF og HF, avklaring av Hemits strategiske ansvar, styrking av virksomhetskompetanse i IT virksomheten og styrking av beslutningsmyndighet i kundeledet hos Hemit.

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) /1/ er et internasjonalt rammeverk som definerer god praksis for IT-virksomheter. Hemit har implementert ITIL-prosesser i sin driftsorganisasjon. ITIL definerer også prosesser av mer strategisk art som kan bidra til å øke virksomhetskompetanse i Hemit og sikre en riktigere videreutvikling. Hemit jobber delvis etter disse prosessene, men har ikke hatt et bevisst forhold til en implementering. Vedlegg 2 til denne beskrivelsen er en skisse som beskriver ITIL-rammeverket på et overordnet nivå.

Organiseringen av IT-virksomheten i Helse Midt-Norge er basert på den såkalte Y-modellen, se Vedlegg 1. Denne modellen er ikke fullt ut implementert og det pågår et strategiarbeid for å tydeliggjøre utfordrings- og målbildet. Dette vil trolig føre til endringer i organiseringen av IT-virksomheten i helseforetakene og i RHF. Hemit har behov for å tydeliggjøre og utvikle våre roller i grensesnittet til RHF som premissgiver og Helseforetakene som vi skal levere og videreutvikle IT-tjenester for.

Hemits ledergruppen har etablert et prosjekt som skal bidra til å videreutvikle relasjoner og roller innen strategi og kunderelasjoner basert på anbefalt beste praksis i henhold til ITIL-rammeverket. Hemits grensesnitt mot HF og RHF skal tydeliggjøres sett i lys av det som er beskrevet som beste praksis.

Problemstilling og målsetting, herunder resultatmål og effektmål

Problemstilling

Tema i dette utviklingsprosjektet er å vurdere prosesser innen Service Strategy i forhold til Hemits modenhet og nytteverdi i Helse Midt-Norge. Sentrale spørsmål som ønskes belyst er:

- Hvordan harmoniserer Hemits strategiprosesser med ITILs anbefalinger?
- Hvilke prosesser innenfor Service Strategy er relevante for Hemits virksomhet?
- Hvordan kan utvalgte prosesser implementeres
- Hvilke roller i helseforetakene og i Hemit er sentrale i disse prosessene?
- Hva mener sentrale aktører i Helseforetakene og RHF om en slik tilnærming?

Effektmål

Det skal være gode prosesser for virksomhetsutvikling som understøttes av gode IT-systemer.

Det skal være felles oppfatning mellom Hemit og Helseforetakene om prioriteringer.

Resultatmål

- Aktuelle prosesser innen Service Strategy beskrevet i ITIL-rammeverket er kartlagt
- Styrker og svakheter med dagens praksis i forhold til anbefalte prosesser er vurdert og behov for klargjøring/implementering er beskrevet.
- Plan for implementering av utvalgte prosesser og gevinster ved disse er utarbeidet.

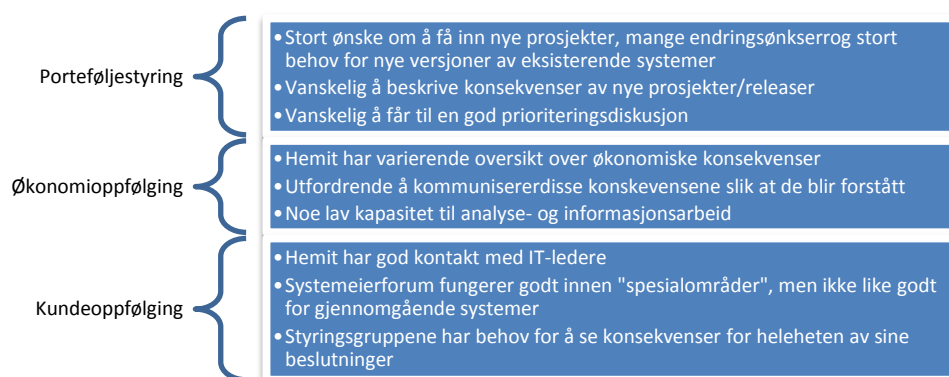
Analyse og argumentasjon rundt problemstilling

Y-modellen kan være ledelsesmessig utfordrende ved at linjeledelsen i helseforetakene ikke har direkte innflytelse på egen IT-utvikling. Felles regionale systemer forutsetter en velfungerende nettverksmodell som involverer berørte roller på en god måte. I Helse Midt-Norge er dette forsøkt ivare tatt gjennom regionale systemeier- og brukergrupper. Muligheter for påvirkning og styring av utviklingen gjennom disse nettverkene er ikke like tydelige for alle beslutningstakere. Det er ønskelig å tydeliggjøre disse mulighetene ved å tydeliggjøre og forsterke Hemits roller og prosesser i disse nettverkene og i grensesnittet med linjeorganisasjonene.

I ITIL-rammeverket er Service Strategy beskrevet som de aktivitetene en IT-organisasjon skal ivareta for å sikre at de tjenestene som leveres skaper en verdi for kunden. For å sikre dette med Helse Midt-Norge som kundegruppe er det viktig forstå kjernevirksomheten i foretakene, identifisere hva som skaper verdier og bygge opp og videreutvikle en tjenestestruktur som ivaretar denne verdiskapningen.

Karakteristika ved dagens IT-utvikling er at det er et stort ønske om utvikling av nye eller endringer i eksisterende tjenester, mens det er begrenset med ressurser både i Hemit og i helseforetakene til å imøtekomme disse behovene. Det er derfor viktig det er gode prosesser for å sikre riktig strategi og gode prioriteringer.

Hemit har til nå organisert slike aktiviteter i arbeid med porteføljestyling, økonomioppfølging og kundeoppfølging. Noen av utfordringene innenfor disse områdene er:



I Vedlegg 2 er disse utfordringene vurdert opp mot anbefalinger gitt i ITILs rammeverk innen Service Strategy. Følgende områder er identifisert som viktige for Hemit å gå videre med:

Financial Management (Finansieringsoppfølging), prosessen skal sørge for at det blir utarbeidet budsjett regnskap og faktureringsrutiner, den skal gi et mål på verdiskapning, balansere kost og

kvalitet, krav og leveranse og sikre tilstrekkelige midler til design, utvikling og leveranse av tjenester.

Business Relationship Management (Virksomhetsutvikling), *prosessen* skal sikre at kundene er tilfredse med det som levers fordi de vet at det er dette som de kan forvente.

Å tydeliggjøre prosesser, rapportering og målepunkter innen disse områdene kan være med på å redusere travelheten og forventningspresset som oppleves i dag.

Fremdriftsplan med milepæler

MP	Milepæl	Dato
1	Prosjektplan godkjent i ledergruppe	8.5.2012
2	Analyse av Service Strategy-prosesser ferdigstilt	31.5.2012
3	Anbefalte prosesser for videre arbeid godkjent i ledergruppen	31.5.2012
5	Konsekvenser for helseforetakene ved innføring av nye prosesser beskrevet og lagt fram i regionalt statusmøte	13.6.2012
6	Plan for implementering av anbefalte prosesser godkjent i ledergruppen	19.6.2012
7	Implementering av utvalgte prosesser gjennomført	31.12.2012

Organisering

Styringsgruppen består av Hemits ledergruppe.

Prosjektgruppen består av følgende roller: Arkitekt, endringsleder, 2 tjenesteansvarlige, kundeansvarlig, porteføljekoordinator, Service Level Manager og avdelingsleder TU (prosjektleder for fase1).

Budsjett – nøkkeltall

Det er foreløpig estimert følgende budsjett for fase 1 som pågår fram til plan for implementering er utarbeidet: 5 arbeidsgruppemøter møter a 3 timer, 6 deltakere, 90 timer, totalt 50 400 NOK. Budsjett for fase 2 implementeringsfasen er tilgjengelig i Vedlegg 3.

Risikoanalyse

Det er gjennomført en risikoanalyse av prosjektet og tiltak for å redusere sannsynlighet og/eller konsekvens av de ulike risiki er identifisert og tilgjengelig i Vedlegg 4.

Konklusjoner og anbefalinger

Hemit ønsker å etablere et prosjekt for å få innført Business Relationship Management og Financial Management. Prosjektet skal være gjennomført innen 2012.

Det er gjennomført en interessentanalyse og på bakgrunn av denne er det utarbeidet en kommunikasjonsplan som er tilgjengelig i Vedlegg 5.