

Felles rutiner og prosedyrer Utfordringer og løsninger

Felles rammeavtale for sak-/arkivløsning for helseforetakene i Helse Sør-Øst

*9. februar 2011 – Helseseminar 2011
Line Yvonne Tønder
Helse Sør-Øst RHF*

Agenda

- Regional sakarkivprosjekt
- Anskaffelseprosessen
- Styringsgruppen
- Funksjonell løsningsgruppe & skrivebord
- Status og innføringsplan for Public 360 i regionen
- Forvaltningsmodell
- Funksjonell forvaltningsforum for Public 360
- Felles prosedyrebeskrivelser i regionen
- Kursmiljø
- Oppgradering i RHFet & positive erfaringer og utfordringer

Regional sakarkivprosjekt

- Prosjekteier – RHF
 - Styringsgruppeleder – Vestre Viken
 - Prosjektleder – E&Y
 - Kvalitetsansvarlig E&Y
 - Regional koordinator – RHF
 - Prosjektkoordinator Sykehuspartner
 - Prosjektleder - Software Innovation
 - Merkantilt ansvarlig – RHF
 - Funksjonelt – RHF
-
- Etablert 10.02.2009
 - Prosjektlassen blir benyttet for å dele all dokumentasjon

Bakgrunn for anskaffelse av felles sakarkivsystem

Bakgrunn

- Helseforetakene i Helse Sør-Øst benytter flere ulike sak/arkivløsninger fra ulike leverandører
 - Software Innovation
 - Ergo Group
- Ulike versjoner og moduler (DocuLive, ePhorte og Public)
- Løsningene driftes noen steder lokalt og andre steder sentralt

Konklusjon

- Fra et kompetansemessig, kvalitetsmessig, kostnadmessig, driftsmessig synspunkt er det hensiktsmessig å få en felles regional løsning

Anskaffelseprosessen

- Utarbeidelse av kravspesifikasjonen
 - Alle HF ble invitert til å delta
 - Innmeldte kandidater ble valgt ut basert på kompetanse og regionstilhørighet
- Regional rammeavtale for kjøp av sak/arkiv system ble kunngjort på Doffin 15 april 2009 med frist 19 mai 2009
 - Seks tilbud ble mottatt
 - Ergo Group og Software Innovation gikk videre til sluttrunden
- Kontrakt med Helse Sør-Øst og Software Innovation ble signert
 - Avtalen gjelder for Helse Sør-Øst RHF og virksomhetens 11 tilhørende helseforetak. Den innebærer både oppgraderinger, nye installasjoner, support og vedlikehold av Software Innovations løsning Public 360.
 - Hvis rammene benyttes fullt ut vil den dekke ca 7000 brukere
 - Signert 4. desember 2009

Det overordnede formålet med anskaffelsen

- Tilrettelegge for et likt sakarkivsystem i Helse Sør-Øst
- Tilrettelegge for en videre standardisering og samordning innen saksbehandling i samarbeid med Software Innovation
- Gi ulike brukermiljø tilgang til et verktøy som kan bidra til forenkling av arbeidsprosesser, rapportering og saksbehandling
- Gi lavere implementerings, drifts- og vedlikeholdskostnader enn om foretakene skal innføre verktøy hver for seg
- Bidra til reduserte kostnader ved spesialtilpasninger som gjelder samtlige foretak.
- Legge til rette for enkel oppgradering til ev. nye myndighetskrav eller NOARK standarder
- Bidra til økt kvalitet gjennom å tilrettelegge for innføring av et standardisert sakarkiv verktøy for hele regionen

Moduler i løsningen

Public 360 Sak og generelt arkiv

Public 360 Arkiv og skanning

Public 360 Utvalgsmodul

Public 360 Maler

Public 360 Ledelserapportering

Webcruiter integrasjon

Konvertering<

Skanning – Pixedit lisenser

Styringsgruppen

- Ole Johan Kvan
- Jonny Kildal
- Bodil Granhagen
- Astrid Lillemoen
- Ann Elisabeth Rønneberg
- Monica Kjelvik Kristiansen
- Irene Sætran
- Eli Stokke Rondeel
- Merete Bjelland
- Kjetil Helle
- Vestre Viken HF
- Helse Sør-Øst RHF
- Oslo universitetssykehus HF
- Sørlandet Sykehus HF
- Østfold Sykehus HF
- Akershus universitetssykehus HF
- Sykehuset Innlandet HF
- Sykehuspartner
- Software Innovation
- Ernst & Young
- Månedlige møter
- Gir oppdrag til det prosjektansvarlige i det regionale sakarkivprosjektet

Funksjonell løsningsgruppe

- Alle HF ble invitert til å delta
- 2 workshop for å utarbeide løsningsbeskrivelse for alle moduler
- Etablering av kjerneløsning basert på løsningsbeskrivelsen
 - Alle HF skal ha lik kjerneløsning
 - Alle må ha office 2007 (jobbes for at 2010 skal fungere)
- Identifiserbare ulikheter i Hfene
 - Tilgangsgrupper og medlemmer i tilgangsgruppene
 - Brukere
 - Avdelinger
 - Paragrafer
 - Arkivkoder
 - Arkivdeler
 - Forsendelsestatus
 - Forsendelsemåte

Skrivebord for brukerne

The screenshot displays a web-based dashboard for Helse Sør-Øst. The interface is organized into several sections:

- Header:** Displays the logo for Helse Sør-Øst and navigation options like 'Hjem', 'Ny...', and 'Søk...'. A 'Områdehandl' button is visible on the right.
- Left Sidebar:** Contains navigation menus for 'Sak' (Mine åpne saker, Historikk), 'Dokument' (Ubesvarte, Under arbeid, etc.), 'Aktivitet' (Mine oppgaver/frister, etc.), and 'Prosjekt' (Mine åpne prosjekter, Historikk).
- Main Content Area:**
 - Dokumenter til fordeling:** A form for distributing documents with fields for 'Ansvarlig', 'Kopi til', 'Tilgangsgruppe', 'Tilgangskode', 'Behandlingsfrist', 'Intern merknad', and 'Saksb.merknad'. It includes a 'Legg til' button and a 'Utdelt' status.
 - Utdelt:** Shows 'Ufordelte saksdokumenter: 1' and 'Ufordelte kopier: 0'.
 - Ubesvarte dokumenter:** A table listing documents with columns for 'Besvar', 'Besvar med e-post', 'Avskriv', 'Omfordel', 'Handlinger', 'Vis', 'Sak', 'Dok.', 'Dok.dato', and 'Frist'. One document is visible: 'Inngående dokument' with 'Sak: 11/00154', 'Dok.: 1', and 'Dok.dato: 31.01.2011'.
 - Mine oppgaver/frister:** A table for task management with columns for 'Beskrivelse', 'Frist', 'Gjelder for type', 'Ansvarlig enhet', and 'Aktivitet'. One task is visible: 'test av vpn' with 'Avsender: Software'.

Status Prosjekt sakarkiv

- Prosjektet har etablert en felles kjerne- og kursløsning
- Forvaltningsseksjonen hos Sykehuspartner er etablert
- RoS analyse av løsningen er gjennomført
- Produksjonsatt
 - Vestre Viken HF – PILOT 01.10.2010
 - Sørlandet Sykehus HF 02.01.2011
 - RHF og Sykehuspartner 11.01.2011
- Helse Sør-Øst har forpliktet seg til å gjøre avrop til rammeavtalen på vegne av Hfene til Software Innovation i løpet av 2011

Helseforetak	2010			2011												2012	
	okt	nov	des	jan	feb	mar	apr	mai	jun	jul	aug	sep	okt	nov	des	jan	feb
SØHF							■	■	■								
RHF/SP				■	■	■											
SSHf				■	■	■											
PIV								■	■	■							
SIV								■	■	■							
STHF							■	■	■								
AHUS							■	■	■								
Sykehus Apotekene									■	■	■	■	■				
Sunnaas									■	■	■	■	■				
MHHF									■	■	■	■	■				
SIHF													■	■	■		
OUS HF														■	■	■	■

15.10.10

Prosjektet skal innen 30/6 ha laget en ny oppdatert og revidert plan

Statusmarkeringer

- Planlagt og anbefalt dato
- Tentativ plan - avventer utredning om teknisk løsning

Regional forvaltning av Public 360

- Public 360 skal forvaltes av Sykehuspartner
- Tjenstedelingsdokumentet beskriver ansvarsforhold mellom HF, SP, RHF og SI
 - Eget dokument som spesifiserer ansvar i en matrise
- Tjenester bestilles via Kundesenteret
 - Tilgangsgrupper og medlemmer i tilgangsgruppene
 - Brukere
 - Avdelinger
 - Paragrafer
 - Arkivkoder
 - Arkivdeler
 - Forsendelsestatus
 - Forsendelsemåte
- Feil og endringsønsker meldes inn til Kundesenteret
- Endringsønsker behandles i Funksjonell forvaltningsforum for Public 360

Sikkerhetsklassifisering

Type informasjon	Kategori	Relevante kriterier fra Styringssystem for Informasjonssikkerhet (som gjelder alle HF)
Sensitive personopplysninger, Virksomhetskritisk informasjon	4.1 4.2	<ul style="list-style-type: none">Hendelsen medfører tap av liv, vedvarende helsetap, betydelig og uopprettelig økonomisk tap eller alvorlig tap av anseelse /integritet.Hendelsen medfører manglende respekt for den enkeltes liv, integritet eller menneskeverd
Virksomhetssensitive opplysninger, Personopplysninger som den enkelte kan oppfatte som sensitive, Fødselsnummer	3.1 3.2	<ul style="list-style-type: none">Hendelsen medfører helsetap, uopprettelig økonomisk tap eller alvorlig tap av anseelse/integritet.Hendelsen medfører manglende tillit mellom pasient og helsevesen/-personellHendelsen medfører helsehjelp med utilstrekkelig kvalitet
Intern informasjon	2	<ul style="list-style-type: none">Hendelsen medfører at personlig integritet og privatlivets fred ikke ivaretasHendelsen medfører helsehjelp med utilstrekkelig kvalitetHendelsen medfører betydelig økonomisk tap som kan gjenopprettes eller tap av anseelse/integritet gjennom kompromittering av krenkende opplysninger
Åpen informasjon	1	

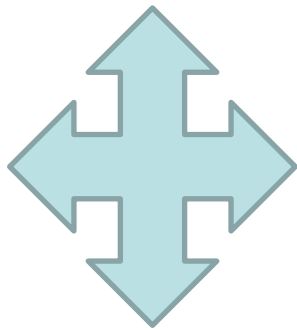
Funksjonelt forvaltningsforum for Public 360

- Opprettet 30112010
- En representant og vararepresentant fra hvert HF
 - Deltakelse i forumet bør inneha relevant kompetanse
- Møtes månedlig
- Forumet kan organiseres ulike undergrupper når de finner behov for det.
- Mandat
 - Forumet skal bidra til optimale funksjonelle løsninger gjennom felles standardisering av sakarkivløsning inklusiv nyttige integrasjoner som tjener fellesskapet i regionen.
 - Samtidig skal det bidra til felles utnyttelse av ressurser og erfaringsutveksling, samt beslutte endringsbehov for utvikling av løsning.
 - Forumet skal være et bindeledd mellom bruk og utvikling sakarkivløsning i regionen i samsvar med effektmålene i mandatene til det regionale prosjektet.

Felles prosedyrebeskrivelser i regionen

Inneholde hensikt og omfang (formål)

Ansvar og målgruppe



Gjennomføring

Prosedylene skal være systemuavhengige

Utarbeidelse av felles prosedyrer - prioritet 1

Opprette ny arkivsak
Arkivverdige dokumenter
Opprettelse av nye kontakter
Offentlig journal
Begjæring av innsyn
Godkjenning av dokumenter
Restansekontroll
Kryssreferanser til arkivsaker og dokumenter
Skriveregler
Fordeling av dokumenter
Omfordeling av dokumenter
Utgåtte saker og dokumenter
Inngående e-post
Utgående e-post
Inngående brev
Utgående brev
Skanning
Kvalitetssikring
Personalsaker

Utarbeidelse av felles prosedyrer – prioritet 2

Interne notater
Intern skjerming og ekstern gradering
Flytting av dokumenter
Kontrakter
Anbudssaker
Generelle dokumenter
NPE-klagesaker
3.3-saker til Helsetilsynet

Kursmiljø i regionen

- Et felles kursmiljø for regionen
- Bestillingsskjema for kurs tilgjengelig på prosjektplassen
- Totalt 80 kursbrukere
 - Bruker 1-15 har rollen utvalgssekretær
 - Bruker 16-30 har alle rollene, med Arkivar som default
 - Bruker 31-80 har rollene Saksbehandler og Leder – med saksbehandler som default.
- Regionalt Herskinkurs
- Deling av kursleksjoner på prosjektplassen
 - Standard Herskin leksjoner
 - En mappe pr HF for å legge inn sine egen utarbeide leksjoner for deling

E-læring for regionen i Læringsportalen og Public 360

HELSE SØR-ØST

Innhold

1. Introduksjon
- ▶ 2. Brukergrensesnitt
- ▶ 3. Søke i 360°
- ▶ 4. Opprette kontakt
- ▶ 5. Opprette Sak
- ▶ 6. Opprette dokument
- ▶ 7. Redigere dokument
- ▶ 8. Ekspedere dokument
- ▶ 9. Fordele dokumenter
- ▶ 10. Ubesvarte dokumenter
- ▶ 11. Godkjenning og gjennomgang
- ▶ 12. Arkivere e-post
- ▶ 13. Interne notater

360° e-læring

- Skru på lyden!
- Oversikt over leksjoner i menyen til venstre. Klikk på en leksjon for å avspille.
- Link til begrepsliste finnes øverst til høyre på skjermen.

RHF oppgradering

Opplæring av instruktører og supebrukere

- Rådgivningsdag 1
 - Herskin leksjoner
- Rådgivningsdag 2
 - Varslinger i Public 360
 - RSS feed
 - Ansvarsvarsel
- Rådgivningsdag 3
 - Outlook og Office og Public 360
- Rådgivningsdag 4
 - Tilgangsgrupper, Ledelserapportering, rettigheter og generell bistand

Utrulling i RHFet

Pppfølging av saksbehandler

Dato	Navn	Type	Tidsbruk

Sjekkliste	Ok	Ikke ok	Kommentar	Avvik
Public ikon på skrivebord				
Pålogging				
Office 2007				
Vises arbeidslistene korrekt				
Velge standard skrivebord				
360 i Outlook				
Knapper i Word				
Varsling				
- Ansvarsvarsling				
- <u>RSS-feed</u>				

Positive erfaringer og utfordringer

Positive erfaringer

- Bedre grensesnitt
- Holdningsendring
- Ønske om å benytte verktøyet
- Bevistgjørelse - ser nytten av å bruke Public
- Bedre brukerservice internt og eksternt
 - Internt - jo mer inn i Public – jo mer ut av Public
 - Eksternt - sentralbordet kan nå søke frem saksbehandlere på mottatte henvendelser

Utfordringer

- Arbeidsflyt – sendt til godkjenning
- Office 2003 i stedet for 2007 – noen også 2010
- Tilgang til VPN
- Oppgradering til fra 2003 windows 2007
- NOARK rapporter utilgjengelig
- Bemanning

?