

Region Skånes revisorer

Yttrande över granskningsrapport nr 25 - 2009

Med utgångspunkt från inkommen revisionsrapport avseende granskningen av Region Skånes IT-verksamhet, inklusive IT-säkerhet (nr 25-2009), lämnar Region Skåne följande yttrande.

Granskningens syfte har varit att bedöma om Region Skånes samlade IT-verksamhet organiseras, planeras och genomförs på ett sätt som förväntas utifrån rådande politiska beslut.

Beslut som fattats och åtgärder som genomförts per granskat område:

Organisation, ansvar och rollfördelning

- Organisation och finansiering för den samordnade kundfunktionen (Programkontoret) utreds och förslag till lösning ska ligga klar för implementering senast 2010-09-01.
- RSIT driver en stegvis omorganisation, i syfte att etablera en strategisk beställarorganisation fr.o.m. 2011-01-01.
- En satsning på Service level management har skett inom RSIT sedan organisationsförändringar genomförda 2009-10-01, i syfte att tillsammans med sedan tidigare etablerade kundforum, säkra uppföljning och kvalitet i kundrelationen.

Affärs- och prissättningsmodellen

- Efter förankring under 2009, finns från 2010 möjlighet till detaljerad uppföljning av en verksamhets IT-kostnader i och med den nya faktureringsmodellen. RSIT arbetar kontinuerligt med att stödja verksamheten i denna uppföljning.

- Under 2009 har en intern kontrollplan tagits fram för definierade områden och av kontrollansvariga inom RSIT. Kontrollmomenten har grupperats i besparingsobjekt, administrativa objekt, redovisningsobjekt och verksamhetsobjekt, och har rapporterats till koncernledningen. Under 2010 kommer stort fokus läggas på i internkontrollplan definierade moment och vara en del i RSIT:s interna uppföljningsprocess.

Projektstyrning och projektuppföljning - Teknisk Grundplattform (TGP) och besparingar av IT-satsningar

- Behovet av en förbättrad projektstyrning har uppmärksammats och från 2010-01-01 lett till inrättande av ett koncernövergripande projektkontor, inom ramen för Förnyelsekontoret. Projektkontoret ska säkra kvalitet, kravställande på kompetens, rapportering och uppföljning på projekten i enlighet med Region Skånes projektmodell.
- Införandet av TGP avslutades under 2009 och har därmed lagt grunden för en fortsatt kostnadseffektiv hantering av PC-arbetsplatser inom Region Skånes verksamhet. Införandekostnaderna, samt tiden för införande, avviker dock väsentligt från de ursprungliga kostnadskalkylerna (från 2006) och den ursprungliga införandeplanen.

Utvecklingsmöjligheter för produktions-, ekonomi- och personalsystem

- Ett antal utredningar och förstudier tittar på hur system inom området kan konsolideras, och flöden för att minska manuell hantering automatiseras.

IT-säkerhet

- Med anledning av e-virusangreppet i januari 2009 har en handlingsplan tagits fram. En rad åtgärder är påbörjade för att säkerställa IT-infrastrukturen, t ex rutiner för säkerhetsuppdatering av servrar och PC-arbetsplatser, vilket minskar risken för infektion av skadlig kod. Fem etablerade arbetsgrupper startar arbetet 2010-03-15 enligt en åtgärdsplan som omfattar konkreta skyddsåtgärder, samarbetsformer internt Region Skåne, handlingsplaner internt Region Skåne, avtal med externa parter, samt tillsyn internt Region Skåne.
- En organisation med uppdrag att bedriva informationssäkerhetsarbete fastställdes 2009-12-21. En enhet för informationssäkerhet har inrättats under Avdelning för juridik inom Koncernkontoret. Enhetens uppdrag grundas på
 - riktlinjer för informationssäkerhet, beslut i RS, 2009-05-12

- uppdrag som personuppgiftsombud för Region Skåne enligt §§ 38-40 Personuppgiftslagen och beslut i regionstyrelsen 1998-11-24, att utse ett personuppgiftsombud.

Uppdraget omfattar bl a att leda och följa upp informationssäkerhetsarbetet i regionen och ansvara för utveckling, införande och revision av Ledningssystem för informationssäkerhet. IT-säkerhet är en del av området informationssäkerhet.

- Målsättningen alltsedan Region Skånes bildande har varit att införa den standard för Ledningssystem för informationssystem som successivt utvecklats under denna tid. Detta har bl a resulterat i det befintliga Ledningssystemet/Handboken för informationssäkerhet. Såsom påpekas i revisionsrapporten behöver ledningssystemet kompletteras och utvecklas. Detta gäller i sin helhet för att nå upp till kraven i Socialstyrelsens föreskrifter 2008:14, men viktiga områden är riskhantering, incidenthantering, utbildning/information samt uppföljning. Av stor vikt för att kunna tillse en god informationssäkerhet framöver är också att de IT-stöd som anskaffas/utvecklas följer de delvis nya krav som ställs enligt patientdatalag och Socialstyrelsens föreskrifter. Dessa krav är en förutsättning för att möjliggöra målet en "patient - en journal".
- Med organisation och uppdrag enligt ovan finns förutsättningar för ett aktivt informationssäkerhetsarbete och utveckling av Ledningssystemet/Handboken. Arbetet måste dock ske i nära samverkan med RSIT och andra enheter inom Koncernkontoret, såsom Avdelning för krisberedskap och säkerhet och Regionarkiv, samt med förvaltningarna speciellt inom hälso- och sjukvården.

Planerade beslut för genomförande under 2010

- Organisation, ansvar och samverkansformer – RSIT, Projektkontor och Samordnad kundfunktion
- Outsourcing av operativ IT-verksamhet

Operativt fokus

För att hantera de stora utmaningar som förestår IT-verksamheten kommer följande områden prioriteras under 2010:

- Etablering av RSIT som strategisk beställarorganisation, inkl tillämpning av sourcingstrategin
- Stöd till prioriterade IT-utvecklingsprojekt, såsom bl a E-arkiv, Skånegemensamt Melior, intranät, operationsplanering och infrastrukturprogram.
- Intensifierat samarbete inom IT-/informationssäkerhetsområdet

Region Skånes IT-verksamhet bedriver ett målmedvetet förändringsarbete utifrån IT-strategin; att skapa ordning och reda för en transparent och kostnadseffektiv och säker tjänsteleverans av IT till Region Skånes verksamhet. Detta ställer fortsatt stora krav på ledarskap, uthållighet, stöd och engagemang.

Jerker Swanstein
Regionstyrelsens ordförande

Sören Olofsson
Regiondirektör

Eva Tency Nilsson
Yrkesrevisor
044-309 33 07
evatency.nilsson@skane.se

Datum 2010-01-26
Dnr 0901126

1 (2)

Regionstyrelsen

00627

| | |
|-----------------|--------|
| REGION SKÅNE | |
| Koncernkontoret | |
| 2010 -01- 28 | |
| Dnr | Dok.nr |

Granskning av IT-verksamheten (inkl IT-säkerhet) (rapport nr 25-2009)

Revisorerna har återigen granskat IT-verksamheten. BDO har biträtt i arbetet och upprättat bilagda granskningsrapport. Kontaktperson från revisorskollegiet har varit Bo Lönnerblad och projektledare från revisionskontoret har varit Eva Tency Nilsson. Arbetet har bedrivits under september – december 2009.

Granskningens syfte har varit att bedöma om Region Skånes samlade IT-verksamhet organiseras, planeras och genomförs på ett sätt som förväntas utifrån rådande politiska beslut.

Granskningen identifierar ett antal brister, som redovisas nedan, inom såväl regionens IT-organisation som dess sätt att integreras med verksamheten. Beslutsfattare inom regionen har genom tidigare granskningar till viss del uppmärksammat dessa brister och är i en del fall i fäsen att införa åtgärder för att åstadkomma en mer ändamålsenlig och effektiv IT-verksamhet. Granskningen konstaterar att flertalet av de svagheter som ånyo identifieras härstammar från en bristfällig och oklar styrmodell som ännu inte är utvecklad enligt planerade intentioner samt att åtgärder och förändringsarbete inte skett i den takt som planerats.

Identifierade brister:

Organisation, ansvar och rollfördelning

- Programkontorets funktioner och ansvar är fortfarande otydliga.
- Bildandet av den nya IT-organisationen har ännu inte fått avsedda effekter.
- IT-frågorna behandlas inte på ett sätt som är begripligt för ledningsnivån.

- Systematisk uppföljning av kundernas synpunkter har hittills inte genomförts, och framförda synpunkter har inte beaktats i tillräcklig grad.

Affärs- och prissättningsmodellen

- Redovisning och uppföljning av IT-kostnaderna är inte överskådlig och begriplig för alla.

Teknisk Grundplattform (TGP)

- Budgetering, redovisning och uppföljning av kostnader och besparingar fungerar inte tillfredsställande.
- Det är svårt att följa projektets verkliga kostnader och besparingar i förhållande till ursprunglig beräkning/budget. Budgeten används inte som ett styrinstrument på ett tillfredsställande sätt.

Besparingar av IT-satsningarna

- Projektstyrning och projektuppföljning fungerar inte tillfredsställande.

Utvecklingsmöjligheter för produktions- ekonomi- och personalsystem

- Inventering har inte genomförts med fokus på att identifiera vilka system som lämnar information elektroniskt eller på papper avseende produktion/ekonomi.
- Manuell hantering mellan olika system är fortfarande betydande.

IT-säkerhet

- Informationssäkerhetsstandarderna (SS-ISO/IEC 27001 och 27002) och den princip för ledningssystem som standarden förutsätter är ännu inte implementerad.
- Åtgärdsförslagen som har utarbetats och presenterats i "Slutrapport Införande av ny patientdatalag" och "Händelseanalys e-virusangrepp Region Skåne 2009-01-04" har ännu inte genomförts.

Vilka åtgärder planeras för att, på olika sätt, hantera ovanstående brister, och i så fall när och hur skall dessa genomföras?

Yttrandet skall vara revisorerna tillhanda senast 2010-03-12.

För revisorskollegiet

Jeanette Hillding

Ordförande

NP Magnusson
Revisionsdirektör



BDO Nordic Consulting Group

IT-verksamheten (inklusive IT-säkerhet)

Utförd på uppdrag av Region Skånes revisorer

Revisionsrapport December 2009

Maria Lindgren Persson
Martin Andersson
Håkan Skyllberg

Innehållsförteckning

| | | |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 | Uppdraget | 8 |
| 1.1 | Bakgrund | 8 |
| 1.2 | Syfte | 8 |
| 1.2.1 | Revisionsfrågor | 8 |
| 1.3 | Metod och genomförande | 9 |
| 2 | Organisation, ansvar och rollfördelning | 10 |
| 2.1 | Regionövergripande nivå | 10 |
| 2.2 | IT-organisation - RSIT | 10 |
| 2.3 | Programkontoret | 12 |
| 2.4 | Slutsatser och bedömningar | 13 |
| 3 | Affärsmodell och kostnader | 14 |
| 3.1 | Affärs- och prissättningsmodellen | 14 |
| 3.1.1 | Slutsatser och bedömningar | 15 |
| 3.2 | Teknisk Grundplattform, TGP | 16 |
| 3.2.1 | Slutsatser och bedömningar | 17 |
| 3.3 | Besparingar av IT-satsningarna | 17 |
| 3.3.1 | Slutsatser och bedömningar | 18 |
| 3.4 | Utvecklingsmöjligheter för produktions- ekonomi- och personalsystemen | 18 |
| 3.4.1 | Slutsatser och bedömningar | 19 |
| 4 | IT-säkerhet | 19 |
| 4.1 | Ledningssystem för IT-säkerhet samt lokala/centrala riskanalyser | 19 |
| 4.2 | Incidentberedskap | 21 |
| 4.3 | Slutsatser och bedömningar | 22 |
| 5 | Telefoniprojektet | 23 |
| 5.1 | Slutsatser och bedömningar | 24 |

Sammanfattning

Revisorerna har löpande följt IT-området under en längre tid. Under 2009 har revisorerna fortsatt att belysa såväl IT-säkerheten som kostnadseffektivitet och verksamhetsmässiga delar kopplade till patientsäkerhet och tillgänglighet. Granskningens syfte är att med utgångspunkt från det ovan nämnda, ge revisorerna ett underlag för att bedöma om Region Skånes samlade IT-verksamhet organiseras, planeras och genomförs på ett sätt som kan ge det resultat som förväntas och är önskvärt utifrån Region Skånes politiska beslut.

Är de effekter som hittills har uppnåtts med den nybildade förvaltningen RS-IT (Region Skåne IT) i linje med vad som planerats och beslutats? Följs gällande tidsramar för planerade beslut och prioriterade områden?

Från och med den första januari 2009 etablerades en ny organisationsstruktur i Region Skåne, RSIT. Detta innebär att en ny förvaltning skapades med ansvar för styrning, ledning och leverans av alla IT-tjänster i Region Skåne. Under 2009 har ett arbete pågått med att bemanna organisationen. I Regionstyrelsens yttrande till revisorerna (2009-01-27) redovisas planerade beslut för genomförande under våren 2009. Enligt vår bedömning är denna redovisning inte tydlig avseende när organisationen planerades vara klar. Vi tolkar det dock som att införandet av den nya organisationen tagit längre tid än planerat och enligt vår bedömning borde en tydligare och mer konkret genomförandeplan tagits fram.

När det gäller de effekter som uppnåtts med den nybildade förvaltningen och om dessa är i linje med vad som planerats och beslutats framkommer det i våra intervjuer och enkäter att de inte sett några effekter ännu, vilket bland annat beror på att den nya organisationen inte var klar förrän den 1 oktober 2009. Målet med ny organisation samt styrmodell är bland annat ett optimerat utnyttjande av Region Skånes samlade resurser inom IT-området. På grund av förseningar i genomförandet bedömer vi att målet inte har uppnåtts under 2009.

Hur ser ansvars- och rollfördelningen ut inom den nybildade RS-IT-förvaltningen och mellan RS-IT förvaltningen och respektive lokal förvaltning? Hur upplever respektive förvaltning den nya organisationen?

Roller och ansvar som fortfarande anges vara otydliga är gränsdragningen mellan RSIT och programkontoret. Det är inte alltid tydligt för förvaltningarna var de ska vända sig i olika frågor. Det är också otydligt när det gäller ansvar och befogenheter mellan programkontoret och linjeorganisationen när det gäller vem som ska besluta om genomförande av ett projekt. Ett arbete pågår dock med att tydliggöra programkontorets roll, vilket är positivt. Enligt genomförd granskning kan vi konstatera att bildandet av den nya förvaltningen ännu inte fått avsedda effekter. Vi rekommenderar därför att en utvärdering av den nya organisationen och dess effekter genomförs under 2010. En kundenkät ska enligt uppgift genomföras. Former för att genomföra återkommande kundenkäter bör skapas.

I flera sammanhang uttrycks att IT ska vara en ledningsfråga. Granskningen visar dock att IT-frågorna inte behandlas på ett sätt som är begripligt för ledningsnivån. Former bör därför utvecklas för att tydliggöra att IT-frågorna är en ledningsfråga och på vilket sätt de ska hanteras på ledningsnivå.

Är programkontorets roll tydlig och hur fungerar den i praktiken? Hur fortgår arbetet mot målet "en patient – en journal – ett verksamhetsstöd"?

När programkontoret bildades under 2007 angavs att programkontoret skulle vara en strategisk funktion inom koncernledningen för att på uppdrag av hälso- och sjukvårdsdirektören koordinera och styra arbetet för att åstadkomma målet med "En patient - en journal - ett verksamhetsstöd". Förändringar i IT-organisation och styrprinciper gör att det finns ett behov av att se över programkontorets roll som samordnade kundfunktion. Ett sådant arbete pågår för närvarande. Genomförda intervjuer på både regionövergripande nivå och förvaltningsnivå samt genomförd enkät visar att det finns ett behov av förtydligande av programkontorets roll, både vad gäller gränsdragningen mot RSIT och vem som beslutar vad när det gäller genomförande av utvecklingsprojekt.

När det gäller målbilden för "En patient - en journal - ett verksamhetsstöd" ur ett patientperspektiv ska vårdinformationen vara lättförståelig, uppdaterad och korrekt och lättillgänglig för alla behöriga, inklusive för patienten själv. För arbetet under 2009 finns en översiktsplan. Delar av översiktsplanen är preciserad i uppdrag som är planerade att genomföras under 2009. Enligt den redovisning och avstämning som vi tagit del av kommer stor del av uppdragen att genomföras enligt planen.

Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi att pågående arbete med programkontorets roll, ansvar och befogenheter får fortsatt hög prioritet.

Hur har arbetet bedrivits med att implementera den nya affärs- och prissättningsmodellen och hur fungerar den?

Från och med 2009 gäller en ny affärs- och prissättningsmodell för Region Skånes IT-verksamhet. Vissa justeringar har skett under året och det finns nu en modell som är fastställd av regiondirektören. Enligt våra intervjuer med några förvaltningschefer samt genomförd enkät med lokalt utvecklingsansvariga framkommer att modellen i stort är accepterad. Synpunkter finns dock på att IT-kostnaderna ökat utan att de fått en bra förklaring. Vidare finns det personer som anser att kostnadsberäkningarna inte har förankrats ute i verksamheterna och att det är oklart hur priserna har satts. Det finns också kritik avseende att det sker förändringar under året. Det måste vara tydligt hur kostnaderna beräknats fram. Det är också viktigt att det är motiverat att ökade kostnader inom RSIT ska belasta förvaltningarna. Ökade kostnader kan också innebära att det krävs effektiviseringar inom RSIT.

Utifrån genomförd granskning bedömer vi att redovisningen av IT-kostnaderna bör utvecklas och rekommenderar därför att formerna för redovisning och uppföljning av IT-kostnaderna utvecklas så att det blir överskådligt och begripligt för alla, bl.a. varför IT-kostnaderna eventuellt ökar.

Hur fortgår arbetet med att implementera en gemensam grundplattform (TGP) i hela regionen? Hur säkerställs kostnadsberäkningarna för detta?

År 2005 startade projektet med att implementera Teknisk Grundplattform (TGP), en enhetlig standardiserad plattform för arbetsplatser och applikationer. TGP-projektet har kantats av svårigheter sedan starten. En nystart av TGP-projektet skedde hösten 2008 med ny projektledare, vilket enligt uppgift medfört en förbättrad projektstyrning. En del av projektets delprojekt har haft problem som fått till följd att det blivit förseningar. Det har också tillkommit förvaltning-

ar som tidigare inte ingick i "utrullningen". Detta har tillsammans medfört en revidering av tidplanen som innebär att införandet ska vara klart i slutet av december 2009. Utifrån den information vi fått i granskningen bedömer vi att implementeringen av TGP till största del kommer att vara genomförd till årsskiftet 2009/10.

När det gäller hur kostnadsberäkningarna säkerställs för TGP-projektet så bedömer vi att det finns ett bra underlag för hur kostnaderna beräknats för projektet efter nystart. Däremot är det svårt att följa beräkningar och utfall för projektets kostnader innan implementeringen 2009. Det är också svårt att följa projektets verkliga kostnader i förhållande till budgeterade kostnader. Enligt vår bedömning används inte budgeten som ett styrinstrument på ett tillfredsställande sätt. Revideringar har skett av budgeten några gånger under året när uppgifter om förändrade kostnader framkommit. Vi anser att budgeten ska ligga fast om inte förutsättningarna väsentligt förändrats, vilket skedde när verksamheter tillkom. Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi att former för redovisning och uppföljning av kostnader och besparingar utvecklas. Efter projektets genomförande bör en uppföljning genomföras avseende verkliga kostnader och besparingar i förhållande till ursprunglig beräkning/budget.

Hur avser Region Skåne långsiktigt att följa upp besparingarna av IT-satsningar?

Inom ramen för förnyelsearbetet och IT-projektet konstateras i uppföljningen "Ett år med förnyelsearbete, februari 2009" att det vid starten av projektet fanns brister i uppföljningen av IT-projekt. Projektet har gjort en inventering av alla pågående IT-projekt. Varje projekt kartlades avseende gällande resurser, uppdragsgivare och syfte. Därefter har koncernledningen beslutat om vilka projekt som skulle prioriteras och tilldelas utvecklingsmedel samt vilka som skulle in i verksamhetsplanen. Enligt vad som framkommer i våra intervjuer pågår fortfarande ett arbete med att skapa "ordning och reda" samt att införa en modell för tillfredsställande projektstyrning. Utifrån genomförd granskning rekommenderar vi att pågående arbete med att förbättra projektstyrning och projektuppföljning får fortsatt hög prioritet.

Vad finns för utvecklingsmöjligheter beträffande att få produktions- ekonomi- och personalsystem mer synkroniserade med varandra som t ex likartade koddelar etc?

Region Skåne har präglats av en decentraliserad organisation där förvaltningarna själva har kunnat skapa lokalt anpassade processer, rutiner och system/databaser. Personalsystemen Prima/Heroma och ekonomisystemet Raindance har enligt uppgift bra kommunikation med varandra utifrån de krav som Region Skåne har på sin verksamhet. Från produktionssystemet PASIS överförs filer till Raindance i så stor utsträckning som det går. Information som ligger till grund för kundfakturaunderlag kan dock i de flesta fall inte överföras elektroniskt från PASIS till Raindance. Det finns inte något gemensamt kundregister utan olika system har olika kundnummerserier. Risken finns att intäkter fördröjs att faktureras när elektroniska överföringar inte tillämpas mellan produktionssystemet och ekonomisystemet när det gäller kundfakturer. Vidare finns det risk att intäkterna inte blir fullständiga, dvs. risker för att intäkter beräknas felaktigt och/eller inte faktureras alls. Att det inte finns ett gemensamt kundregister leder också till att dessa risker ökar.

Vi anser att det är positivt med den inventering som Region Skåne avser att genomföra inom ramen för förnyelseprojektet. Vi anser dock att det även bör göras en inventering, m.m. som omfattar produktion/ekonomi. Vidare bör Region Skåne arbeta för att minska den manuella hanteringen mellan system och öka elektroniska överföringar.

Hur tillser Region Skåne att tillräcklig IT-säkerhet kan upprätthållas? Finns upprättade lokala/centrala risk- och sårbarhetsanalyser?

Beslut togs i Regionstyrelsen den 12 maj 2009 om att fastställa "Riktlinjer för Informationssäkerhet" (RS090512) där Regionstyrelsen bl.a. uppdrar åt regiondirektören att fastställa organisationen för informationssäkerhetsarbetet. Enligt vad som framkommit i vår granskning har den föreslagna organisationen ej fastställts eller implementerats i regionen vid tidpunkten för granskningen och det är oklart när den avses beslutas.

Regionens riktlinjer för informationssäkerhet och informationssäkerhetshandboken är delvis upprättade i enlighet med informationssäkerhetsstandarderna men vi kan konstatera att det saknas ett flertal väsentliga delar. Under vår granskning har vi ej tagit del av riskanalyser med syfte att arbeta fram lämpliga säkerhetsåtgärder och nivåer av stränghet i säkerhetskrav för olika system och där sambandet mellan risker mot informationen (som omfattar tillgänglighet, sekretess, integritet och spårbarhet) och vidtagna säkerhetsåtgärder tydligt framgår.

Det senaste stora E-virusangreppet medförde begränsningar i tillgängligheten till viktiga IT-system såsom journalhandlingar, operationsplanering och provsvar och påverkade även medicinsk teknisk utrustning samt gemensamma system. Efter detta angrepp och det Lex Maria fall som uppstod genomfördes en händelseanalys som även omfattar 34 åtgärdsförslag inom 6 skilda områden. Flertalet av dessa rekommenderade åtgärder har ännu inte införts verksamheten. Vår granskning visar att det saknas centralt fastställda rutiner med ett uttalat ansvar för hantering av IT- eller informationssäkerhetsincidenter.

Med nuvarande arbetssätt bedömer vi att regionen inte har förutsättningar att bedriva säkerhetsarbetet på ett systematiskt och ändamålsenligt sätt i enlighet med socialstyrelsens föreskrifter. Vår granskning visar att det föreligger ett relativt omfattande arbete innan ett ledningssystem för informationssäkerhet är upprättat i enlighet med Socialstyrelsens föreskrifter och patientdatalagen (PDL).

Utifrån genomförd granskning lämnas följande rekommendationer:

- Tillämpa informationssäkerhetsstandarderna SS-ISO/IEC 27001 och 27002 och den ledningssystemsprincip som standarden förutsätter. Komplettera och förtydliga de styrande dokument som utgör innehållet i det beslutade ramverket så att dessa omfattar de mål och åtgärder som är tillämpbara i enlighet med ovan nämnda standard. Fastställ roller och ansvar i organisationen för informationssäkerhetsarbetet samt informera och säkerställ ändamålsenliga befogenheter för rollerna.
- Genomför de åtgärdsförslag som har utarbetats och presenterats i "Slutrapport Införande av ny patientdatalag" och "Händelseanalys E-virus angrepp Region Skåne 2009-01-04 Lex Maria nummer:2090/2009"

Vilka åtgärder har och kommer att vidtas med anledning av de fortsatta problemen inom telefoni? Vilka planer finns inför avtalslut 2011 med Siemens?

Region Skåne tecknade ett avtal med Siemens Enterprise Communications AB år 2005 som omfattade telefonin. Ett antal problem har dock uppstått under åren. Under 2007 utarbetades en gemensam handlingsplan för att kvalitetssäkra leveransen av den tekniska lösningen, hantering och av beställningar. Detta utmynnade i en handlingsplan i 29 punkter som skulle genomföras under 2008. Under 2009 har ett beslut fattats av Regionfullmäktige om att anta ett

tilläggsavtal till det ursprungliga avtalet med Siemens. Detta innebär att Region Skåne tar över telefonutrustningen av Siemens och driver den i egen regi. Viss service kommer vid behov att tillhandahållas av Siemens. För att tekniken ska vara i allra bästa skick när Region Skåne tar över telefonin 2011 kommer hela telefoniplattformen att uppdateras. Detta sker fram till november 2010. Förutom uppdateringen av telefoniplattformen har en inventering av vad som behöver göras under 2010 påbörjats. Samtidigt pågår en definiering av vad Region Skåne ska göra själva och vad som ingår i serviceavtalet. Vidare har det bland annat startats ett projekt för att kunna garantera patientsäkerheten vid större avbrott på det ordinarie telefonsystemet och larmhanteringen i regionen. Detta ska garanteras genom ett reservsystem för telefonin, anslutet till en alternativ operatör. Även vissa av de meningsskiljaktigheter och tvistefrågor som uppkom under huvudavtalets löptid har reglerats av tilläggsavtalet mellan Region Skåne och Siemens. Tecknandet av tilläggsavtalet och övertagandet av telefoniplattformen och det fortsatta serviceavtalet bör enligt vår bedömning ge förutsättningar för att tidigare identifierade problem blir lösta.

1 Uppdraget

1.1 Bakgrund

Revisorerna har löpande följt IT-området under en längre tid. En större granskning av både IT och telefoni genomfördes under 2007. Tidigare granskningar inom IT-området har också identifierat bristande rutiner för informationsöverföring, vilket leder till merarbete och ökade patientrisker. Området har även 2008 ägnats uppmärksamhet från revisorerna. 2009 är avsikten att fortsatt belysa såväl IT-säkerheten som kostnadseffektivitet och verksamhetsmässiga delar kopplade till patientsäkerhet och tillgänglighet. Gemensamma journalsystem utifrån tanken "en patient en journal" samt standard för journalens innehåll är andra frågor som skall undersökas. Eventuella utvecklingsmöjligheter beträffande produktions- ekonomi- och personalsystem är en annan viktig frågeställning.

1.2 Syfte

BDO skall, med utgångspunkt från det ovan nämnda, ge revisorerna ett underlag för att bedöma om Region Skånes samlade IT-verksamhet organiseras, planeras och genomförs på ett sätt som kan ge det resultat som förväntas och är önskvärt utifrån Region Skånes politiska beslut. Granskningen skall förutom det regionövergripande perspektivet, omfatta samtliga förvaltningar för att kunna ge en heltäckande analys. Granskningen ska också ge impulser till förbättringar om gjorda iakttagelser under granskningen visar på behov därav.

1.2.1 Revisionsfrågor

- Är de effekter som hittills har uppnåtts med den nybildade förvaltningen RS-IT (Region Skåne IT) i linje med vad som planerats och beslutats? Följs gällande tidsramar för planerade beslut och prioriterade områden?
- Hur ser ansvars- och rollfördelningen ut inom den nybildade RS-IT-förvaltningen och mellan RS-IT förvaltningen och respektive lokal förvaltning? Hur upplever respektive förvaltning den nya organisationen?
- Är programkontorets roll tydlig och hur fungerar den i praktiken? Hur fortgår arbetet mot målet "en patient – en journal – ett verksamhetsstöd"?
- Hur har arbetet bedrivits med att implementera den nya affärs- och prissättningsmodellen och hur fungerar den?
- Hur fortgår arbetet med att implementera en gemensam grundplattform (TGP) i hela regionen? Hur säkerställs kostnadsberäkningarna för detta?
- Hur avser Region Skåne långsiktigt att följa upp besparingarna av IT-satsningar?
- Hur tillser Region Skåne att tillräcklig IT-säkerhet kan upprätthållas? Finns upprättade lokala/centrala risk- och sårbarhetsanalyser?
- Vilka åtgärder har och kommer att vidtas med anledning av de fortsatta problemen inom telefoni? Vilka planer finns inför avtalsslut 2011 med Siemens?
- Vad finns för utvecklingsmöjligheter beträffande att få produktions- ekonomi- och personalsystem mer synkroniserade med varandra som t ex likartade koddelar etc?

1.3 Metod och genomförande

Granskningen har i första hand skett genom intervjuer samt genomgång av för granskningen relevant dokumentation såsom styrdokument på IT-området, rapporter, budget och verksamhetsplan, mötesprotokoll, åtgärdsplaner m.m.

Intervjuer har skett med ett antal nyckelpersoner på både politisk nivå och tjänstemannanivå. De personer vi intervjuat framgår av bilaga 1. Inom ramen för granskningen har en enkätundersökning genomförts. Enkäter har skickats till 25 Lokalt utvecklingsansvariga (LUA) på förvaltningarna varav 21 stycken har svarat. Se sammanställning i bilaga 2.

Utifrån granskningens iakttagelser (dokumentstudier, kartläggning samt intervjuer) har vi gjort en analys och bedömning utifrån de frågeställningar som anges i uppdragsbeskrivningen. Iakttagelser, analys och bedömning har dokumenterats i denna revisionsrapport, vilken också har faktakontrollerats av granskad verksamhet.

Granskningen har genomförts av Maria Lindgren Persson, Martin Andersson samt Håkan Skyllberg. Projektet har genomförts i nära samråd med uppdragsgivaren. Kontaktperson för uppdragsgivaren har varit Eva-Tency Nilsson på revisionskontoret. Bo Lönerblad, förtroendevald revisor, har följt projektets genomförande.

2 Organisation, ansvar och rollfördelning

2.1 Regionövergripande nivå

Regionfullmäktige och regionstyrelsen är de politiska organ som fattar beslut inom IT-området. Det är dock sällan beslut avseende IT-frågor hamnar på politisk nivå som uttalade IT-frågor. Utöver de signaler som ges i budget och verksamhetsplan 2009, där bl.a. arbetet med "En patient – en journal – ett verksamhetsstöd" lyfts fram som ett viktigt utvecklingsområde vad gäller "Effektiv vård", har regionstyrelsen fattat beslut om ett par styrdokument på IT-området, exklusive IT-säkerhet. Dessa är beslut om att anta den nationella IT-strategin för vård- och omsorg samt handlingsplan för nationell IT-infrastruktur (RS 2007-06-07) samt beslut om "Sourcingstrategi för Region Skånes IT-verksamhet 2009 – 201X" (RS 2009-06-09). Någon IT-strategi på regionnivå finns inte. De stora förändringar som pågår när det gäller IT-verksamheten och dess organisation gör att regionen enligt uppgift avvaktat med att ta fram en strategi till dess de fått organisation, m.m. på plats.

Ansvar för IT-frågorna ligger i linjeorganisationen. Detta är inte särskilt uttryckt i något dokument utan ingår i ansvaret för all verksamhet. På tjänstemannanivå har regiondirektören det yttersta ansvaret för IT-frågorna. Inom koncernkontoret finns under regiondirektören en kommunikations- och IT-direktör med ansvar för de koncernövergripande IT-frågorna. Kommunikations- och IT-direktören ingår i koncernledningen. Som ett utskott till koncernledningen har IT-prio bildats. IT-prio som leds av kommunikations- och IT-direktören är koncernledningens beredande organ för IT-frågor.

Kommunikation till förvaltningscheferna sker via kommunikations- och IT-direktören. Hon håller också i forumet IT-koordinering där LUA (lokalt utvecklingsansvariga), Programkontoret och RSIT möts. LUA är viktiga kanaler till och från förvaltningarna.

När det gäller behandling av IT-frågor på politisk nivå har det framkommit synpunkter på att det finns ett otydligt språkbruk inom IT-området som gör det mer komplicerat än det borde vara. Detta framkom även i intervjuerna med förvaltningscheferna, men med den skillnaden att de fick stöd av lokalt utvecklingsansvarig på sin förvaltning.

2.2 IT-organisation - RSIT

I december 2007 startade ett förnyelseprogram för Region Skåne med övergripande mål att nå högre kvalitet och en starkare ekonomi. Ett av förnyelseprojekten som startades var Förnyelse av IT-verksamheten. Projektet gavs uppdraget att utvärdera Region Skånes IT-organisation och rekommendera framtida lösningar. År 2008 inleddes ett arbete med att effektivisera IT-verksamheten.

Från och med den första januari 2009 etablerades en ny organisationsstruktur i Region Skåne. RSIT. Detta innebär att en ny förvaltning skapades med ansvar för styrning, ledning och leverans av alla IT-tjänster i Region Skåne. Under 2009 har ett arbete pågått med att bemanna organisationen. I ett första steg tillsattes alla chefer. Under sommaren har en kompetenskartläggning genomförts bland RSIT:s medarbetare för att matcha kompetens, roller och funktioner på bästa sätt. Från och med den 1 oktober 2009 är den nya organisationen bemannad och nu pågår en process där medarbetarna etablerar sig på sina funktioner. Organisationsföränd-

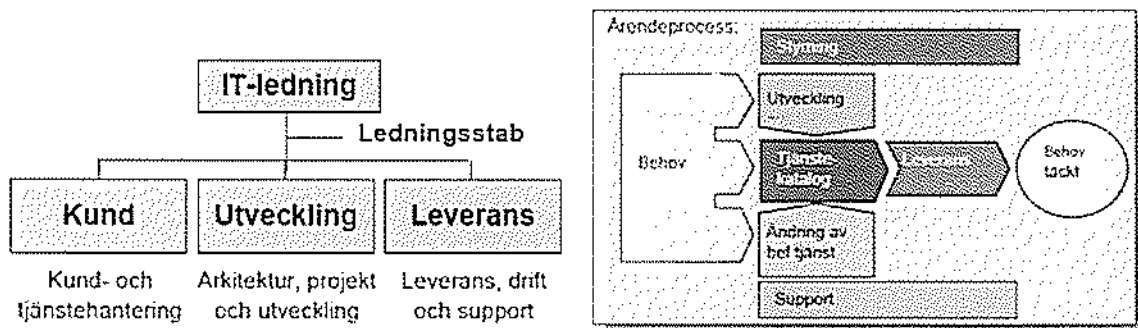
ringen sker i flera steg och har målet att stå färdig som en slimmad beställarorganisation den 1 januari 2011.

Det är "IT-strategi Region Skåne, 2009-2013" som anger ramarna, syfte, inriktning samt uppdraget för RSIT. Strategin tar sin utgångspunkt i att Region Skånes IT-verksamhet styrs i en samlad IT-organisation d.v.s. RSIT. Strategin är därför framför allt RSIT:s strategi och inte regionens. Strategin är beslutad av chefen för RSIT.

Enligt verksamhetsplanen 2009 för RSIT är uppdraget att leverera paketerade IT-tjänster genom att hantera kundens behov, tillhandahålla lösningar, tillse drift och support samt att leda och styra RSIT:s förvaltning. Till RSIT:s kunder räknas de organisationer som nyttjar dess tjänster det vill säga sjukhusen, primärvården, folktandvården, privata vårdgivare, administration m.m.

Organisationsstrukturen, som gäller från den 1 oktober 2009, är konstruerad som en processorienterad linjeorganisation med en IT-ledning där förvaltningschefen leder verksamheten med en stödjande ledningsstab som ansvarar för förvaltning, utveckling och säkerhetsställande av övergripande strategier och styrprinciper samt administrativa frågor inom ekonomi, HR och kommunikation.

Organisationen är uppdelad i tre verksamhetsområden Kund, Utveckling och Leverans.



Figur 1. RSIT- Region Skånes IT-förvaltning

Kund består av tre enheter, tjänstleverans, tjänstadministration och systemförvaltning. Kund ansvarar för att RSIT:s tjänster levereras enligt avtal och uppfyller kundens behov. Verksamhetsområdet paketerar tjänster och tecknar avtal. Tjänsterna beskrivs i en tjänstekatalog som avropas i en beställningsportal. Behovet av nya eller förändrade tjänster kanaliseras vidare till rätt instans. Verksamhetsområdet ska ha god kännedom av regionens verksamhetsbehov och ställda villkor där ett tydlig fokus ska ligga på service och god kommunikationsförmåga. Kund avser även att inneha en hög kompetens kring regiongemensamma IT-stöd och ITIL-processer¹.

Utveckling består av två enheter, tjänsteutveckling och projektledning vilka ansvarar för att, utifrån kunden definierade behov och prioriteringar utveckla IT-tjänster enligt Region Skånes

¹ ITIL - IT Infrastructure Library, är en praxis som beskriver hur företag kan utnyttja IT, IT-baserade tjänster och sin befintliga IT-miljö på ett kostnadseffektivt och kvalitativt sätt, för att på bästa sätt stödja den egna affären.