

Marit Nilsson
Staben för e-hälsa och IT
Tfn: 063-147677 (ank 27677)
E-post: marit.nilsson@regionjh.se

Regionens revisorer

Svar på granskning av IT-drift

Granskningsrapporten

På uppdrag av regionens revisorer har KPMG genomfört en granskning av regionens IT-drift. Granskningen har genomförts genom dokumentgranskning och intervjuer. Den samlade bedömning är att regionstyrelsen delvis har en tillfredsställande styrning och kontroll av regionens IT-drift.

I granskningen framkom att regionstyrelsen inte har beslutat om styrande dokument som tydliggör styrning och kontroll av regionens IT-drift, men att de avtal som tecknats med externa leverantörer tydliggör styrning och kontroll av regionens IT-drift för grundplattformen. Avtal reglerar såväl samverkansstruktur, tekniska förutsättningar samt processer för support och störningar.

Vidare är bedömningen att det saknas erforderliga resurser och kompetenser för att hantera och förebygga störningar. Granskningen visar att flertalet vakanser finns inom IT-enheten och nuvarande funktioner får bemanna flertalet roller och parallella uppgifter.

Det konstateras även en bristande följsamhet till regionens fastställda systemförvaltningsmodell samt att planerade förändringar av styrning och strukturer inte har genomförts i enlighet med ambitioner om tydligare IT-styrning genom portföljstyrning och tjänstestyrning.

Uppföljning visar att regionens IT-drift som tillhandahålls av driftsleverantörer uppnår leverans enligt ställda krav. Trots detta finns en uppfattning att driftstörningar väsentligt påverkar arbetsmiljön och effektivitet i det dagliga arbetet.

Regionstyrelsens svar

Revisorerna rekommenderar regionstyrelsen att: Besluta om ändamålsenliga styrdokument som reglerar IT-verksamheten och tydliggör krav och förväntningar.

Regionstyrelsens svar: I Regionstyrelsens plan med budget för 2025, anges målområden, nyckeltal och uppdrag för bl a stödverksamhet, i detta fall IT-drift.

Målområde är "Ändamålsenlig kompetens för effektivt stöd till verksamhet och utveckling. (Stödverksamhet)." Kortsiktiga nyckeltal är "Hög säkerhet hos mjukvara som körs i regionens IT-miljö genom inventering och kontroll" samt "Hög säkerhet i nätverksansluten

hårdvara.” Uppdrag är ”Vidta åtgärder för att öka Region Jämtland Härjedalens robusthet i händelse av olyckor, samhällsstörningar samt krig. Uppdraget omfattar försörjningsberedskap, cybersäkerhet, informationspåverkan och ett fortsatt arbete inom kontinuitetshantering.” samt ”Verksamheten ska utveckla tillgängligheten till digitala och administrativa verktyg i syfte att stödja förflyttningen till en nära vård samt öka effektiviteten i verksamheten och förbättra arbetsmiljön.”

Från Regionstyrelsens plan bryts målområden, kortsiktiga mål samt uppdrag ned till aktiviteter i Digitaliseringsavdelningens verksamhetsplan. Regionstyrelsens plan har sin utgångspunkt i vad IT-driften ska syfta till. Hur detta ska genomföras återspeglas i verksamhetsplanen och i konkreta avtalade servicenivåer med externa leverantörer.

Revisorerna rekommenderar regionstyrelsen att: Genomföra en övergripande riskbedömning över regionens samlade ITverksamhet för att identifiera tekniska och organisatoriska sårbarheter som i nuläget utgör hinder för att nå ambitioner inom digitalisering.

Regionstyrelsens svar: IT-driften baseras på ITIL (Information Technology Infrastructure Library) som är ett ramverk utformat för att standardisera urval, planering, leverans, underhåll och övergripande livscykel för IT-tjänster (informationsteknik). ITIL innehåller bästa praxis och processer som kan antas för att kunna tillhandahålla hantering av IT-tjänster. En integrerad del av ITIL är riskhantering med en systematisk process för att identifiera, bedöma, prioritera och minska potentiella risker inom regionens IT-miljö och tjänster.

Kontinuerligt genomförs åtgärder för att förbättra verksamheternas digitala miljö. En utredning av regionens framtida IT-miljö har startat. Regionens nuvarande miljö med Igel tunna klienter når end-of-life under 2026 och ett strategiskt beslut behöver fattas avseende framtida IT-klientmiljö. Sedan dagens Igel generation anskaffades har klientinfrastrukturen utvecklats med dubblat antal pc-klienter och Ipad. Även mobiltelefoner används idag i stor omfattning. En naturlig följd av detta är att en renodlad Citrix-/ tunnclientmiljö inte längre är en lösning som passar alla yrkesroller och verksamheter.

Visionen för den framtida IT-miljön är att regionens medarbetare ska uppleva klientmiljön som ett effektivt och smidigt stöd i det dagliga arbetet. För verksamheternas digitalisering behövs användarvänliga lösningar som gör det möjligt att snabbt och enkelt nå scheman, dokument, applikationer mm. via mobila enheter (plattor och telefoner), utan att behöva starta en dator. Målet är en dynamisk och flexibel klientflora, som optimeras för att ge rätt stöd till verksamhetens olika behov.

Revisorerna rekommenderar regionstyrelsen att: Etablera en uppdaterad styr- och samverkansmodell som är anpassad efter regionens behov och omfattning men även beaktar tillgång till kompetens och resurser.

Regionstyrelsens svar: Inför upphandling av IT-drift genomförs en omfattande analys av regionens IT infrastruktur och förutsättningar, som underlag till kravspecifikationer och förfrågningsunderlag. Löpande under avtalsperioden sker planering och avstämning på tre nivåer; strategisk, taktisk samt operativ.

På strategisk nivå ansvarar IT-chef och sourcingansvarig IT-strateg, för att leverans av IT-drift sker enligt avtal samt att en framtidsytande proaktivitet finns hos parterna, för att svara mot framtida behov.

På taktisk nivå finns tjänsteansvariga för Server, applikationsdrift och lagring, e-arbetsplats samt nät och kommunikation. På denna nivå finns en nära samverkan med externa parter, för planering och uppföljning av IT-leveransen.

Den operativa nivån utgörs främst av regionens Helpdesk, som eskalerar incidenter (felanmälningar) och beställningar, till regionens driftleverantörer.

Internt i regionen finns en beslutad Objektförvaltningsmodell, som bl a reglerar samverkan, styrning och uppföljning av förvaltning IT och verksamhet. Implementering av modellen planeras påbörjas under hösten.

Utformning av regionens nya utvecklingsmodell pågår. Modellen bygger på samverkan mellan verksamhet och teknik. Utvecklingsinitiativ grupperas i programområden, bereds med bl a nyttokalkyler samt prioriteras och genomförs i en portföljstyrning.

Revisorerna rekommenderar regionstyrelsen att: Utvärdera om resurssättning inom IT-verksamheten är adekvat i relation till det ansvar och de uppgifter som IT- och e-Hälsoavdelningen är ålagda att utföra.

Regionstyrelsens svar: Regionstyrelsen instämmer i revisorernas bedömning att det saknas erforderliga resurser, för att hantera och förbygga störningar. Ett flertal vakanser finns inom IT infrastruktur och säkerhet. En kombination av medvetet vakanshållna tjänster i besparingssyfte och svårigheter att konkurrera med externa leverantörer och statliga myndigheter vid rekrytering.

I dagsläget är 5 tjänster vakanta IT-specialist, IT-strateg med affärsansvar, IT-säkerhetsspecialist, Chefsarkitekt samt Informatiker. Därutöver krävs tre Förvaltningsledare IT, för implementering av beslutad Objektförvaltningsmodell.

Revisorerna rekommenderar regionstyrelsen att: Regelbundet genomföra och dokumentera riskanalyser inom IT-drift samt säkerställa att åtgärder vidtas i syfte att IT-miljön ska vara robust och driftssäker.

Regionstyrelsens svar: Regionstyrelsen instämmer i revisorernas bedömning att riskanalyser inom IT-drift genomförts på ett för informellt tillvägagångssätt. En riktad insats skall genomföras för att uppnå ett mer systematiskt arbetssätt och följsamhet mot gällande lagar och förordningar.

REGIONSTYRELSEN

Bengt Bergqvist (S)
Regionstyrelsens ordförande

Sara Lewerentz
Regiondirektör