

Utvecklings- och digitaliseringsenheten
Joachim Dahlin
Tfn: 063-155347
E-post: joachim.dahlin@regionjh.se

2020-11-05

RS/412/2020

Rapport digitala hjälpmedel för regionens medarbetare

Hälso- och sjukvårdsnämnden behandlade 2020-05-14 § 45 ett ärende där nämnden föreslår regionstyrelsen att utreda förutsättningarna för regionens medarbetare att tillhandahålla en tjänstemobil för att driva på den digitala utvecklingen i regionen.

Regionstyrelsen behandlade ärendet vid sitt sammanträde 2020-05-26 § 89 och där beslutades att Regiondirektören får i uppdrag att utreda förutsättningarna att tillhandahålla en teknisk lösning till regionens medarbetare för att driva på den digitala utvecklingen i regionen.

I takt med att det blir allt vanligare att regionens medarbetare har en mobil enhet som sin huvudsakliga IT-klient uppstår allt fler besök till regionens webbplatser via mobila enheter. Med appar och internet i den mobila enheten kan fler söka och hitta information utan dröjsmål, och när den behövs. Arbetsgruppen har använt sig av nedanstående frågeställningar som utgångspunkt för utredningen.

Definition teknisk lösning: Arbetsgruppen har definierat teknisk lösning som mobiltelefon och läsplatta då andra lösningar, som t.ex. bärbar dator, upplevs som för otympliga enheter. Detta har också utgjort en avgränsning i utredningen då vi endast tittat vidare på mobiltelefon och läsplatta.

Arbetsgruppen har bestått av representanter från följande verksamheter: IT-säk, Info-säk, HR, Telefoni, Kommunikation, Ekonomi samt Utvecklings- och digitaliseringsenheten. Arbetsgruppen har också genomfört en enkät, där resultatet bifogas rapporten separat.

Frågeställningar:

- Vad ser vi för nyttor (fördelar) med mobiltelefon / läsplatta till alla?
- Vad ser vi för onyttor (nackdelar) med mobiltelefon / läsplatta till alla?
- Vad ser vi för svårigheter med ett breddinförande?
- Hur ser vår nuvarande organisation för att hantera mobiltelefon/läsplatta ut?
- Vilka av regionens nätverk (wifi, gsm, IP-telefoni el. andra) påverkas?
- Vad har vi för kapacitet respektive täckning i våra nätverk?
- Finns det några HR-perspektiv som påverkar?
- Finns det några styrningar kring informationssäkerhet som påverkar?
- Finns det några styrningar kring IT-säkerhet som påverkar?
- Finns det juridiska aspekter att ta hänsyn till?
- Hur ser möjligheten att få access till de vanligast förekommande systemen/verktygen (ex. Heroma, Citrix) från en tjänstemobil/-läsplatta ut

idag? Skiljer det sig mellan arbetsplats (tillgång till interna nätverk) och utanför arbetsplats (ex. i hemmet)?

- Hur ser det bedömda behovet av en teknisk lösning ut i organisationen idag?
- Vad skulle den eventuella kostnaden bli?
- Går det att hitta besparingar i nuvarande kostnader om teknisk lösning skulle införas?
- Skiljer sig behov och användningsområde åt vid användande endast på arbetsplatsen resp. användande även utanför arbetsplatsen (ex. i hemmet)?
- Hur ser möjligheter till att använda privatägda mobila enheter för arbetsrelaterade uppgifter ut idag?
- Finns det någon Region som har något liknande idag?

Svar på frågeställningar:

- **Vad ser vi för nyttor (fördelar) med mobiltelefon / läsplatta till alla?**

Att kunna nå merparten av medarbetarna via "push-meddelanden" till sina mobila enheter underlättar informationsspridningen och borde medföra att arbetsgrupper kan gå mer "i takt" och samordna sina arbetsuppgifter i högre grad än utan ett mobilt stöd i det dagliga arbetet.

Minskat personberoende: eftersom ett mobilt arbetssätt, med tillgång till en mobil enhet, gör det enklare att nå medarbetare i det generella fallet kan också det faktiska personberoendet (att en viss medarbetare finns på plats fysiskt för att kunna bistå i ett arbetsmoment) minska. Detta gör i sig organisationen mer "robust" och mindre känslig för brister i att kunna täcka upp för varandra.

Fördelar enl. chefer: lättare nå alla med information, större möjlighet för medarbetare att ta del av info på Teams, Outlook när det passar dem. Möjlighet för fler att kunna delta på digitala möten. Möjlighet att kunna delta i utbildningar i Saba Cloud.

Fördelar enligt medarbetare: kunna jobba mer mobilt, tillgång till Office 365, kunna delta i digitala möten på ett smidigt sätt, kunna jobba hemifrån.

- **Vad ser vi för onyttor (nackdelar) med mobiltelefon / läsplatta till alla?**

Nackdelar enligt chefer: Dyrt, stress för medarbetarna, problem med hantering och administration när alla har en tjänstemobil, kan störa arbetet, t.ex. vid patientmöten.

Nackdelar enligt medarbetare: Farhåga att alltid kunna / förväntas bli nådd, ännu en sak att bära på sig under arbetstid, dyrt, störd under arbetet, ökad stress

- **Hur ser vår nuvarande organisation för att hantera mobiltelefon/läsplatta ut?**

Idag finns ingen tydlig rutin för hur man införskaffar, använder och avvecklar mobiltelefoner, anknötningar och mobilabonnemang. Vi har idag ingen tydlig organisation inom RJH som tar ett helhetsansvar för hantering och uppföljning av våra mobilabonnemang mm. Det har genomförts ett

arbete med att ta fram en sådan + ytterligare förslag till förenkling och förbättring av hela processen kring mobilabonnemang men detta har inte lett till någon förändring i vår organisation ännu.
Strukturerad och automatiserad hantering av mobila enheter förutsätter ett användande av ett s.k. MDM-verktyg (Mobile Device Management). I ett sådant MDM-verktyg registreras samtliga mobila enheter och kan hållas uppdaterade med senaste programvaran och inställningar via centralt styrda regler/policies.
Regionen har inom befintligt avtal med Microsoft köpt licenser för MDM-verktyget *InTune* för regionens samtliga medarbetare. Denna licens ingår i det licenspaket som kallas EMS E3 (Enterprise Mobility + Security). Regionens nuvarande licenser för Office 365 innefattar MDM-licens för 4686 användare.

- **Vilka av regionens nätverk (wifi, gsm, IP-telefoni el. andra) påverkas? Hur påverkas de?**

Bedömt behöver Regionens 3G nät uppgraderas och trådlösa nätverk byggas ut. Beroende på hur mycket trafik som kommer genereras av tilltänkta mobila enheter är det även högst troligt att kapacitet behöver ökas i berörda infrastrukturella komponenter.

- **Vad har vi för kapacitet respektive täckning i våra nätverk?**

Regionens trådlösa nätverk har en kapacitet på max 32,000 klienter och en maximal genomströmningshastighet på upp till 40 Gbps. Idag finns trådlös täckning på Sjukhusområdet, med en täckningsgrad av ca 90%. Ute i länet på HC, FTV och andra kontor är det mer sporadisk täckning.

- **Finns det några HR-perspektiv som påverkar?**

Det viktigaste HR-perspektivet är arbetsmiljön. En tjänstemobil kan ha en positiv inverkan på arbetsmiljön då medarbetaren får en ökad möjlighet att hålla sig uppdaterad kring vad som händer på arbetsplatsen, en förbättrad möjlighet att delta på digitala möten vilket bl.a. underlättar att vara med och påverka, t.ex. på APT. Det finns också sannolikt negativa aspekter, t.ex. kan en tjänstemobil orsaka ökad stress genom en förväntan, uttalad eller ej, att alltid vara nåbar. Här är det viktigt med tydliga rutiner vad som gäller och förväntas av medarbetarna. Ska tjänstemobilen kunna användas utanför arbetet måste man se över de skattepliktiga reglerna då det blir den förmån. Då måste man även skriva någon form av distansavtal.

- **Finns det några styrningar kring informationssäkerhet som påverkar?**

I och med användningen av mobila arbetssätt uppstår ytterligare risker i informationshanteringen jämfört med tidigare, ”stationära” arbetssätt. Bland dessa risker finns exempelvis:

- Risk för läckage av känslig information orsakad av fler kommunikationskanaler som behöver hanteras.
- Mobila enheter som hamnar i ”fel händer” och därmed orsakar att obehöriga kommer åt känslig information.

- Skadlig kod som angriper mobila enheter och kan förstöra eller låsa information (via exempelvis "ransomware")

Sammantaget kräver dessa "mobila risker" att användarna får en grundläggande information om hur de förväntas hantera sin arbetsmobil/läsplatta.

- **Finns det några styrningar kring IT-säkerhet som påverkar?**
Det föreligger inga IT-säkerhetsrelaterade hinder för att förse Regionens anställda med tjänstemobil och/eller läsplatta. Däremot finns det hanteringsregler att förhålla sig till som styr hur enheterna får användas och vilka informationstyper som får hanteras. Hänvisar till dokumentet: *Krav för kategorier av mobila enheter*.
- **Finns det juridiska aspekter att ta hänsyn till?**
Idag inga kända juridiska hinder.
- **Hur ser möjligheten att få access till de vanligast förekommande systemen/verktygen (ex. Heroma, Citrix) från en tjänstemobil/-läsplatta ut idag? Skiljer det sig mellan arbetsplats (tillgång till interna nätverk) och utanför arbetsplats (ex. i hemmet)?**

Exempel på regionens system/verktyg som eventuellt skulle kunna gå att köra från mobila enheter. (Hänvisar till dokument *Krav för kategorier av mobila enheter* för detaljerad information över vilka krav som ställs på mobila enheter för att få tillgång till information i olika klassningsnivåer)

Grupp 1

System/verktyg som redan idag finns tillgängliga och möjliga att använda såväl från regionägda personliga mobila enheter som från privata mobila enheter, både på regionens nätverk samt utanför regionens nätverk. Dessa är resurser som är externt publicerade och därmed möjliga att nå.

- Office 365
 - Outlook som hanterar mejl och kalender med påminnelser
 - Teams som är ett mötes- och samarbetsverktyg
 - OneNote som är ett digitalt anteckningsblock
 - OneDrive som ger personlig molnlagring
 - Sharepoint som är ett innehållshanteringssystem integrerat med övriga verktyg i office-plattformen
 - Planner som är ett planeringsverktyg
 - PowerApps som ger möjlighet att utveckla egna verksamhets-specifika mobilappar som distribueras via Powerapps. Stor utvecklingspotential!
- Heroma – Apparna: Min Tid, Min Lön, Min Flex och Mina ärenden
- Saba Cloud - delar
- Mötestjänster som exempelvis Cisco Meeting, Zoom, GoToMeeting mfl.
- Webbbläsare för att göra Google-sökningar, FASS, Läkemedelsservice, Google Translate mm

Grupp 2

System/verktyg som eventuellt skulle kunna göras tillgängliga men som kräver ytterligare utredning och anpassningar av driftmiljön. Är systemet/verktyget en webbapplikation eller krävs det att leverantören erbjuder en app för åtkomst?

En viktig del blir att genomföra en informationsklassning som anger vilka inloggningsmöjligheter som krävs för att kunna erbjuda tillgång till systemet/verktyget. Idag finns exempelvis tekniska utmaningar för att kunna erbjuda SITHS-korts inlogg via mobila enheter.

Många resurser är inte externt publicerade så för tillgång från externt 4G-nät krävs privat APN-lösning mot operatör av mobilt bredband.

Majoriteten av system/verktyg i denna kategori kräver mobila enheter som ägs och hanteras av regionen i enlighet med *Krav för kategorier av mobila enheter*.

- Insidan + eventuella webbapplikationer vars inloggningslänkar publiceras via insidan
- ImagineCare - Hemmonitorering
- SabaCloud – Skapa utbildningar
- Centuri - Ledningsinformation
- Platina - Diariesystem
- Raindance Fakturaportal – Hantering av fakturor
- Trio – Hänvisning av telefon och kontaktuppgifter till regionens anställda
- Cosmic Nova - Mobilt journalsystem
- Stratsys – Verksamhetsplanering och uppföljning

Grupp 3

System/verktyg som är pågående projekt. I övrigt samma krav och utmaningar som gäller för grupp 2.

- CIMA – App som skickar bilder och videoklipp till mediaarkivet med koppling mot Cosmic
- Dermicus Wound - Sårvårdsapp
- Topdesk – Ärendehanteringssystem

- **Hur ser det bedömda behovet av en teknisk lösning ut i organisationen idag?**

Utifrån svaren i enkäten noterar vi att något mer än 50% av cheferna anser att det skulle vara önskvärt att alla medarbetare hade tillgång till en tjänstemobil eller läsplatta. Bland medarbetarna är motsvarande siffra ca.38%.

- **Vad skulle den eventuella kostnaden bli? Går det att hitta besparingar i nuvarande kostnader om teknisk lösning skulle införas?**

Kostnaden per styck är utifrån nuvarande upphandlingsavtal är 2253 kr/st. för den billigaste modellen. Den dyraste kostar 5623 kr/st. (Gällande avtal är dock inte tvingande vid inköp överstigande 500) Idag finns ca. 1400 tjänstemobiler med abonnemang, vilket skulle innebära ytterligare ca. 2500 mobiltelefoner om samtliga medarbetare skulle tilldelas en. Kostnad för

detta skulle då bli ca. 9,7 mkr (beräknad snittkostnad) enbart för mobiltelefoner, tillkommer gör ev. abonnemangskostnader samt kostnad för hantering i form av användarsupport, felavhjälpning, mm.

Möjlighet till leasing finns, men kostnadsnivå på en sådan lösning går inte att estimeras i nuläget utan kräver i så fall en konkret anbudsförfrågan.

De besparingar som direkt går att göra är att ta bort majoriteten, eller all, fast telefoni. Storleken på en sådan besparing behöver analyseras via nuvarande volym av fast telefoni.

Dessutom skulle merparten av nuvarande mobiltelefonvolym kunna bytas mot den som upphandlas och således succesivt komma ner i kostnad. Kräver dock beslut om att inga avsteg får göras.

Att införa mobila enheter i större omfattning innebär inte bara en nettokostnadsökning för regionen. I och med att fler medarbetare använder sig av mobila enheter minskar också behovet av att ha tillgång till tunna klienter och PC, vilket i så fall leder till lägre kostnader för denna befintliga del av IT-klienterna. Eftersom de mobila enheterna också har tillgång till kamera och videomötesappar kan regionen troligen även minska kostnaderna för stationär videokonferensutrustning jämfört vad denna typ av mötesteknik skulle kosta om mobila enheter inte hade ökat i antal.

De ökade möjligheterna till koordinering och förbättrad kommunikation som kan uppnås om fler medarbetare har tillgång till mobila enheter skulle generellt sett kunna leda till en minskning av skick icke produktiv tid.

- **Skiljer sig behov och användningsområde åt vid användande endast på arbetsplatsen resp. användande även utanför arbetsplatsen (ex. i hemmet)?**

Om man förutsätts jobba hemifrån men med samma arbetsuppgifter som om man var på sin arbetsplats så skiljer sig behoven inte åt. Man vill generellt sett, utanför sin arbetsplats ha tillgång till samma system som man har tillgång till från t.ex. en tunn klient. Om man däremot, med utanför arbetsplatsen menar privat användning, så har man generellt sett endast behov av tillgång till system som har en direkt koppling till den enskilde t.ex. Heroma. Om man ska kunna använda mobiltelefon eller läsplatta privat finns ett tydligt önskemål om att kunna ladda ner valfria appar, t.ex. Facebook och Instagram, på sin tjänstemobil eller läsplatta.

- **Hur ser möjligheter till att använda privatägda mobila enheter för arbetsrelaterade uppgifter ut idag?**

Medarbetare har i begränsad omfattning kunnat använda Office365-appar för att nå regionens information i dessa appar även från sina privatägda mobila enheter. Detta har tillåtits för att kunna öka den mobila användningen och underlätta för användarna genom att de kan nyttja en mobil enhet som de är vana att använda också utanför tjänsten. På sikt blir dock en sådan hantering där privatägda enheter blandas med regionägda enheter för samma arbetsuppgifter/appar mindre lämplig. Orsaker till detta är flera:

- Regionen kan inte garantera hur mobilerna får och kan användas eftersom man inte äger och kan kontrollera enheterna fullt ut.

Exempelvis blir läget oklart om dessa mobila enheter förloras eller kommer i händer på någon som inte får ges åtkomst till regionens information.

- Svårigheter att kunna garantera funktion för appar och ge support till medarbetare på hur de mobila enheterna ska användas eftersom man inte styr över den mobila enheten/plattformen och inte kan säkerställa att dess plattform är standardiserad till ett fåtal supporterade versioner/fabrikat.
- Jobbrelaterad information kan lättare läcka till obehöriga eftersom jobbinformation i högre grad kommer att blandas med privatrelaterad information på dessa privatägda mobila enheter.

Privata mobiler bör därför på sikt undvikas i så hög grad som möjligt för jobbrelaterade uppgifter.

- **Finns det någon Region som har något liknande idag?**

Vi har inte hittat någon region som har ett fullt utbyggt system för en teknisk lösning till samtliga sina medarbetare som motsvarar vår utredning. Västra Götalandsregionen (VGR) har sedan 3-4 år infört en lösning för att hantera mobila enheter i större skala. Regionen har på senare år renodlat vilka modeller/plattformar man använder och standardiserat detta till Apple (IOS-enheter).

Kategorier av mobila enheter som används inom VGR är:

- Personliga enheter (används endast av en specifik användare)
- Gruppenheter (används inom en arbetsgrupp av en användare åt gången)
- "Kiosk-baserade" enheter (enheter som används för specifikt ändamål kopplad till viss funktion/tjänst, exempelvis för att registrera viss typ av information)

Sammanfattning av utredning

Införandet av en teknisk lösning medför att man kan nå merparten av medarbetarna via "push-meddelanden" till sina mobila enheter vilket underlättar informationsspridningen och borde medföra att arbetsgrupper kan gå mer "i takt" och samordna sina arbetsuppgifter i högre grad än utan ett mobilt stöd i det dagliga arbetet. Ett införande medför också en större möjlighet för medarbetare att ta del av info på Teams, Outlook när det passar dem, en ökad möjlighet att kunna delta på digitala möten och i utbildningar i Saba Cloud.

Ett införande kan eventuellt även bidra till ett minskat personberoende (att en viss medarbetare finns på plats fysiskt för att kunna bistå i ett arbetsmoment) då ett mobilt arbetssätt, med tillgång till en mobil enhet, gör det enklare att nå medarbetare i det generella fallet. Detta gör i sig organisationen mer "robust" och mindre känslig för brister i att kunna täcka upp för varandra.

Ytterligare fördelar med ett införande är att man kan undvika problem som användande av privata enheter för jobbrelaterade uppgifter kan medföra. På sikt blir en hantering där privatägda enheter blandas med regionägda enheter för samma arbetsuppgifter/appar mindre lämplig.

Eventuella risker med ett införande kan vara att chefer får en utökad belastning i form av problem med hantering och administration när alla medarbetare har en tjänstemobil eller läsplatta. Det finns också risk att det kan upplevas störande att ständigt bära med sig en mobil enhet, t.ex. vid patientmöten, samt att medarbetarna kan uppfatta det som en förväntan att man alltid ska kunna bli nådd, vilket kan leda till ökad stress.

En utmaning för ett breddinförande är också att det idag inte finns någon tydlig rutin för hur man införskaffar, använder och avvecklar mobiltelefoner, anknytningar och mobilabonnemang. Vi har idag ingen tydlig organisation inom RJH som tar ett helhetsansvar för hantering och uppföljning av våra mobilabonnemang mm.