



2021-05-11

Utvecklings- och digitaliseringsenheten

Joachim Dahlin

Tfn: 063-155347

E-post: joachim.dahlin@regionjh.se

RS/412/2020

## **Fördjupad utredning om tjänstemobiler**

### **Ärendebeskrivning**

För att driva på den digitala utvecklingen i regionen beslutade regionstyrelsen den 26 maj 2020, § 89, på initiativ av hälso- och sjukvårdsnämnden att ge regiondirektören i uppdrag att utreda förutsättningarna att tillhandahålla en teknisk lösning till regionens medarbetare. På styrelsens sammanträde den 8 december 2020, § 238, återredovisades förutsättningar. En fördjupad utredning har nu genomförts utifrån följande beslut på sammanträdet:

1. Regiondirektören får i uppdrag att göra en fördjupad utredning med målet att tillskapa rutiner och en organisation för att hantera hela processen kring mobiltelefoner och andra tekniska lösningar innan ett eventuellt breddinförande.
2. Regiondirektören får i uppdrag att göra en fördjupad utredning kring den uttalade farhågan bland medarbetare att, om man blivit tilldelad en teknisk tjänstelösning (ex. tjänstemobil), förväntas vara ständigt nåbar, med målet att ta fram åtgärder för att minska eller helt eliminera dessa farhågor.
3. Regiondirektören får i uppdrag att kartlägga vilka områden och kategorier av anställda som har nytta av digitala hjälpmedel samt även utifrån den kartläggningen genomföra en kostnadsberäkning både av ett införande och driften av densamma.

Utredningen har genomförts av en arbetsgrupp bestående av representanter från Utvecklings- och digitaliseringsenheten, HR, IT, Ekonomi och Servicecenter under perioden januari-mars 2021. Utredningssvaret återfinns i sin helhet i bilaga 1.

Processen för hantering av mobiltelefoner idag kan beskrivas i följande steg; Beställning, Registrering, Leverans, Aktivering, Support, Service och Avslut. Processen innehåller ett antal brister där de mest betydande är att region Jämtland härjedalen inte har någon sammanhållen registrering av mobiltelefonerna, användarna skapar egna Apple- eller Androidkonton vilket försvårar återanvändning av återlämnade telefoner, ingen organiserad möjlighet till utbytes- eller lånetelefoner vilket kan medföra att användare blir utan telefon en till två

veckor samt att regionen inte har kontroll över avslut av telefoner, abonnemang och anknypningar.

Vad gäller beslutspunkt 1 ovan (RS 2020-12-08) presenterar utredningen tre alternativa lösningar för hantering av mobiltelefoner. Fördjupad information för alternativ 1 och 2 samt kostnadskalkyl för alla tre alternativ framgår i bilaga 2.

**Alt 1:** Innebär så få justeringar som möjligt i nuvarande process där de flesta brister kvarstår men kostnaden för drift i princip blir oförändrad jämfört med idag. Detta alternativ kan hantera den blivande volymen på cirka 4500 mobiltelefoner men ger inte tillgång till Citrix. Kostnad för anskaffning och abonnemang för 2500 mobiltelefoner (utöver de som redan finns idag) är 4,3 – 6,4 mkr per år över en 6-årsperiod beroende på val av telefon.

**Alt 2:** Utgår från att centralisera nuvarande process till en utökad egen organisation, och på så sätt åtgärda de brister som finns i nuvarande process. Alternativet kan hantera den blivande volymen på cirka 4500 mobiltelefoner och ev. möjligt med tillgång till Citrix. Kostnad för anskaffning och abonnemang för 2500 mobiltelefoner, kostnad för en ny tjänst (befattning), kostnad för utbytesservice (SWAP), kostnad för konfigurering (MDM) är 7,3 – 9,4 mkr per år över en 6-årsperiod.

**Alt. 3:** Utgår från att i princip hela hanteringen av mobiltelefoner överläts till en extern leverantör i form av tjänst. Alternativet kan hantera den blivande volymen på ca. 4500 mobiltelefoner, ev. möjligt med tillgång till Citrix. Kostnad för tjänst omfattande 2500 mobiltelefoner är 12,8 – 16,5 mkr per år över en 6-årsperiod

Gemensamma regelverk med tillhörande instruktioner och checklista behöver tas fram oavsett vilket alternativ till organisation som väljs. Dessa nya dokument ska underlätta för användarna men även bidra till en bättre kontroll och uppföljning för Region Jämtland Härjedalen.

Vad gäller beslutspunkt två (RS 2020-12-08) har utredningen konstaterat att det sannolikt är svårt att helt eliminera de farhågor som framkommit kring införande av tjänstemobil då det är individberoende hur man ser på ett sådant införande. Att däremot minska påverkan är säkert möjligt och en stor bidragande faktor till det är inflytande, som i detta fall skulle kunna utgöras av att man deltar i, eller kan lämna synpunkter till, en riskbedömning. Det finns dock behov av ytterligare ställningstaganden kring valfrihet. Ska samtliga medarbetare erbjudas en teknisk lösning där möjlighet finns att tacka nej, eller ska en teknisk lösning anses ingå i anställningen i form av ett arbetsverktyg och därmed vara obligatorisk?

Slutligen vad gäller beslutspunkt tre (regionstyrelsen 2020-12-08) har tidsramen för utredningsuppdraget och rådande pandemi inneburit att en djupare kartläggning av vilka områden och kategorier som har nytta av digitala hjälpmedel inte varit möjlig. Det är därför svårt att peka ut en viss kategori som skulle ha större behov av en teknisk lösning än en annan, dels för att arbetsuppgifter varierar så mycket mellan olika kategorier, dels för att tillgången till andra tekniska stöd (ex. tunn klient, PC) skiljer sig åt beroende på arbetsplats. För att få ett bra underlag till vilken nytta medarbetare kan upplevas ha av en tjänstemobil / läsplatta borde varje verksamhet får göra egna bedömningar och därefter riskanalyser. De verksamheter som kommer fram till att man har det får då göra en egen riskbedömning. Om beslutet innebär att man vill gå vidare så bör det finnas färdig finansiering så att det inte fastnar i enhets- eller områdesbudgetar.

Utredningens förslag har tagits upp och diskuterats i regionledningen på deras möte den 11 maj 2021. Sammantaget kan konstateras att den utredning som gjorts beskriver nuvarande process och förutsättningar för en alternativ lösning på ett bra sätt men att ytterligare detaljer skulle behöva belysas närmare och tydliggöras. Som beskrivits ovan behöver riskbedömningar och ytterligare utredningar om behov göras. Det finns också stora brister i nuvarande process. Samtliga alternativ till lösning för hantering av mobiltelefoner innebär också höga kostnader som just nu saknar finansiering inför budget 2022. Regiondirektör gör därför bedömningen att innan finansiering finns och nuvarande brister har åtgärdats är det allt för riskabelt att påbörja implementering av en ny tjänstelösning just nu. Nuvarande process behöver styras upp först och en ny lösning kan vara aktuell först efter 2022.

### Regiondirektörens förslag

1. Regionstyrelsen har tagit del av utredningen och de sammanfattande bedömningar och lägger utredningen till handlingarna.
2. Med utgångspunkt från utredningens slutsatser får regiondirektör i uppdrag att arbeta vidare med att åtgärda brister i nuvarande process för hanteringen av mobiltelefoner och skapa en tydlig och fungerande organisation för det. I det arbetet ska ingå att beakta möjligheten att tillskapa rutiner och andra tekniska lösningar för ett eventuellt breddinförande.
3. Uppdraget ska återredovisas till styrelsen senast i april 2022.

I tjänsten

Hans Svensson  
Regiondirektör

Mikael Ferm  
Regionstabschef

### Utdrag till

Organisation/person som protokollsutdrag och/eller yttrande ska skickas till.