

Förvaltningspecifikation FO Lifecare Samordnad planering

Innehållsförteckning

1	Objektbeskrivning	3
1.1	Objektverksamhet	3
1.2	Verksamhetsstöd	4
1.3	IT/MT-tjänster (applikation)	4
2	Förvaltningsaktiviteter	5
3	Förvaltningsorganisation	6
3.1	Parter inom förvaltningen	6
3.2	Rollbeskrivningar	7
4	Processer i förvaltning	15
4.1	Process för målstyrning	16
4.2	Process för användarstöd	17
4.3	Process för Ändringshantering	19
4.4	Process för driftrelaterad felhantering	22

1 Objektbeskrivning

1.1 Objektverksamhet

Förvaltningsobjektet syftar till att stödja objektverksamheten i objektet. Aktörerna inom objektverksamheten är regionfinansierad öppenvård, specialistmottagningar, slutenvård, rehabilitering, öppen psykiatrisk tvångsvård och öppen rättspsykiatrisk vård inom Region Norrbotten (RN) samt privata aktörer inom vårdval. Kommunens aktörer (LK) finns inom socialtjänsten och den kommunala hälso- och sjukvården. Allt arbete inom objektet sker i samverkan mellan region och länets kommuner.

Nedan följer exempel på aktiviteter som utförs av aktörerna:

Öppenvårdsprocessen

- Samtyckeshantering
- Registrering av fast vårdkontakt och samordningsansvarig
- Kartläggning av den enskildes behov och resurser i öppenvård
- Egenplanering (beslut om insatser och åtgärder) av respektive aktör
- Kallelse till Samordnad individuell planering
- Upprättande, uppföljning och utvärdering av Samordnad individuell plan (SIP)

Slutenvårdsprocessen

- Samtyckeshantering
- Inskrivningsmeddelande med beräknat utskrivningsdatum i samband med inskrivning i slutna hälso- och sjukvård
- Planeringsunderlag är ett beslutsstöd i planering av patientens behov av insatser vid utskrivning från hälso- och sjukvård
- Bedömning och registrering av allmän daglig livsföring (ADL)
- Meddelande om utskrivningsklar i samband med utskrivning från slutna hälso- och sjukvård
- Utskrivningsmeddelande i samband med utskrivning från slutna hälso- och sjukvård
- Patientinformation – information till patienten vid utskrivning från hälso- och sjukvård

Tvångsvårdsprocessen

- Kallelse till psykiatrisk tvångsvård enligt §
- Upprättande av samordnad vårdplan enligt §
- Utskrivning till öppenvård inom ramen för psykiatrisk tvångsvård (ÖPT)

- Utskrivning till öppenvård inom ramen för rättspsykiatrisk vård (ÖRV)
- Uppföljning av samordnad vårdplan enligt §
- Återintag enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård och rättspsykiatrisk tvångsvård (LPT/LRV)
- Utskrivning från psykiatrisk- eller rättspsykiatriskt tvångsvård (LPT/LRV) till vård enligt hälso- och sjukvårdslagen (HSL)

Generellt

- Meddelande utanför vårdtillfälle
- Generellt meddelande

Objektverksamheten ingår i förvaltningsobjektet och utgör den verksamhet som förvaltningsobjektet ska stödja. Objektverksamhetens parter (se avsnitt 3.1 nedan) utför objektverksamheten och är nyttjare av förvaltningsobjektet.

1.2 Verksamhetsstöd

För att objektverksamheten ska kunna genomföra sitt uppdrag krävs ett antal verksamhetsstöd. Huvuddelen av dessa genereras ur verksamhetens processer och ur IT-stödet som ska tillhandahålla nödvändig funktionalitet som används i objektverksamheten. Förvaltningsverksamheten tillhandahåller följande verksamhetsstöd:

- Stöd för samordnad individuell planering och upprättande/uppföljning av samordnad individuell plan (SIP) i öppenvård.
- Stöd för slutenvårdsprocessen inklusive reglering av betalningsansvaret för patienter med behov av insatser från kommun och regionsfinansierad öppenvård
- Stöd för samordnad individuell planering och upprättande/uppföljning av samordnad individuell plan (SIP) i slutenvårdsprocessen.
- Stöd för att säkerställa vårdövergångar och upprättande/uppföljning av samordnad vårdplan för patient mellan sluten- och öppenvård enligt lagen om psykiatrisk tvångsvård (ÖPT)
- Stöd för att säkerställa vårdövergångar och upprättande/uppföljning av samordnad vårdplan för patient mellan sluten- och öppenvård enligt lagen om rättspsykiatrisk vård (ÖRV)
- Stöd för att kalla till planeringsmöten för vård- och omsorgsaktörer.

1.3 IT/MT-tjänster (applikation)

För att kunna tillhandahålla ovanstående verksamhetsstöd till objektverksamheten krävs följande IT/MT-tjänster:

- Lifecare SP

- Publicering SIP på 1177 Journalen

Den tekniska plattformen (servrar, lagring, nätverk etc.) ingår inte i förvaltningsobjektet, utan är en förutsättning för att IT/MT-tjänsterna ska fungera.

1.3.1 Närliggande tjänster/objekt

Med närliggande tjänster/objekt avses sådana som förvaltningsobjektet samordnad planering är beroende av eller som har beroende till förvaltningsobjektet. Förvaltningsobjektet är inte förvaltare av de närliggande tjänsterna/objekten, däremot krävs tydliga och överenskomna kontaktytor. Följande tjänster/objekt har identifierats som närliggande till objektet:

- FO iHSAk (Region Norrbotten)
- HSA och Net iD (respektive kommun i Norrbottens län)

Ineras tjänster för nationell tjänsteplattform, 1177 journalen via nätet, tjänsten för SITHS-kort.

2 Förvaltningsaktiviteter

I tabellen nedan preciseras förvaltningsverksamhetens aktiviteter.

Förvaltningsaktivitet	Definition/Exempel
Förvaltningsstyrning (förklaring: aktivitetens benämning är förvaltningsstyrning men i detta fall utförs den av förvaltningsledarna tillsammans med styrgruppen för samordnad planering.)	Avser åtgärder för att styra och förbättra förvaltningsverksamheten i syfte att uppnå överenskomna mål för förvaltningsobjektet. Exempelvis; • Prioritera ärenden • Bereda och prioritera behov • Upprätta och följa upp gemensamma samverkansriktlinjer • Besluta om inkomna offerter • Besluta om förvaltningsplan och budget • Planera och fördela arbetsuppgifter i förvaltningsorganisationen

Förvaltningsaktivitet	Definition/Exempel
Användarstöd (förvaltningsledare/objektspecialister/superanvändare och lokala användarstöd)	Avser såväl reaktiva som proaktiva åtgärder i syfte att stödja användare och öka deras kunskap om förvaltningsobjektet. Syftet är att vidmakthålla och vidareutveckla användares och verksamhetens kunskap om förvaltningsobjektet utifrån aktivietsplanen. Exempelvis; - Besvara frågor och ta emot felanmälan från användare. - Uppdatera användardokumentation - Informationsspridning - Utbilda utbildare alt. Användare - Utveckla arbetssätt
Ändringshantering IT-stöd	Avser åtgärder i syfte att hantera förbättringsåtgärder och ändringar som initieras i förvaltningsobjektet och dess omvärld avseende IT-stöd. Exempelvis; - Uppgraderingar - Genomföra och testa ändringar - Releaseplanera
Daglig IT-drift och underhåll (Förvaltningsledarna, förvaltningsledare IT (RN), IT-samordnare (LK), objektspecialister, superanvändare, användarstöd samt leverantören och Teknisk support (RN))	Avser åtgärder för kontinuerlig hantering av IT-system och teknisk infrastruktur i syfte att göra i objektets ingående IT-system tillgängliga för användare. Exempelvis; - Felsöka och problemhantera - Informationsspridning

3 Förvaltningsorganisation

3.1 Parter inom förvaltningen

I nedanstående beskrivning har parterna kategoriserats utifrån vilken verksamhet de bedriver avseende förvaltningsobjektet.

Länets kommuner har valt att ha en IT-samordnare per kommun som adjungeras in vid behov till styrgruppen. Kontaktperson för IT-samordnarna förvaltningsledaren för IT-frågor i länets kommuner.

Region Norrbotten		Länets Kommuner
Ledningsnivå	Styrgrupp Samordnad planering	
Beslutsnivå	Verksamhetsdirektör RN Anneli Granberg (objektägare) Verksamhetschef RN Laila Isaksson (Systemägare)	Avdelningschef socialvelfärd NK Eva Lakso Socialchef Gabriella Sjöström och Lena Ruth

	Operativ ledningsgrupp Anneli Granberg Anna Engman Laila Isaksson (vid IT frågor)	Operativ ledningsgrupp Eva Lakso Ann Wennerkull
Operativnivå	Förvaltningsledare 80% Anna Engman	Förvaltningsledare 70% Ann Wennerkull
	Objektspecialist Stina Ek 30% Monica Waistedt 30% Ingela Johansson 10%	Objektspecialist Ann Wennerkull 30%
	Superanvändare i när- och länssjukvård	Superanvändare i respektive kommun
	Användarstöd på respektive enhet	Användarstöd i respektive verksamhet

Tabell 1 RN - Region Norrbotten, NK - Norrbottens Kommuner, LK - Länets Kommuner

3.2 Rollbeskrivningar

Nedanstående tabeller visar rollbeskrivningar med exempel på arbetsuppgifter. Rollerna som beskrivs är objektägare, IT-systemsägare, förvaltningsledare, förvaltningsledare-IT, objektspecialist, superanvändare och användarstöd. För varje roll finns ansvarsområde och befogenheter beskrivet tillsammans med vilka arbetsuppgifter som rollen ansvarar för.

3.2.1 Ledningsnivå

	Objektägare (OÅ) och Socialchef med samordningsansvar (LK)	IT-systemägare (IT-SÅ) och Socialchef med samordningsansvar (LK)
Ansvar	- att objektverksamheten har behovsanpassade verksamhetsstöd i syfte att omsätta IT/MT:s nyttoeffekter i verksamheten - att förvaltningsobjektet följer gällande lagar och interna styrdokument t ex PDL och informationssäkerhet - att beslut om driftsättning dokumenteras - säkerställa att användare kan ges rätt behörigheter i systemen - att förvaltningsorganisationens effektivitet utvärderas periodiskt - ansvarar för att avvikelshantering följs upp avseende IT/MT tjänst i samverkan med systemägaren	- att tillgodose verksamhetens behov av lämpliga IT/MT-tjänster - att IT/MT-tjänster är tekniskt säkra och följer gällande lagar och förordningar. - ansvarar för att avvikelshantering följs upp avseende IT/MT tjänst i samverkan med objektägaren - säkerställa att IT-nära mål är finansierade enligt gällande finansieringsprinciper - säkerställa att rätt information säkerhetskopieras - säkra att dokumenterade planer för driftsstörning, återstart, återläsning av backup (testas regelbundet) finns.

	Objektägare (OÅ) och Socialchef med samordningsansvar (LK)	IT-systemägare (IT-SÅ) och Socialchef med samordningsansvar (LK)
	- att förvaltningsobjektet har en aktuell förvaltningsplan med mål kopplade till verksamhetens mål - säkerställa att verksamhetsnära mål är finansierade enligt gällande finansieringsprinciper	
Befogenhet	- att inneha för objektet erforderlig attesträtt inkl. möjlighet att omprioritera inom ramen för beslutad plan och bemanning i samverkan med samordnande socialchefer för LK. - att i samråd med styrgrupp samordna och teckna avtal med extern leverantör. - att avropa mot ingångna avtal i samråd med styrgrupp - att i samråd med Systemägare besluta om driftsättning efter genomförd leveranskontroll - att besluta om en workaround som anses fungera i verksamheten i samband med nya releaser där någon funktion inte fungerar på avsett sätt. - att i samråd med styrgruppen besluta om utarbetade rutiner kopplade till verksamhetsnära förvaltning	- att inneha för objektet erforderlig attesträtt inkl. möjlighet att omprioritera inom ramen för beslutad plan och bemanning med samordnade socialchefer. - att i samråd med styrgrupp samordna och teckna avtal med extern leverantör. - att avropa mot ingångna avtal i samråd med styrgrupp - att i samråd med Objektägare och samordnande socialchefer besluta om driftsättning efter genomförd leveranskontroll - att fungera som stöd till Objektägare och samordnande socialchefer vid beslut avseende workaround som anses fungera i verksamheten i samband med nya releaser där någon funktion inte fungerar på avsett sätt. - att i samråd med styrgruppen fastställa utarbetade rutiner kopplade till IT-nära förvaltning
Arbetsuppgifter	Exempel på arbetsuppgifter; - fastställa förvaltningsplan tillsammans med styrgrupp - bemanna FL-rollen i samråd med dennes resursägare - OÅ är ordförande vid avstämnings-/ styrgruppsmöten - följa upp förvaltningsarbetet löpande	Exempel på arbetsuppgifter; - fastställa förvaltningsplan tillsammans med styrgrupp - IT-systemägare ska bemanna Förvaltningsledare Teknik (RN) - delta vid avstämnings-/ styrgruppsmöten

	Objektägare (OÅ) och Socialchef med samordningsansvar (LK)	IT-systemägare (IT-SÅ) och Socialchef med samordningsansvar (LK)
		följa upp förvaltningsarbetet löpande

3.2.2 Beslutsnivå

	Förvaltningsledare region och kommun (FL)	Förvaltningsledare IT/MT för region (FLIT) (RN)
Ansvar	- att verkställa förvaltningsplanens mål inom givna ramar på ett kostnadseffektivt sätt - att IT-stöd och verksamhetsstöd är användbara för objektverksamheten - att godkänna leveranser från IT-leverantör - kontrollera att fakturorna kopplat till förvaltningsobjektets drift och utveckling är överensstämmande - ansvarar för att riskhantering och avvikelsehantering genomförs avseende processen och IT-stödet utformning. - att följa upp satt verksamheten följer lagstiftningen avseende samordnad planering och de gemensamma riktlinjerna för samverkan.	- att verkställa förvaltningsplanens mål avseende IT-stöd - att externa leverantörer styrs med hjälp av kontrakt - att avropa mot ingångna avtal samt att följa upp avtal - att svara för att leveransen av IT/MT tjänster sker enligt gällande överenskommelse - ansvara för att tjänstedokumentation för Region Norrbotten finns framtagen och är uppdaterad. Ej aktuellt för för länets kommuner. - ansvarar för att de tjänster som ingår i leveransen är uppbyggda och dokumenterade i Länstekniks (RN) arbetsorder- och inventariesystem. Ej aktuellt för för länets kommuner. - ansvarar för att riskhantering och avvikelsehantering genomförs avseende IT/MT tjänst. - ansvar för att planerade ändringar/driftsättningar som finns i förvaltningsplaner är dokumenterade i Länsteknik (RN) produktionskalender. Ej aktuellt för för länets kommuner.

	Förvaltningsledare region och kommun (FL)	Förvaltningsledare IT/MT för region (FLIT) (RN)
Befogenhet	• att utföra uppdrag utifrån gällande förvaltningsplan • saktestera fakturor kopplade till förvaltningsobjektet (RN) Ej aktuellt för länets kommuner • att göra kontinuerliga granskningar i form av stickprovskontroller, utredningar i enskilda patientärenden samt utredning och uppföljning av statistik från IT-stödet. Att följa upp att verksamheten följer lagstiftningen och processer samt gemensamma riktlinjerna för samverkan. • att göra utredningar och granskningar av enskilda patientärenden utifrån supportfrågor. • att utreda och vägleda i tvistefrågor avseende processer och betalningsansvar	• att utföra uppdrag utifrån gällande förvaltningsplan • saktestera fakturor kopplade till förvaltningsobjektet

Arbetsuppgifter	Exempel på arbetsuppgifter som ska ske i samverkan mellan regionen och länets kommuner:	Exempel på arbetsuppgifter som ska ske i samverkan mellan regionen och länets kommuner:
	• förvaltningsledarna ska gemensamt utarbeta förvaltningsplan • upprätta löpande förvaltningsdokumentation och rapporteringsrutiner • avvikelserapportera från förvaltningsplanen till styrgruppen • prioritera och utföra aktiviteter inom ramen för förvaltningsplanen • leda förvaltningsgruppsmöten • säkertställa att nya leveranser testas inom förvaltningen • upprätta leveransinformation till verksamheten för nya leveranser • omvärldsbevaka ur ett verksamhetsperspektiv • utvärdera förvaltningsverksamhetens effektivitet utifrån av styrgruppen beslutade variabler och perioder (normalisering) • bereda och utreda behov utifrån behovsrutin och processer i dialog med objektspecialister • prioritera inkomna behov/krav på IT-stödet regionalt tillsammans med objektspecialister och nationellt tillsammans med övriga kunder • planera och genomföra utbildning av objektspecialister och superanvändare • Utvärdera och justera gemensamma samverkansriktlinjer på uppdrag från styrgrupp • Vara behjälpliga vid tvistefrågor avseende processer och betalningsansvar • att gör kontinuerliga granskningar och stickprovskontroller i IT-stödet för att följa upp	• utarbeta förvaltningsplan tillsammans med FL • initiera uppdrag utifrån gällande förvaltningsplan • avvikelserapportera från förvaltningsplanen till styrgrupp • samordna interna och externa leverantörer • följa upp utfallet av förvaltningens IT-kostnader (mantimmar) och rapportera utfallet till SÄ (RN). • ställa krav på berörda utvecklingsprojekt ur förvaltningsperspektiv • omvärldsbevaka ur ett tekniskt perspektiv • Säkerställa leveranser ur ett tekniskt perspektiv • Tester av standardapplikationer som regionen skickar ut. Ex adobe reader, net Id, win10. • ansvarar för att säkerställa att eventuella förändringar passar in i den tekniska miljön. • medverka i tekniska utredningar

	Förvaltningsledare region och kommun (FL)	Förvaltningsledare IT/MT för region (FLIT) (RN)
	att verksamheten följer lagstiftningen och gemensamma riktlinjerna för samverkan. - att göra kontinuerliga granskningar i form av stickprovskontroller, utredningar i enskilda patientärenden samt utredning och uppföljning av statistik från IT-stödet. Att följa upp att verksamheten följer lagstiftningen och processer samt gemensamma riktlinjerna för samverkan. - att göra utredningar och granskningar av enskilda patientärenden utifrån supportfrågor och betalningsansvar. - kontinuerlig uppföljning i IT-stödet att processer och lagstiftning följs.	

3.2.3 Roller på operativ nivå

	Objektspecialister i region och länets kommuner	
Ansvar/ Befogenhet	- att utgör förvaltningsorganisationens kontaktyta mot nyttjarna av IT-stödet. Rollen har till uppdrag att testa leveranser och ombesörja informations- och kunskapsspridning till verksamheterna. - att följa upp att verksamheten följer lagstiftningen och gemensamma riktlinjerna för samverkan.	

	Objektspecialister i region och lä- nets kommuner	
Arbetsuppgif- ter	• utföra förvaltningsaktivite- ter på uppdrag av FL • insamla behov utifrån be- hovsrutin och process • prioritera inkomna be- hov/krav på IT-stödet reg- ionalt tillsammans med FL och nationellt tillsammans med övriga kunder • test av leveranser • sprida leveransinformation till verksamheterna på uppdrag av FL • upprätthålla aktuella ma- nualer för objektet i sam- verkan med FL • information och utbildning till verksamheter i samver- kan med FL • delta i leverantörmöten och förvaltningsmöten • andra linjens support för verksamhets- och support- frågor samt medverka i felsökning av IT-stödet. • att gör kontinuerliga granskningar och stick- provskontroller i enskilda patientärenden i IT-stödet för att följa upp att verk- samheten följer lagstift- ningen och gemensamma riktlinjerna för samverkan. • att göra utredningar och granskningar av enskilda patientärenden utifrån sup- portfrågor och betalnings- ansvar. • kontinuerlig uppföljning i IT-stödet att processer och lagstiftning följs.	

	Superanvändare region och länets kommuner	Användarstöd region och länets kommuner
Ansvar/Befogenheter	Superanvändare utgör förvaltningsorganisationens kontaktyta mot användarstöden och användare i region och länets kommuner. Rollen har till uppdrag att stödja användarstöden och användarna i deras dagliga arbete i IT-stödet samt med samverkansfrågor och processer. De ansvarar också för informations- och kunskapsspridning mellan FL, objektspecialister och verksamheterna.	Användarstöden utgör förvaltningsorganisationens närmsta kontaktyta mot användarna i regionen och länets kommuner. Rollen har till uppdrag att stödja användarna i deras dagliga arbete i IT-stödet samt med samverkansfrågor och processer. De ansvarar också för informations- och kunskapsspridning mellan superanvändare och verksamheterna.
Arbetsuppgifter	• utföra förvaltningsaktiviteter på uppdrag av FL och objektspecialister • insamlar behov ur ett verksamhetsperspektiv avseende verksamhetsfrågor och IT-stöd enligt behovsrutin och kommunicerar dessa med objektspecialist och FL • säkrar att användarna följer beslutade riktlinjer och rutiner • sprida leveransinformation till verksamheterna • information och utbildning till verksamheter • utsedda superanvändare delta verksamhetsgruppsmöten och länsövergripande avstämningsmöten • utsedda superanvändare ska i samverkan sammankalla och leda lokala avstämningsmöten • felsöka och problemhantera • att göra utredningar och granskningar av enskilda patientärenden utifrån supportfrågor	• utföra förvaltningsaktiviteter på uppdrag av superanvändare • insamlar behov ur ett verksamhetsperspektiv avseende verksamhetsfrågor och IT-stöd enligt behovsrutin och kommunicerar dessa med superanvändare • säkrar att användarna följer beslutade riktlinjer och rutiner • sprida leveransinformation till verksamheterna • information och utbildning till verksamheter lokalt • Felsöka och problemhantera

4 Processer i förvaltning

Följande processer finns beskrivna i detta avsnitt;

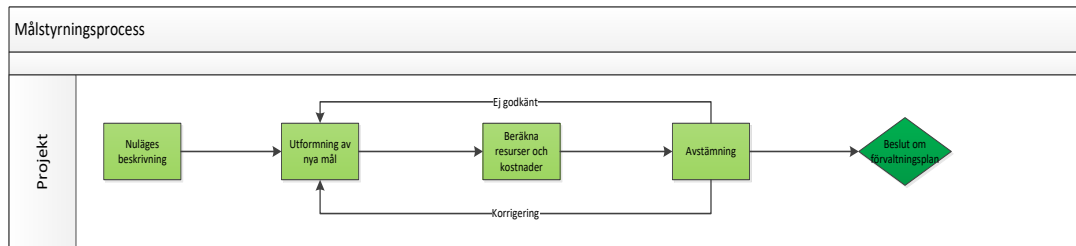
- Process för målstyrning (förvaltningsstyrning)
- Process för användarstöd och felhantering (Länstekniks Request fulfilment) och enligt kommunernas egna processer
- Process för ändringshantering (inklusive Länstekniks Ändringsprocess och enligt kommunernas egna processer
- Process för driftrelaterad felhantering (Länstekniks Incident och Problemprocess och enligt kommunernas egna processer

Processer	Definition/Exempel på aktiviteter
Förvaltningsstyrning/ målstyrning	Avser åtgärder för att styra och förbättra förvaltningsverksamheten i syfte att uppnå överenskomna mål för förvaltningsobjektet. Exempelvis; • Prioritera ärenden • Besluta om inkomna offerter • Besluta om förvaltningsplan och budget • Planera och fördela arbetsuppgifter i förvaltningsorganisationen
Användarstöd (OBS! avser process och inte roll i detta fall)	Kan utföras av följande roller: Avser såväl reaktiva som proaktiva åtgärder i syfte att stödja användare och öka deras kunskap om förvaltningsobjektet. Syftet är att vidmakthålla och vidareutveckla användares kunskap om förvaltningsobjektet. Exempelvis; • Besvara frågor från användare • Uppdatera användardokumentation • Utbilda utbildare
Ändringshantering	Avser åtgärder i syfte att hantera förbättringsåtgärder och ändringar som initieras i förvaltningsobjektet och dess omvärld. Exempelvis; • Uppgraderingar • Genomföra och testa ändringar • Releaseplanera
Daglig IT-drift och underhåll	Avser åtgärder för kontinuerlig hantering av IT-system och teknisk infrastruktur i syfte att göra i objektets ingående IT-system tillgängliga för användare. Exempelvis; • Ta emot felanmälan från användare • Felsöka och problemhantera

4.1 Process för målstyrning

Syftet med målstyrningsprocessen är att säkerställa operativ planering och strategisk styrning av förvaltningsobjektet. Den ger därmed förutsättningarna för förvaltningsverksamheten under året.

Tidpunkterna som anges i de olika faserna nedan är baserade på lämpliga avstämningpunkter för att ha planen klar för beslut senast i december månad. Arbetet utförs i enlighet med ordinarie finansieringsprinciper.



4.1.1 Nulägesbeskrivning

Vad	Ta del av styrande dokument och faktorer i övrigt som påverkar förvaltningen inför den kommande perioden samt formulera en nulägesbeskrivning för objektet. Input till nulägesbeskrivningen kan vara resultat från behovsinsamling och tidigare beslutade investeringar. Mallen för Identifiera problem och behov kan vara ett stöd i detta arbete. Detta ska vara klart i oktober månad. De styrande dokument som ska bevakas är bl. a; regionstyrelsens plan, kommunernas verksamhetsplan, samverkansriktlinjer och lagar/förordningar m.m.
Vem	FL och FLIT
Resultat	Nulägesbeskrivning samt förutsättningar för kommande period

4.1.2 Utformning av nya mål

Vad	Arbeta fram ett förslag till förvaltningsplan genom att utforma mål för förvaltningsperioden. Utgå från de problem och behov som tidigare identifierats. Lägg även till de mål där investeringsäskandet redan är godkänt för perioden för planen. Utformning av nya mål ska vara spårbara mot styrande dokument och vara klart i november månad. I detta läge kan även mål som man ser på lång sikt formuleras. (3-årsplaner).
Vem	FL och FLIT
Resultat	Förslag till förvaltningsplan innehållande mål för perioden

4.1.3 Beräkna resurser och kostnader (tekniska och verksamhetsmässiga)

Vad	Utifrån utformade delmål göra kostnads- och resursuppskattningar avseende verksamhet och teknik samt övriga resurser som bedöms nödvändiga för att uppnå de mål som specificerats. Detta görs i november månad.
Vem	FL och FLIT ansvarar tillsammans styrgruppen för resursuppskattningar inom respektive verksamhet.

Resultat	Förslag till förvaltningsplan kompletterad med resursberäkningar och budget för kommande period.
-----------------	--

4.1.4 Avstämning

Vad	Säkerställa att FL och FLIT har identifierat rätt fokus och inriktning på förvaltningsarbetet inför kommande period. Detta görs i november månad.
Vem	FL och FLIT föredrar förslag till förvaltningsplan för styrgruppen för samordnad planering
Resultat	Reviderad förvaltningsplan

4.1.5 Beslut

Vad	Fastställa förvaltningsplanen. Om planen inte kan fastställas ska korrigeringar göras innan fastställande kan ske. Om förvaltningsplanen fastställs leder beslutet till att resurssäkring görs inom respektive område. Beslut om planen fattas senast i december månad.
Vem	Fastställa förvaltningsplanen och offerter i styrgruppen för samordnad planering.
Resultat	Fastställd förvaltningsplan i Region Norrbotten och länets kommuner samt resurssäkring inom respektive område.

4.2 Process för användarstöd

Syftet med användarstöd är att stödja användarna i användningen av IT-stöden samt de gemensamma samverkansriktlinjerna inom förvaltningsobjektet.

Processen används för att svara på frågor från användare avseende t.ex. användning av IT-stödet samt för att hantera beställningar av behörigheter, programvaror, utrustning mm samt tillämpning av de gemensamma samverkansriktlinjerna.

Region Norrbotten

För detaljerad beskrivning av Länstekniks process se [Request fulfilmentprocess Länsteknik](#).

Verksamhetschefen tar beslut om att den enskilde medarbetaren har behov av Lifecare SP, beställning görs via lokal iHSAK-administratör. Behörighet kan ges genom att knyta användaren i HSA till VB-uppdrag (HOSP) eller systembeställning i HSA se lokalt rutin på insidan.

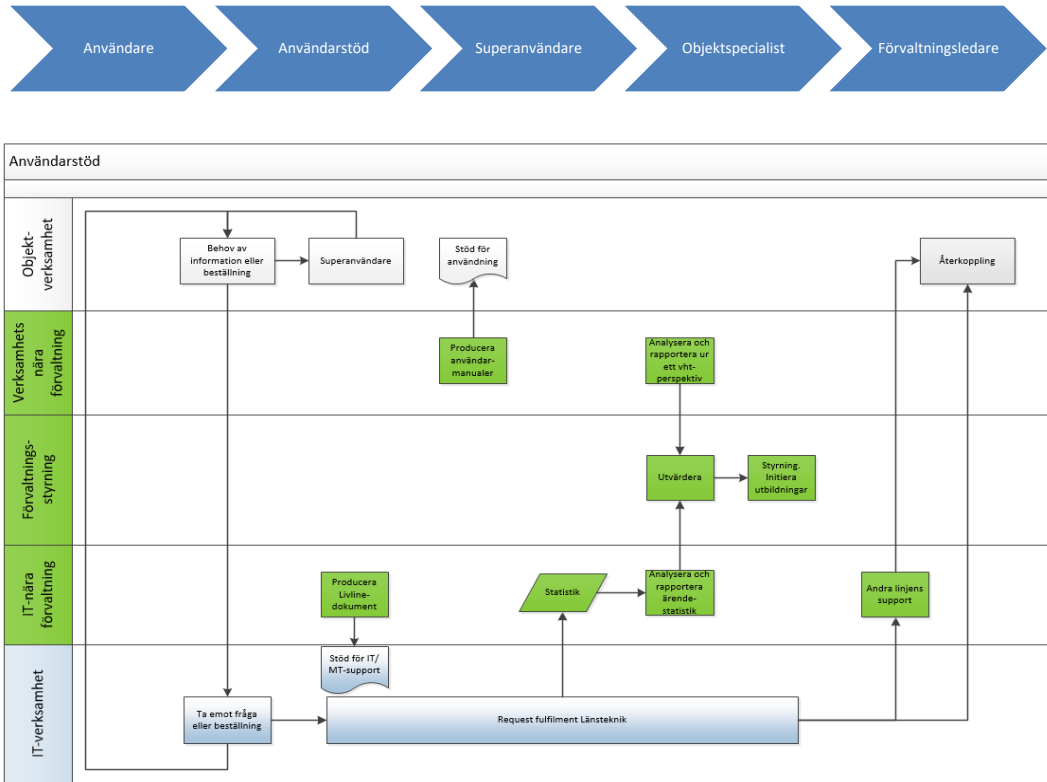
Länets kommuner

Vid felanmälan av driftstörning i IT-stödet ska kommunernas användare kontakta lokal it-administratör som felanmäler till leverantören.

För upplägg av användare och behörighet ska ansvarig chef kontakta lokal it-administratör. Lokal it-administratör finns utsedd i varje kommun.

Region Norrbotten och länets kommuner

Supportorganisation inom objektverksamheten för verksamhets och processfrågor.



Det åligger förvaltningsobjektet (IT-nära förvaltning) att beskriva första linjens åtagande på Livlinan för Region Norrbottens del.

Supportorganisationen finns beskriven för regionen och länets kommuner på vår gemensamma hemsidan NLL+.

4.2.1 Behov av information eller beställning

Vad	Ett behov har uppstått i IT-stöden av support, information, behörigheter, programvara, utrustning e dyl.
Vem	I första hand kontaktas det lokala användarstödet och i andra hand superanvändare i verksamheten. Det är ofta de som svara på frågor om användning av IT-stöden och tillämpning av gemensamma samverkansriktlinjer. Om superanvändare inte är tillgängliga eller inte kan besvara frågan kontaktas objektspecialist i första hand och förvaltningsledare i andra hand. Förvaltningsledaren kan lyfta frågan vidare till leverantörerna av IT-stödet vid behov. Länets kommuner: Beställning av upplägg av ny användare i görs till lokal användaradministratör i respektive kommun. Region Norrbotten: Beställning av upplägg av ny användare via HSA, kontakta Teknikakuten.

Resultat	Användaren har fått svar på sina frågor.
----------	--

4.2.2 Request fulfilment Länsteknik

Vad	Beställning av upplägg av användare samt felanmälan vid driftstörning som inkommit till Länsteknik
Vem	Första och andra linjens support (Teknikakuten och förvaltningsobjektet)
Resultat	Svar på frågor med hjälp av dokumentation (Livlinedokument som Stöd för IT/MT-support) som IT-nära förvaltning producerat och gjort tillgänglig för Teknikakuten. Registrerade frågor som andra linjen inte kan svara på lyfts till förvaltningsledare. Driftstörningar är anmäld av Länsteknik till leverantör samt återrapporterad. Statistik på ärenden till IT-nära förvaltning.

4.2.3 Supportrutin länets kommuner

Vad	Beställning av upplägg av användare samt felanmälan vid driftstörning som inkommit till respektive kommun.
Vem	Lokal it-administratör (användarupplägg) och Lokal it-administratör ServiceNow-behörighet (felanmälan) i respektive kommun.
Resultat	Svar på frågor med hjälp av dokumentation som IT-nära förvaltning producerat och gjort tillgänglig för kommunerna. Driftstörningar är anmäld av ServiceNow-användare till leverantör samt återrapporterad.

4.2.4 Återkoppling

Vad	Region Norrbotten: Kontakt med frågeställare eller beställare för att säkra att svar eller leverans är ok. Ärenden stängs hos Länsteknik. Länets kommuner: Kontakt med frågeställare eller beställare för att säkra att svar eller leverans är ok
Vem	Region Norrbotten: Förvaltningsorganisation eller Teknikakuten Länets kommuner: Förvaltningsorganisation eller ServiceNow-användare.
Resultat	Återkopplat och stängt ärende

4.3 Process för Ändringshantering

Syftet med Ändringshantering är att genomföra förändringar på ett effektivt sätt för att säkra förvaltningsobjektets användbarhet samt att minimera antalet fel orsakade av förändringar. Detta uppnås genom att ta emot och behandla behov av förändringar på ett strukturerat sätt.

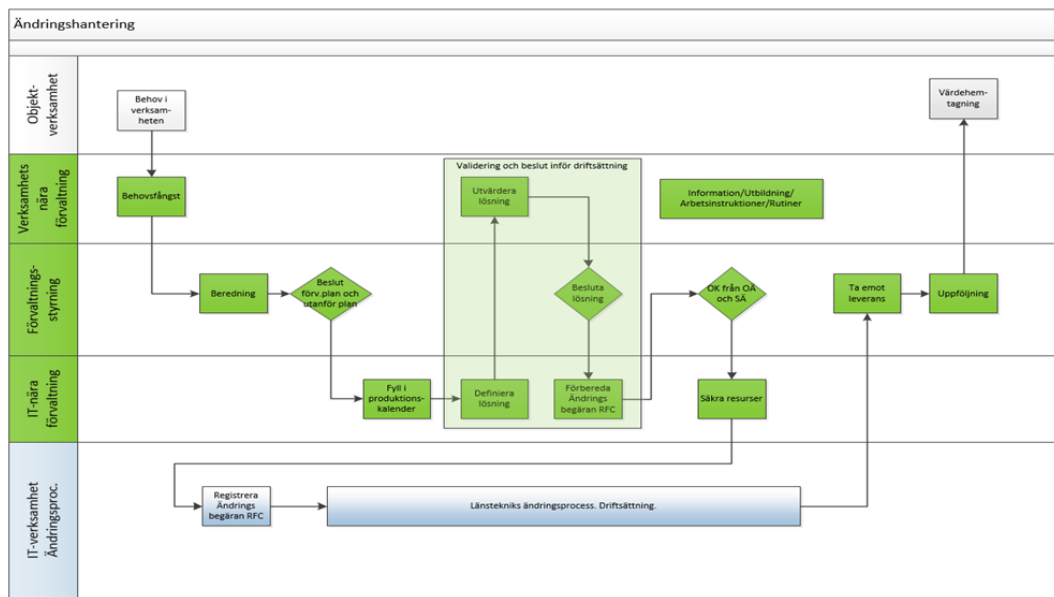
Används för alla ändringar som berör IT-stöden.

Ändringen kan vara sprunget ur nya behov i verksamheten eller teknikdrivet.

Ändringshantering efter att beslut är taget och dokumenterat hanteras med hjälp av Länstekniks Ändringsprocess. Förvaltningsobjektet är leveranskanalen av ändringar ut till verksamheten.

Förvaltningsobjektet har en stor roll i arbetet med Ändringshantering, framför allt i förberedelser innan ändringen genomförs och efter genomförande då man tar emot leveransen.

För detaljerad beskrivning av Länstekniks process se [Ändringsprocessen Länsteknik](#).



4.3.1 Behovsfångst

Vad	Behov i verksamheten som leder till förändringar i IT-stödet.
Vem	Förvaltningsledare fångar upp behov från verksamheten genom nätverk, objektspecialister och superanvändare.

4.3.2 Beredning

Vad	Behoven sammanställs och konkretiseras inför prioritering i förvaltningsobjektet.
Vem	Förvaltningsledare.
Resultat	Förslag på förändringar till förvaltningsplanen eller förslag till beslut utanför förvaltningsplan.

4.3.3 Beslut

Vad	Prioritera och besluta om ändring ska genomföras.
-----	---

Vem	Förvaltningsledare förändringar inom förvaltningsplanen och budget. Objektägare och systemägare i samråd med styrgrupp beslutar om förändringar ut- anför förvaltningsplanen och budgeten.
Resultat	Beslut om ändring inom eller utanför förvaltningsplan.

4.3.4 Fyll i produktionskalender

Vad	Produktionskalender för driftsättning fylls i med planerat driftsättningsdatum.
Vem	Förvaltningsledare IT/MT för Region Norrbotten i samråd med förvaltningsledare IT-frågor för länets kommuner.
Resultat	Produktionskalender ifylld för Region Norrbotten.

4.3.5 Definiera lösning och resursbehov

Vad	Lösning definieras och resursbehov identifieras.
Vem	Förvaltningsorganisation. FLIT och samt övriga tekniska roller inom FO deltar i att definiera lösning.
Resultat	Definierad lösning av ändringsförfrågan.

4.3.6 Utvärdera lösning

Vad	Tekniska lösningen utvärderas
Vem	Verksamhetsnära förvaltning
Resultat	Utvärderad lösning

4.3.7 Besluta om lösning

Vad	Lösningen, med sina eventuella kända fel och begränsningar, beslutas inför drift- sättning. Detta beslut ska dokumenteras (HSLF-FS 2016:40) objektägaren ansvarar för detta.
Vem	Objektägare och IT-systemägare i samråd med FL och FLIT
Resultat	Beslutad lösning

4.3.8 Förbereda Ändringsbegäran RFC

Vad	Ändringsbegäran av den tekniska ändringen förbereds. Beskrivning av syfte, an- vändning, validering, uppfyllelse av krav i policy, tester.
Vem	FLIT Region Norrbotten
Resultat	Förberedd RFC samt underlag till driftsättningsbeslut.

4.3.9 Beslut från Objektägare och IT-systemägare

Vad	Innan RFC kan godkännas ska beslut tas av Objektägare och IT-systemägare att driftsättning kan göras.
-----	--

Vem	OÅ och ITSÅ
Resultat	Beslut om driftsättning

4.3.10 Information, utbildning, arbetsinstruktioner och rutiner

Vad	Verksamheten förbereds på den nya lösningen.
Vem	Verksamhetsnära och IT-nära förvaltning.
Resultat	Förberedd verksamhet.

4.3.11 Säkra resurser

Vad	Tekniska resurser inför driftsättning ska säkras enligt Länstekniks rutin.
Vem	FLIT Region Norrbotten (utsedd Driftsättningskoordinator)
Resultat	Resurser säkrade.

4.3.12 Ta emot leverans

Vad	Efter driftsättning och installation tas leveransen emot. Ta emot leverans innebär en kvittens på att allt är levererat, driftsättning är gjord, rutiner finns framtagna osv. ITSÅ ska säkra att teknikresurser har gjort sina åtaganden, att driftsättning är gjord enligt rutin och OÅ ska säkra att verksamhetssidan har gjort sina åtaganden ex. vis. att arbetsinstruktioner finns framtagna, att utbildning är genomförd osv.
Vem	Förvaltningsledning
Resultat	Levererad ändring

4.3.13 Uppföljning

Vad	Den genomförda ändringen följs upp i förvaltningsrapporten.
Vem	Förvaltningsledare och FLIT
Resultat	Uppföljd ändring.

4.4 Process för driftrelaterad felhantering

Huvudsyftet med driftrelaterad felhantering är att att lösa alla IT/MT-relaterade fel så fort som möjligt och därmed minimera störningseffekterna för verksamheten samt att minska antalet återkommande incidenter i IT/MT-miljön och den negativa effekten av dessa.

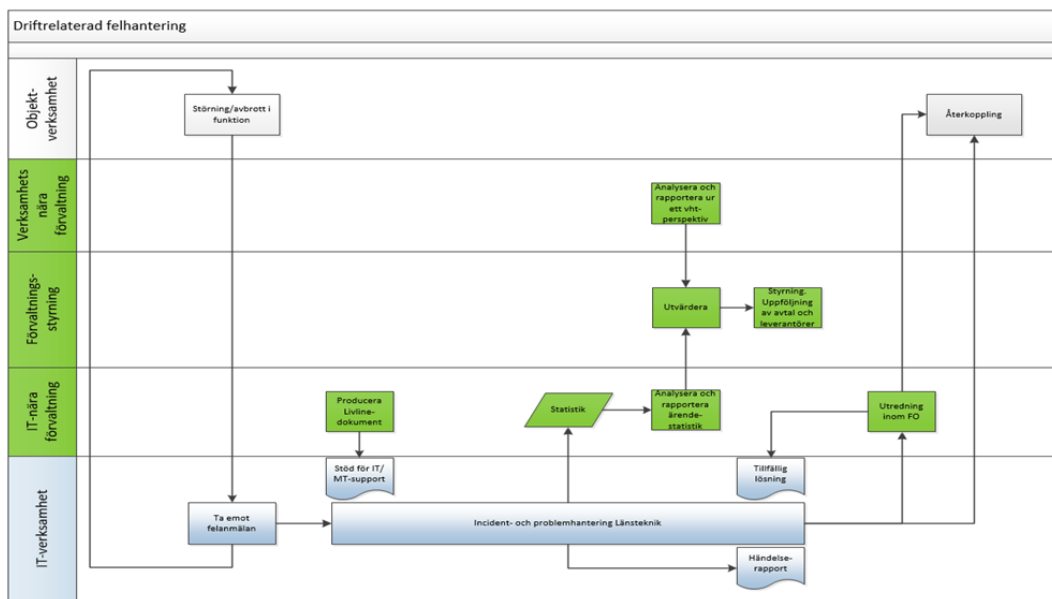
Syftet uppnås genom att:

- Strukturerat och effektivt hantera fel som uppstår i den tekniska miljön som stör bedrivandet av verksamheten.
- Förhindra samma fel att uppstå fler gånger genom att åtgärda grundorsaken.

- Minimera verksamhetens negativa påverkan av de fel i den tekniska miljön som inte kan förhindras.

Felavhjälpning hanteras med hjälp av Länstekniks Incident- och Problem-process och/eller via länets kommuners supportrutin där förvaltningsobjektet utgör andra linjens support för att utreda och avhjälpa fel.

För detaljerade beskrivningar av Länstekniks processer se [Incidentprocess Länsteknik](#) och [Problemprocess Länsteknik](#).



4.4.1 Störning eller avbrott sker

Vad	Ett fel upptäcks i objektverksamheten. Region Norrbotten: Teknikakuten på Länsteknik kontaktas, felet rapporteras till leverantören. Länets kommuner: Utsedda användare av leverantörens ärendehanteringssystem ServiceNow kontaktas vid respektive kommun.
Vem	Användare i objektverksamheten.
Resultat	Registrerad och kategoriserad felanmälan.

4.4.2 Incident- och problemhantering Länsteknik

Vad	Felanmälan som kommit till Länsteknik
Vem	Första och andra linjens support (Teknikakuten och förvaltningsobjektet)

Resultat	Återställd funktion med hjälp av dokumentation som IT-nära förvaltning producerat och gjort tillgänglig för Teknikakuten. Registrerade ärenden som första linjen inte kan lösa lyfts till andra linjens support. Användaren hänvisas till rutin för driftstopp om felet är under utredning som kräver längre tid än tre timmar. Statistik på ärenden till IT-nära förvaltning.
----------	--

4.4.3 Incident- och problemhantering länets kommuner

Vad	Felanmälan som kommit till länets kommuner
Vem	Första och andra linjens support it-administratör och objektspecialist
Resultat	Återställd funktion med hjälp av dokumentation som IT-nära förvaltning producerat och gjort tillgänglig för länets kommuner. Registrerade ärenden som första linjen inte kan lösa lyfts till andra linjens support. Användaren hänvisas till rutin för driftstopp om felet är under utredning som kräver längre tid än tre timmar.

4.4.4 Återkoppling

Vad	Region Norrbotten: Kontakt med frågeställare för att säkra att svar är ok. Ärenden stängs hos Länsteknik. Länets kommuner: Kontakt med frågeställare för att säkra att svar är ok.
Vem	Region Norrbotten: Förvaltningsorganisation eller Teknikakuten Länets kommuner: Förvaltningsorganisation eller ServiceNow-användare.
Resultat	Återkopplat och stängt ärende