

## Vedlegg 3: Sykehuspartner overordnet status, fordelt på tre hovedområder

### 1. Drift -> stabilitet og tilgjengelighet på driftstjenester fra Sykehuspartner

Dette er et område som har stabilisert seg og anses som en trygg leveranse over tid. Det skjer fremdeles kritiske hendelser knyttet til systemer og løsninger som rammer pasientbehandling, men Sykehuspartner har etablert et godt beredskapsapparat som håndterer de hendelsene som oppstår på en god måte, i samarbeid med Sykehuset Innlandet. Flere av hendelsene som har oppstått hittil i 2021, skyldes eksterne forhold utenfor regionens ansvar og myndighet. Sykehuset Innlandet følger opp alle hendelser. Status på dette området er tilfredsstillende.

### 2. Oppgraderinger/nye løsninger - > Oppdatert og adekvat systemportefølje for sykehuset

Leveransene på dette området er fremdeles ikke i henhold til avtalte ytelser i tjenesteavtalen. Sykehuspartner har ikke tilstrekkelige ressurser til å håndtere portefølje og bestillinger på vegne av alle foretakene i regionen.

Den forventede bedringen gjennom innføringen av konseptet «kundeplan», har ikke kommet. Dette betyr at svært mange leveranser blir forsinket, og en del stopper helt opp. Oppgradering av viktige og kritiske systemer står på vent, og noen uten en forventet dato for installasjon.

De vedvarende leveranseproblemer fra Sykehuspartner går ut over pasientbehandling og effektiv sykehusdrift. Sykehuspartner jobber fremdeles med tiltak for å bedre denne utfordrende situasjonen gjennom omorganisering, omprioriteringer og mer bruk av det eksterne leverandørmarkedet. Sykehuset Innlandet følger opp og gir innspill og tilbakemeldinger.

Sykehuset Innlandet må oftere benytte seg av eskaleringer overfor Sykehuspartner for å få levert prioriterte leveranser.

### 3. Brukerstøtte og leveranse av utstyr -> Støtte til alle brukere, innenfor avtalte områder

Sykehuspartner har sentralisert mange av sine brukerstøttefunksjoner. Brukerne møter ofte personell som ikke kjenner sykehus, applikasjoner og tjenester godt nok til å gi god nok hjelp. Kjennskap til foretaket er en fordel når man skal yte brukerstøtte, men den kunnskapen er mangelfull. Det oppleves ofte også svært lang ventetid på telefon, før man får svar på henvendelser innen generell brukerstøtte.

Leveranse av utstyr fra Sykehuspartner fungerer fint. Forholdsvis kort leveringstid, og meget serviceinnstilt personell som plasserer ut utstyret. I de tilfeller det er lang leveringstid på utstyr, er det som oftest forsinkelse hos den eksterne underleverandøren.