

Nr.1 / Maj 2009

**MEDIA
PLANET**

EFFEKTIVISERING AV OFFENTLIG SEKTOR

4**TIPS****TILL EN BÄTTRE
OFFENTLIG SEKTOR**

Lean i
sjukvården
Ökad produkti-
vitets genom lean
management

Effektiv
upphandling
Förbered
noggrant och
ställ färre men
bättre frågor

Innovation
Management
Skapa ett in-
novationsklimat
och öka kund-
nyttan



LARS PERCY ANDERSSON



VAR MED OCH FÖRÄNDRA SVERIGE

Mats Odell: Genom e-delegationens arbete ska vi ta tillbaka vår ledande roll i e-förvaltningsfrågor.

effektiva intranät och webbplatser
läs mer och kontakta oss på two.se/offentligsektor

two

Two är partner med Microsoft, IBM/Lotus, EPiServer och Drupal. Vi erbjuder också flera 'moln-tjänster'

UTMANINGAR

Ledarskap i offentlig sektor ställer tuffa krav. Dels ska alla beslut vara demokratiska och politiskt förankrade. Dessutom ställs allt högre krav på effektivitet, både i kostnader och produktivitet.

Är du redo att förändra?

Utmaningen i offentlig sektor består till stor del i att balansera dessa krav så att vi kan erbjuda bästa möjliga service till våra medborgare. Den offentliga sektorn ansvarar för en betydande andel av samhällets resurser och utför uppgifter och tjänster på uppdrag av samhället. Offentlig upphandling i Sverige uppgår till cirka 350 miljarder kronor årligen. Det är därför viktigt att både ekonomiska och mänskliga resurser i den offentliga sektorn används på ett sätt som bidrar till att främja en konkurrenskraftig verksamhet.

Lyssna på medborgarna

→ Sveriges offentliga sektor är på många sätt ett föredöme och en inspirationskälla internationellt. Vi har en väl utvecklad och gratis sjukvård; ett skyddsnät som värnar om alla i samhället och en föräldrapolitik som är få länder förunnat. Men även ett föredöme kan bli bättre. Ibland möts man av köer, byråkrati och komplexa organisationer och ett till synes enkelt ärende kan dra ut på tiden. Detta innebär att vi måste bli bättre. Bättre på att lyssna till våra "kunder" och deras önskemål. Bättre på att fördela resurserna så att de kommer flest antal människor till godo.

Digitalisering

→ En hel del administrativt arbete skulle kunna automatiseras och effektiviseras med hjälp av elektroniska tjänster. Kan vi lära något av den privata sektorn i detta avseendet? När IT används effektivt finns det stora besparingar att hämta. Regeringens e-delegation ska



Christian Von Essen
Frilansjournalist och företagare.

CHRISTIANS TIPS**Förankra**

1 Se till att skaffa stöd högt upp i organisationen för att kunna genomföra en förändringsprocess.

Informera

2 Var öppen med tillvägagångssätt, utmaningar och resultat. Delaktighet är livsviktigt för att lyckas.

Genomför

3 Skapa en intern arbetsgrupp och sätt upp tydliga ramar och mål. Men kom ihåg att riktiga förändringar genomförs så nära kunden som möjligt.

leda och samordna arbetet med att utveckla IT-baserade lösningar i staten, med syfte att göra det så enkelt som möjligt för medborgare och företag att utöva sina rättigheter och fullgöra sina skyldigheter, samt ta del av förvaltningens service.

Aktivt ledarskap

→ Utgångspunkten är att det finns någonting att effektivisera. Alla verksamheter kan bli bättre, men oavsett om det handlar om en förbättrad information, smidigare processer eller plattare organisationer är en sak säker - stora förändringsprocesser måste ta utgångspunkt i ett aktivt ledarskap. I denna tidning kan ni bland annat läsa om hur man kan använda sig av managementfilosofin Lean i offentlig sektor; hur man framgångsrikt skapar innovation i offentliga verksamheter, samt hur de offentliga upphandlingarna kan bli bättre och smidigare.

För att lyckas med detta krävs som sagt ofta en omfattande förändringsprocess. Denna publikation vänder sig till dig som vill leda en sådan. För en bättre offentlig sektor i ett bättre Sverige.

**VI REKOMMENDERAR**

Magnus Lord
Strategisk chef,
Lunds Universitetssjukhus

SIDA 8

"Inom Lean är cheferna snarare lärare, som ska illustrera effektiva metoder, synsätt och attityder."

Effektivisera dina rutiner s.6
Samordnad dokumenthantering.

Öppenhet ökar kunskap s.10
Genom öppenhet är det lättare att följa upp med rådgivning och utbildning inom IT-säkerhet.

**MEDIA
PLANET**

Vi får våra läsare att lyckas

EFFEKTIVISERING AV
OFFENTLIG SEKTOR NR 1, MAJ 2009

Försäljningschef: Gustaf Ryding

Produktionsansvarig: Nadine Kissmann

formgivare: Alex Mak

Projektledare:
Sandra Branthammer
Tel: 08-545 953 00

E-post:
sandra.branthammer@mediaplanet.com

Distribution: Svenska Dagbladet,
Tryckeri: V-Tab
Repro: Ordbild

Mediaplanet kontaktinformation:
Tel: 08-545 953 00
E-post: synpunkter@mediaplanet.com

Vid förfrågningar kontakta:
Olof Norlander

Mediaplanets affärsidé är att leverera nya kunder till våra annonsörer. Genom intressanta artiklar med hög kvalitet motiverar vi våra läsare att agera.



FOTO: ISTOCKPHOTO

**HUR RÖDA ARBETSPLATSER BLIR GRÖNA**

Reflect HRI® visar om arbetsplatserna i din organisation är gröna, gula eller röda, vad som behöver göras och hur.

Reflect HRI® är ett undersökningssystem som hjälper arbetsplatser att av egen kraft utveckla både människor och verksamhet. Från undersökning direkt till åtgärdsplan.

Reflect HRI® tillgodoser arbetsmiljölagens krav, är billigare, enklare och snabbare än enkäten och har djupintervjuns kvalitet.

VÄRDEGRUND FRIGÖR MEDSKAPANDETS KRAFTER

När organisationen har värderingar som alla medarbetare kan dela frigörs, det vi kallar, medskapandets krafter.

Metoden kvalitetssäkrar allas förståelse och samsyn. Vi bygger förutsättningar för önskvärda attityder och beteenden istället för att fokusera på problemen.

Alla deltar på riktigt med ett äkta engagemang och tar aktivt ansvar för det gemensamma bästa på alla arbetsplatser.



KvalitetsMässan är störst

200 seminarier, 500 medverkande och 10 000 besökare. KvalitetsMässan ger dig allt du önskar om samhällets utveckling och vägen till effektivare offentliga verksamheter. Möt bland andra Jeffrey K. Liker om The Toyota Way in Public Services, skidlegenden Gunde Svann om ledarskap med stark vilja, Alice Bah Kuhnke om modet att leda samt Mats Odell om den nya förvaltningspolitiken.

Du får också chansen att först av alla höra berättelserna om Sveriges bästa kommuner, bästa myndigheter och bästa offentliga utvecklingsprojekt.

Anmäl dig redan nu på www.kvalitetsmassan.se



Gunde Svann



Mats Odell



Alice Bah Kuhnke



Jeffrey K. Liker



EUROPAS STÖRSTA KONFERENS OCH FACKMÄSSA OM VERKSAMHETS- OCH SAMHÄLLSUTVECKLING. SVENSKA MÄSSAN, GÖTEBORG 17-19 NOVEMBER 2009.



Låt alla medarbetare vara med att förbättra verksamheten

Tänk dig att ha ett aktivt och integrerat verksamhetsledningssystem där alla kan vara med och förbättra och effektivisera verksamheten.

Ett modernt ledningssystem är baserat på information i stället för dokument och kan på ett enkelt och överskådligt sätt presenteras för de anställda och andra intressenter. Ett modernt system visar sambanden mellan strategier, processer, kvalitet och miljö och ger underlag till beslut som går i linje med visioner och mål.

QualiWare Lifecycle Manager, programvaran som kan realisera ett grafiskt och integrerat ledningssystem, är ledande i Skandinavien och rekommenderad lösning inom verksamhetsutveckling för offentlig förvaltning i Sverige.

Vill ni kunna skapa ett ledningssystem som hjälper er att möta utmaningarna på dagens snabba, rörliga och globala marknad? Kontakta oss så berättar vi mer om vad QualiWare Lifecycle Manager kan göra för er organisation.



MAKE IT HAPPEN
qualiware

www.qualiware.com
08-429 12 60
info@qualiware.se

NYHETER

VI SKALL HA EN LEDANDE STÄLLNING

■ **Fråga:** Vad innebär e-delegationens arbete för oss medborgare?

■ **Svar:** Bättre insyn, ökad tillgänglighet och kortare väntetider i offentliga ärenden.

Vi, medborgarna, ska genom e-förvaltning få bättre och snabbare tillgång till de offentliga tjänsterna. På så sätt kan vi lättare utnyttja våra rättigheter och insynen i processerna stärker demokratin. I stället för långa väntetider då ärenden slussas runt, ska myndigheterna samverka på ett sätt som höjer servicen för oss i samhället. I slutänden tror regeringen att det ska ha en positiv påverkan på tillväxten och välfärdsutvecklingen.

Kommun- och finansmarknadsminister Mats Odell ansvarar för regeringens e-delegation. Det är en delegation som leder och samordnar arbetet med att utveckla IT-baserade tjänster och lösningar i staten. Han menar att genom e-delegationens arbete ska Sverige ta tillbaka sin ledande roll i e-förvaltningsfrågor.

Bakgrunden till uttalandet är vårt lands framskjutna position gällande e-förvaltning när decen-

niet var ungt. På senare tid har vi tappat mark i internationella mätningar. Mats Odell förklarar att regeringen nu tagit tillbaka initiativet efter att det varit delegerat till de olika myndigheterna i förra regeringens plan "24-timmarsmyndigheten"

Ökad tillgänglighet

- Till en början fungerade den bra, säger Mats Odell. Den decentraliserade modellen betydde att man snabbt kunde utveckla servicenivån på enskilda myndigheter. Nackdelen var att förvaltningen som helhet inte kunde tillgodöra sig en nätverksorienterad IT-användning i större utsträckning.

De senaste åren har man genomfört en rad insatser för att höja e-förvaltningens samlade kvalitet och tillgänglighet. Numera kan alla myndigheter ta emot och skicka e-fakturer. Ett införande av gemen-



Mats Odell
Kommun- och finansmarknadsminister,
Regeringskansliet.

FOTO: PAWEL FLATO

samma IT-stöd för beställningar av ramavtal när staten köper varor och tjänster är också gjort.

- Det gör regeringen för att främja gränsöverskridande handel. Men också för att mindre aktörer ska kunna delta i offentliga upphandlingar. Upphandlingsplattformen finns direkt i datorn, tillgänglig för alla, säger Mats Odell.

Tillgängligheten betyder också att det ska räcka med att en myndighet tar emot informationen, i stället för att lämna in en ansökan till flera olika instanser. Efter som medborgarna själva kan fylla i blanketterna online skapas möjligheten för större insyn i ärendena. Man kan också sköta ärendena på bekväma tider. Samma tanke sätt gäller för näringslivet, som också ska kunna dra nytta av för enkligheten. Genom att lättare ta del av offentlig information hoppas man att företagens administrativa kostnader minskar.

- Vi i regeringen tror att det här kommer att spela en stor roll för välfärdsutvecklingen, avslutar Mats Odell.

JOHAN THORNTON

redaktionen@mediaplanet.com

TIPS

1

E-FÖRVALTNING



Svenska myndigheter har valt Itella som leverantör av elektroniska fakturer. Vi kan Svefaktura!

Vill du bli en av de 600 leverantörerna som ingår i myndighetssveriges största fakturanätverk?

Ring Itella idag, 08-475 28 00, så berättar vi mer.

itella

Itella Information AB hjälper företag att omvandla pappersbaserade dokumentflöden till elektroniska flöden. www.itella.se/informationslogistik

Sentensia – din partner när det gäller e-förvaltning.

Sentensia skapar verksamhetsnytta och IT-effektivitet med uppdrag inom organisationsutveckling, IT-styrning och IT-upphandling. I omställnings- och förändringsarbete skapar vi trygghet genom vår erfarenhet och breda kompetens.

Ta kontakt med oss om du har behov av vägledning i utveckling eller förändring av organisation och IT-miljö.

08-446 33 60

www.sentensia.se

sentensia



E-förvaltning kräver nya arbetsätt

Traditionellt jobbar svenska myndigheter var för sig och med lite samverkan mellan varandra. Genom e-förvaltning och ett ökat samarbete, kan servicegraden öka. Detta innebär dock en stor förändring i det dagliga arbetet.

- E-förvaltning handlar inte enbart om ny teknik, utan även förändring av arbetssätt, säger Caroline Andersson, ledamot i regeringens IT-råd. Från att ha varit organiserade för att ta hand om sakfrågor ur sitt eget perspektiv, måste man börja arbeta i processer där de olika myndigheternas arbete flyter över i varandra för att på bästa sätt hantera kundernas behov.

■ I stället för att man själv måste gå till olika instanser med sitt ärende?

- Precis, som medborgare skall man inte behöva veta hur myndigheterna är organiserade, utan enbart vilket ärende man behöver ha hjälp med. Skall du exempelvis bygga ett hus så är du enbart angelägen om att få alla tillstånd beviljade - inte veta vem som handlägger vad. Med e-förvaltning skapas också en ökad transparens där medborgaren själv gör en stor del av jobbet via e-tjänster och kan följa sitt ärende via Internet.

■ Detta är en stor förändring?

- Det handlar inte bara om att implementera ett nytt IT-system utan snarare att få till ett "utifrån

och in"-perspektiv som alla medarbetare delar, säger Caroline Andersson. Här handlar det mycket om att hitta en balans mellan myndighetsutövning och service till medborgare och företag.

Bengt Svenson, IT-strateg på Sveriges Kommuner och Landsring, menar att man kan införa hur mycket IT som helst, men att det är verksamhetens inställning till utveckling som är avgörande för om en förändring ska lyckas.

- Kompetensutveckling är den fråga som får lägst värden när vi gjort undersökningar hos våra medlemmar, kommunerna, angående deras arbete med e-förvaltning. I ett förändringsarbete måste ledningen vara aktiv och medarbetarna känna sig delaktiga - annars blir det platt fall.

■ Har du några råd till myndighetscheferna som skall organisera förändringsarbetet?

- Se till att engagemang och möjligheter finns på alla plan, från Regeringskansliet och regleringsbrevet ner till enskilda handläggare, säger Caroline Andersson. Fundera över vilka behov medborgare och företag har och vilka processer verksamheten behöver vara uppbyggd efter, givet behovet. Slutligen, uppfinn inte hjulet på nytt. Se vad andra offentliga aktörer i Sverige och internationellt gör och lär av detta!

JOHAN THORNTON

redaktionen@mediaplanet.com



Caroline Andersson
Ansvarig, offentlig sektor, Deloitte och ledamot, regeringens IT-råd.

FOTO: DELOITTE



Bengt Svenson
IT-strateg, SKL.

FOTO: SKL

BÄTTRE OCH SNABBARE
Genom att själv kunna fylla i blanketterna online skapas möjligheten för större insyn i ärenden, men också kunna göra det på bekvämare tider.

FOTO: KRISTDEMOKRATERNA



FOTO: ISTOCKPHOTO

INTERNET

Hemsidor skapar en effektiv e-förvaltning

I takt med att e-tjänsterna ökar, ställs det också högre krav på offentliga verksamheter.

Tillgänglighet har fått en allt större betydelse, och genom en informativ och interaktiv hemsida kan myndigheter och kommuner erbjuda medborgarna service dygnet runt. Detta är en mycket effektiv kanal för kommunikation med medborgarna, och informationen på en hemsida ska vara tydlig, enkel och snabb.

En informativ hemsida är inte bara till nytta för medborgarna. Att googla är i dag det vanligaste sättet att inhämta information och skaffa sig kunskap och företag söker ofta efter information om offentliga upphandlingar på webben.

En hemsida bör utformas med följande i åtanke:

Användarperspektiv

1 Hemsidan ska vara till nytta för användaren och innehålla relevant information för både medborgare och företag. Det ska vara lätt att navigera och hitta korrekt information.

Tillgänglighet

2 Det är viktigt att webbsidan fungerar i alla olika typer av webbläsare och är synlig i sökmotorer. Tillgängligheten innebär också att hemsidan bör utformas på ett sådant sätt som inte utestänga personer med funktionshinder eller språksvårigheter.

Ett tips i all enkelhet till E-delegationen och alla som snabbt behöver en ny webbplats:

SiteVision är den öppna, smidiga plattformen för e-förvaltning och webbpublicering med toppresultat i Vervas tillgänglighetstest år efter år. Vårt portalverktyg passar dig som vill lägga mer tid på medborgarservice och mindre på teknik. Hittills har bland andra 100 av Sveriges kommuner valt SiteVision. Välkommen att upptäcka varför.



Senselogic
www.senselogic.se • info@senselogic.se

Vår filosofi är enkel:

"E-tjänster på användarnas villkor."

Meridium är ett personligt IT-konsultföretag med ett tydligt fokus på Microsoftrelaterad systemutveckling. Meridium utvecklar, anpassar och säljer affärskritiska IT-stöd till framförallt offentlig sektor.



Technology for growth

www.meridium.se

NYHETER

Bli mer effektiv genom smart dokumenthantering

TIPS

2

DOKUMENT-
HANTERING

FOTO: ISTOCKPHOTO

MILJÖ
Grön IT grönskar i lågkonjunkturen

Allt fler företag utvecklar riktlinjer för Grön IT. Idag har drygt var femte företag en Grön IT policy, policies som blir allt mer omfattande.

Grön IT är ett projekt som drivs på nordisk basis, och används som verktyg för minska miljöbelastningen. Det finns en mängd innovativa IT- och telekomlösningar som minskar miljöbelastningen inom en rad områden i samhället.

- Grön IT innebär mycket mer än att bara energieffektivisera i data-centraller eller virtualisering, säger Ewa Thorslund, näringspolitisk expert på IT&Telekomföretagen.

Det finns lösningar för att ersätta fysiska resor, effektivisera och optimera transporter och möten, samt styra och reglera processer inom industrin och inom boende och byggande.

För att få en effektiv resursanvändning i staten finns ett granskande organ som utvärderar de andra myndigheterna. Men det vore väl ironiskt om inte detta organ själv hade en effektiv dokumenthantering?

Riksrevisionen är en del av riksdagens kontrollmakt. Uppdraget är att granska den statliga verksamheten och därigenom medverka till att resursanvändningen är god och att staten har en effektiv förvaltning. Varje år granskas 250 myndigheters årsredovisning samt stora frågor, som exempelvis Försäkringskassans IT-upphandlingar eller försäljningen av Vin & Sprit. Målet är att se till att vi har en effektiv förvaltning med hög transparens.

Central samlingsplats

Avdelningen för effektivitetsrevision har sedan 2005/2006 arbetat med ett projekthanteringsverktyg som underlättar samarbete samt

förbättrar och underlättar arbetet med granskandet av den statliga verksamhetens effektivitet.

Arbetet sker i projektform och medarbetarnas arbetsuppgifter går in i varandra. En central samlingsplats för dokument och övrig information var därför nödvändig när man effektiviserade sina rutiner. De som arbetar på projektet behöver snabbt få tillgång till information och möjlighet att samarbeta kring dokumentet på ett säkert och effektivt sätt.

- Det är ordningen bland dokumenten som lett till den största förbättringen, säger Johan Brandström, revisionsledare på Riksrevisionen. I ett projekt skapas det otroliga mängder dokument och i stället för, som tidigare, spara filer i en mapp på en server har vi nu en gemensam arbetsyta där alla ser och kan jobba med samma version av ett dokument.



Johan Brandström
Revisionsledare, Riksrevisionen.

FOTO: RIKSREVISIONEN

Stor vinst

Plattformen skapar ett projektrum med en specifikt anpassad funktionalitet, beroende på projekt. Resultatet är att man kunnat förbättra möjligheterna att i sitt granskningsarbete samarbeta kring information rörande projektet. I en standardiserad miljö kontrolleras informationen bättre och kvaliteten har höjts.

- Grundtanken har varit att göra

saker så enkla som möjligt. Då slipper man lägga ner resurser och tid på att rätta till fel. Visar det sig att dokument fattas eller att någonting inte har gjorts på rätt sätt uppstår en stor risk för "bad-will". Nu elimineras den sortens problem.

Johan Brandström påpekar ytterligare en fördel;

- Eftersom våra verksamhetsområden rör vid varandra är en annan stor fördel att informationen i olika projekt görs tillgänglig för en större krets av intressenter, både interna och externa. Chefer eller andra projektgrupper ges goda möjligheter att få insyn i andra projekt som pågår och använda det som tas fram där. Det är en stor vinst för oss.

Vår ambition är att skapa en bättre informationshantering och att bli en effektivare myndighet.

JOHAN THORNTON

redaktionen@mediaplanet.com

Konferenser för dig som står i begrepp att effektivisera din verksamhet!

LEAN i sjukvården
- förberedelser och uppstart

• Vad är LEAN och vilka är vinsterna av att arbeta enligt LEAN i sjukvården?
• Grunderna i LEAN - värderingar, principer, verktyg och metoder!
• Så lyckades vi införa LEAN genom hela värdkedjan - steg för steg!
• Hur du identifierar värdeskapande och icke värdeskapande aktiviteter i värdkedjan
• Fokus på ledarens roll i processen - att vara chef i en LEAN organisation

Talare:
Magnus Lord
Strategisk chef
Universitetssjukhuset i Lund

Göran Örnung
Övertäkare
Jonas Leo
Bitr överläkare
Capio St Görans sjukhus

De 20 först anmälda till konferensen får boken "Att leda med lean" av Mikael Erikson, Thomas Fischer och Lasse Månsted

11 september 2009, Stockholm

11 september 2009, Stockholm

Lagen Om Valfrihetssystem i kommunen
Så tillämpar du LOV!

• Hur implementerar du LOV i din kommun - steg för steg
• Det nya ledarskapet i kundvalsmodellen - den senaste svenska forskningen och de fyra främsta styrprinciperna
• Hur utformar du en konkurrensneutral prissättning som beaktar olika förutsättningar?
• Kvalitetsuppföljning - hur skall det utformas och hur skall det administreras?
• IT-stöd för kundvalsmodellen - ta del av erfarenheter från Nacka, Täby och Upplands Väsby

Förberedelser av kommunal egen regi för att bli konkurrenskraftig
- Ta del av hur glesbygdskommunen Ljusdal har förberett sin verksamhet

Workshopledare Eva Liljevall samt konsult från Nacka, pionärkommunen inom kundval, där hon utbildat chefer och medarbetare inom hemjämssten i ett konkurrenskraftigt sätt att arbeta.

Sponsor:
phoniro

13-14 oktober 2009, Stockholm

13-14 oktober 2009, Stockholm

LEAN i kommunen
- Så klarar du kraven på effektivisering samtidigt som kvaliteten förbättras!

• Vad är LEAN och vilka är vinsterna av att arbeta enligt LEAN i kommunen?
• Grunderna i LEAN - värderingar, principer, verktyg och metoder!
• Så kan LEAN effektivisera arbetet i din kommun!
• Lyssna till flera kommuner som redan arbetar med LEAN!
- Därför satsar vi på LEAN!
• Vi ger dig konkreta tips och råd, värdefull kunskap och mycket ny inspiration!

Talare:
Hans Reich
Chalmers Industriteknik
Ann-Britt Svedberg
Förvaltningschef, Miljö- och bygghövalningen
Åre kommun

Helena Johansson
System- och lösningsadministratör
Solna stad

Jan Eriksson
Kommundirektör
Färgelanda kommun

Susanne Lindé
Chef för förhållnings- och lösningsfunktioner
Solna stad

De 10 först anmälda till konferensen får boken "Att leda med lean" av Mikael Erikson, Thomas Fischer och Lasse Månsted

12 november 2009, Stockholm

12 november 2009, Stockholm

**TEKNOLOGISK
INSTITUT**
www.teknologiskinstitut.se
Tel 031-350 55 00

Nummer ett på betalkort och rese- konto för statliga myndigheter.

Eurocard har återigen vunnit det statliga ramavtalet för betalkort och resekonto. Att samla allt på en faktura ger smartare administration och sparar tid och pengar.

Men det unika är tjänsterna ni enkelt kopplar till era kort: system för sammanställning, analys och uppföljning av alla

inköp. Resultatet är bättre kostnads-kontroll.

Kontakta oss gärna om du vill ha fler skäl att välja Eurocards kort- och betalningstjänster. Läs mer på eurocard.se, eller ring oss på 08-14 6745. Välkommen till en expert på betalningar.



INSPIRATION

Fråga: Hur genomför man förändringsprocesser i offentlig sektor på bästa sätt?

Svar: Övertyga högsta chefen – annars är det meningslöst. Det menar Magnus Lord, strategisk chef och Lean-ansvarig på Lunds Universitetssjukhus.

Lean kan öka sjukvårdens produktivitet med 50 procent

LEDARE TILL LEDARE

LEAN

På 80-talet arbetade Magnus Lord som vd och managementkonsult, innan han gick vidare till att bli läkare. Han började fundera på vilka managementmetoder och processer man kunde hämta från näringslivet och applicera på sjukvården. Efter hand resulterade denna nyfikenhet i arbetet med Lean, Toyotas populära effektiviseringsfilosofi.

– Lean är inte ett verktyg, det är ett tänk, säger Magnus Lord. Som chef vill man koppla ihop arbetsflöden, inte bryta sönder dem som många gör. Det innebär också att rensa bort allt som inte är värdeskapande för kunderna eller patienterna.

Skapa en processinriktad miljö

Sjukvården i Sverige har två stora systemfel, anser Magnus Lord. Det ena är efterkrigstidens stordrift och massproduktion som kommer från bilindustrin. Det innebär att man delar upp verksamheten i olika funktioner och satsar på att optimera dessa verksamheter var för sig, vilket ger köer överallt. Det andra felet innebär att man inte anser att medarbetarna kan styra

sin egen tillvaro, utan besluten ska fattas av erfarna chefer uppifrån. Dessa synsätt är förlegade och förkastade av större delen av det internationella näringslivet, menar Magnus Lord. Som chef måste man därför i stället försöka skapa en miljö som är processinriktad. Men det är alltid medarbetarna som vet bäst hur man skapar en effektivare arbetsplats. Chefens uppgift att leda, lyssna och lära.

Skulle kunna producera mer

Patientens väg genom sjukvårdsapparaten är alltså inte särskilt optimerad, och vård som innehåller tre timmars utredning kan ta tre månader att få till på grund av trögheten i systemet. I dag är uppskattningsvis hälften av allt arbete inom sjukvården slöserier, som alltså inte skapar värde för patienten.

– Jag tror att vi skulle kunna producera 50 procent mer sjukvård och ändå få det lugnare, säger Magnus Lord. Utredningar ska ta timmar, inte månader, och utomlands skakar de på huvudet åt vår vårdgaranti på 90 dagar. De tror att vi säger fel, att det ska vara 90 timmar. Sjukvården behöver genomgå en totalrenovering.

Systemfel eller inte – en effektiv or-



FOTO: SUNNILIENSON

PROFIL

Magnus Lord

Född:

23 april 1962

Yrke:

Strategisk chef vid Lunds Universitetssjukhus

Bakgrund:

Utbildad civil-ekonom, civilingenjör och läkare. Arbetade som managementkonsult och vd på 80-talet, därefter som läkare. Föreläser och utbildar inom Lean production.

ganisation handlar till syvende och sist ändå om chefskapsfrågor och utvecklingssyn. Men förändringar kräver mod och vilja. Det gäller dessutom att förankra idéerna i hela organisationsträdet för att få tilltaget att fungera praktiskt.

Ledare ska leda – men vart?

Chefer bör i en Lean värld inte ha särskilt mycket med administration att göra. Inom Lean är cheferna snarare lärare, som ska illustrera effektiva metoder, synsätt och attityder.

– Cheferna ska leda och coacha. Ledarskap kräver också att man vet något om vart man är på väg, vad man vill leda till. På vårt sjukhus kan man enkelt säga att alla anställda har två jobb: att ge vård och att hela tiden förbättra sitt arbete.

Det är framförallt tre kriterier som man ser på när det gäller förbättringsarbete inom Lean: kvalitet, produktivitet och tillgänglighet. I dagsläget hamnar de svenska sjukhusen inte särskilt högt vid en genomgång av dessa grundpelare, främst för att systemen och arbetssätten är för dåliga.

– Det här handlar om stora kulturförändringar, och de genomför man inte i

sammanträdesrummen. Det handlar om praktiska förbättringar som sätter patienten i centrum. Man måste jobba med det varje dag, varje timme. För vad kan vara viktigare för en chef än att förbättra verksamheten?

Krävande förändringsprocess

Förändringsbenägna chefer måste ofta agera lobbyister inför medarbetare som ofta är luttrade av ständigt nya förbättringsmetoder. Man får då påverka genom att exempelvis ta dit duktiga föreläsare som kan berätta om filosofin bakom Lean på rätt sätt.

– Lean innebär en massiv managementutbildning, vilket ger både bredd och självständighet i längden. Det finns ett begrepp inom Lean som kallas "Gemba" från japanskan. Det betyder att vara delaktig på golvet, där arbetet eller vården utförs. En bra chef ska befinna sig i Gemba hälften av sin tid, ute bland de anställda för att lyssna, lära och leda. Det här innebär en enorm förändring av hela chefskapet, men när man ser den kraften komma igång – ja då är det en minst sagt rörande syn.

CHRISTIAN VON ESSEN

redaktionen@mediaplanet.com

Lean?

Hur skapar man bestående affärsvärden med Lean?
Hur får man medarbetarna engagerade i förändringen?
Vi får det att hända i praktiken!

GRANDEZZA
KONSULT AKTIEBOLAG

lean@grandezza.se • 08-556 238 45 • www.grandezza.se

Utmaningarna är många. Möjligheterna fler.

Svensk offentlig sektor genomgår stora verksamhetsförändringar som ställer krav på såväl chefer som medarbetare. Ny teknik möjliggör service till medborgare och företag på helt nya sätt. Vilka är just dina behov?

Vi har fokus på offentlig sektor och stöttar våra klienter i förändringsarbetet – från strategi till implementering.



www.deloitte.se

Deloitte.

Vad är lean?

* Lean är i grunden en Managementfilosofi som hämtar mycket av sin inspiration från Toyotas produktionsfilosofi. Ledord inom filosofin är att eliminera alla former av slöserier som inte tillför värde till kunden, samt att arbeta med kontinuerliga förbättringar.



MOD OCH VILJA
Det krävs av cheferna för att det ska bli en förändring. Lyssna och lär av medarbetarna för att skapa en effektivare arbetsplats.
FOTO: ISTOCKPHOTO

5

TIPS FÖR EN FRAMGÅNGSRIK LEAN-IMPLEMENTERING



FOTO: ISTOCKPHOTO

Börja högst upp

1 Om högsta chefen inte är med kan man lika gärna ge upp från början. Han eller hon måste ha Lean överst på sin agenda.

Alla ska med

2 Det finns en enda avgörande framgångsfaktor för att Lean ska lyckas: cheferna. Allt hänger på att cheferna har rätt kompetens och är förändringsbenägna. Så kallade "Anchor draggers" får man jobba runt.

Konsulter som lärare

3 Konsultation är ofta nödvändigt, men se till att de arbetar för att utbilda klienten och inte bara lämnar över efter att själva ha gjort förbättringarna. Annars är man tillbaka på ruta ett inom något år.

Fokusera på det praktiska

4 Stora kulturförändringar sker inte i sammanträdesrummen. Hur optimerar vi rent praktiskt vårt arbete så att kunden eller patienten får det så bra som det bara går?

Halva tiden på golvet

5 Inom Lean finns begreppet Gemba, vilket betyder att vara ute på golvet med de anställda. En god chef ska befinna sig i Gemba hälften av tiden.



- Minskning av handläggningstiderna med 53 procent
- Ökning av tid för kärnverksamheten med 300 procent
- Minskning av fel med 72 procent

Detta är exempel på konkreta resultat från ett Valcon-projekt i kommunal Barn- och ungdomsförvaltning. Valcon har genomfört fler än 250 effektiviseringsprojekt i offentlig sektor med markanta resultat inom effektivitet, kvalitet, arbetsglädje och kundnöjdhet. För närvarande stödjer Valcon genomförandet av Sveriges största satsning på Lean i offentlig verksamhet. Läs mer om våra projekt, Valcon Lean Academy och andra tjänster på valcon.se.



Läs Valcons bok *Att leda med lean i offentlig verksamhet och tjänstesektorn* – 20 000 sålda exemplar.
Beställ på:
www.kommunlitteratur.se

Valcon →

Valcon AB, Management Consultants, Vasagatan 11, 111 20 Stockholm.
Tel. +46 (0)8 55 11 33 55. Fax. +46 (0)8 55 11 33 56. www.valcon.se

INSPIRATION

TIPS

3

IT-SÄKERHET



KOMMUNIKATION
Många företag och myndigheter mörkar sitt säkerhetsarbete men Mats har valt att göra tvärtom, och har berättat öppet hela tiden för att lättare följa upp med rådgivning och utbildning.

FOTO: MADELEINE DUFVA

Öppenhet om IT-säkerhet ökar kunskapen

■ **Fråga:** Hur genomför man effektivt IT-säkerhetsarbete i Sveriges största landsting?
■ **Svar:** Genom öppenhet, tydlighet och ett kontinuerligt informationsarbete.

HUR JAG LYCKADES

VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN
Riksdagen beslutade 1996 om den sammanslagning som skulle leda till den nya regionen Västra Götalands län. När Västra Götalandsregionen (VGR) bildade ett gemensamt landsting den 1 januari 1999 ställdes man inför ännu en svår och komplex uppgift. Hur skulle denna samordning ske? Den stora organisationen ställde onekliga höga krav på IT-säkerhet, och i början av 2007 grundades VGR IT. I dag är det en avdelning med 450 anställda som ansvarar för säkerheten på 40.000 datorer.

Från operan till landstinget
Mats Dufva, som då var IT-chef på Göteborgsoperan, kom in i VGR strax efter detta, som ansvarig för IT-säkerheten. Han såg stora fördelar med en centraliserad och gemensam IT-avdelning, samtidigt som organisationens komplexitet stundtals tedde sig svårbegriplig, med beslut fattade av politisk styrning och med en tröghet i agerandet som ofta följer med den offentliga sektorn. Den första utmaningen bestod i



“Många vet inte om riskerna med att använda datorn hemma och på semestern och sen komma tillbaka till jobbet.”

Mats Dufva
IT-säkerhetsansvarig, VGR IT.
FOTO: MADELEINE DUFVA

informationsarbete.

– IT-säkerheten hos oss har handlat mycket om att medvetandegöra vilka risker som finns och hur vår IT-miljö ser ut i dag, säger han. Det arbetet tror jag skiljer ut oss från andra landsting.

FAKTA

■ **Västra Götalandsregionen** har 50000 anställda, och bildades 1 januari 1999 genom en sammanslagning mellan landstingen i Skaraborg, Älvsborg och Bohuslän samt sjukvården i Göteborg.

■ **Till en början** skötte varje förvaltning sin egen IT-avdelning, men 2007 grundades VGR IT gemensamt av nio olika förvaltningar. Verksamheten har 450 anställda och ansvarar för cirka 40000 datorer och lika många e-postkonton, 2000 servrar, 40 olika driftpunkter och 17 större datorhallar.

■ **VGR IT** består av tre enhe-

Mats Dufva lyckades genom öppenhet och transparens föra in IT-säkerhet i organisationens kollektiva medvetande.

– Många företag och myndigheter mörkar vad som händer säkerhetsmässigt. Jag har valt att i stäl-

let göra tvärtom, och har berättat öppet hela tiden. På det sättet blir problemställningarna verkliga för våra användare, och vi kan lättare följa upp med rådgivning och utbildning.

Viktigt att kommunicera rätt
Mats Dufva riktar även en del av informationen till ansvariga politiker, för att få dem att se vikten av ett gediget säkerhetsarbete.

– Många av de Lex Maria-fall vi ser är i själva verket IT-säkerhetsbrott. Jag skulle säga att vanlig oaktsamhet är det vanligaste hotet i dag. Många vet inte om riskerna med att använda datorn hemma och på semestern och sen komma tillbaka till jobbet.

Regionsstyrelsen har satt upp en rad mål som ska uppnås, bland annat inom IT-säkerhet. Det underlättar arbetet för Mats Dufva, som redan i dag publicerar ett årligt bokslut över sin avdelningsarbete.

– Ibland är det svårt att nå ut med budskapet. Men man får inte lägga det på en för teknisk nivå, utan i stället få beslutsfattare att förstå att det handlar om samma typ av datorer och risker som de har hemma. Det får inte låta som skrämselpropaganda. Det handlar ju om saker som händer dagligen runt omkring oss.

Regionens serviceverksamhet finns samlade i Regionens service, varav VGR IT är ett av sju områden.

– Ibland är det svårt att nå ut med budskapet. Men man får inte lägga det på en för teknisk nivå, utan i stället få beslutsfattare att förstå att det handlar om samma typ av datorer och risker som de har hemma. Det får inte låta som skrämselpropaganda. Det handlar ju om saker som händer dagligen runt omkring oss.

CHRISTIAN VON ESSEN
redaktionen@mediaplanet.com



FOTO: ISTOCKPHOTO

PLATTFORM

Öppen källkod i offentlig sektor

I och med ett ökat krav på digitalisering och e-förvaltning, ökar också den offentliga sektorns behov av nya IT-lösningar. IT-lösningar baserade på öppen källkod erbjuder verksamheterna ett flexibelt och kostnadseffektivt alternativ.

För att statliga myndigheter och verk inte skall vara beroende av en specifik tillverkares samarbetsvilja, är öppen källkod i statens datorprogram ett mer demokratiskt alternativ. Kommunikation mellan medborgare och stat sker i allt större utsträckning elektroniskt. Om man måste köpa licenser från ett visst företag för att kunna få ta del av all tillgänglig service får man en situation där ett företag styr servicen i stället för staten.

Kostnadseffektivt

Ur en ekonomisk synvinkel slipper den offentliga sektorn betala licensavgifter till ett specifikt företag. Även om det kan uppstå kostnader i ett byte är en öppen källkods lösning med all säkerhet mer lönsam ur ett längre perspektiv.

IT-säkerheten höjs också. I princip finns inga virus i den öppna Linux-plattformen. Med slutna programvara är man aldrig säker om den innehåller bakdörrar eller avstängningsknappar som aktiveras utifrån. Ibland vet man säkert att de finns – vilket utgör ett potentiellt hot mot rikets säkerhet. I en öppen programvara kan man däremot kontrollera dessa hot.

Flexibilitet

Att kunna anpassa sina program, utan att gå tillbaka till leverantören, ger en större frihet och ett oberoende från företag och slutna format som kan skapa problem om ett företag går omkull. Ett bra exempel är statens arkiv. Många dokument som hanteras och arkiveras skall finnas tillgängliga i en obestämd framtid. Om de sparas i ett visst format kan det bli problem att få åtkomst till dessa på framtidens datorer. Öppen källkod löser det problemet. Tillgången till all källkod innebär också fördelen att man snabbt kan få del av andras förbättringar.

JOHAN THORNTON

redaktionen@mediaplanet.com



Content studio 5 .NET

Tillgängliga, funktionella och tilltalande webbplatser och intranät för myndigheter, kommuner och landsting

Mötesplatser på nätet för Bibliotek och Kultur

Avropa det världsunika webbutvecklings- och publiceringsverktyget Content Studio via Informationsförsörjningsavtalet

Läs mer på www.contentstudio.se eller kontakta rey.langels@teknikhuset.se

Prisbelönt e-lärande

Information och lärande på nätet. Titta gärna på Rättegångsskolan.se

Läs mer på www.accoll.se eller kontakta jerry.ando@accoll.se



Talande miljöer

Skapa TALANDE offentliga miljöer med AudioIndex. Bibliotek, museer, utställningar mm

Läs mer på www.audioindex.se eller kontakta kent.lindbergh@audioindex.se

Teknikhuset uppfinner och utvecklar programvara och lösningar med människan i centrum – för att göra information och teknik tillgänglig för alla.

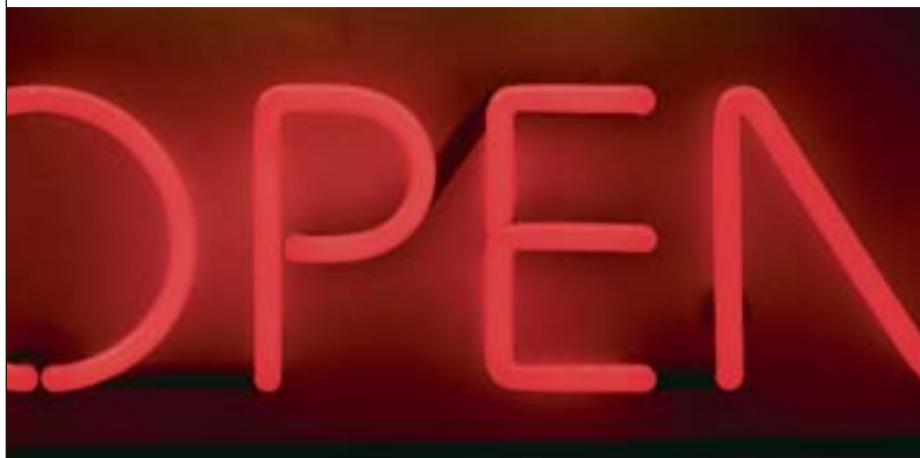
Tel: 090-70 87 00

www.teknikhuset.se

teknikhuset



Öppenhet sparar pengar



Alla våra migreringsprojekt har givit kostnadsbesparingar

Redpill Linpro är Nordens ledande totalleverantör av produkter och tjänster baserade på Open Source. Vi migrerar såväl mellan programvara-, databaser-, infrastruktur-, som slutanvändarlösningar.

Vill du veta hur stora besparingar ditt företag kan göra? Ring vd Anders Liling på telefon 0768-547 233 eller besök vår webbplats:

redpill-linpro.se

redpill-linpro.se/migrering

PRODUCTS • CONSULTING • APPLICATION MANAGEMENT • IT OPERATIONS • TRAINING • SUPPORT

Äntligen?

Kan vården i Skandinavien äntligen börja möta de förväntningar som befolkningen länge haft om en effektiv och sammanhållen vård- och omsorgsverksamhet?

Utvecklingen av IT för vårdsektorn börjar nu ge synliga resultat för allmänheten och patienterna – vårdsektorns kunder. Den nationella IT strategin är en strategi för individen. En säker och tillgänglig vård och omsorg som håller hög kvalitet, ger valfrihet och utgår från varje individs behov. Nöjda medborgare, en sektor som attraherar arbetskraft, kunder, kapital och nya tjänster som kan exporteras och förstärka landets konkurrenskraft. Detta möjliggörs med hjälp av IT. Mawell är djupt engagerat i detta arbete:

Nyligen kunde vi i nyhetsinslag på SVT se hur mycket bättre arbetssituationen blir inom vården och omsorgen när all viktig information om patienten blir tillgänglig, oavsett var du befinner dig och oavsett var den skapats och lagras. Så var det inte förr. Den nationella patientöversikten gör det möjligt. Detta i sin tur kräver att alla vårdgivare – offentliga som privata – kan stödja de nya ”tjänster” som utvecklas. Det behövs gemensamma regler och

teknik för utbyte av information. Det gick inte förr. Förutsättningar för att effektivisera sjukvården är alltifrån ny patientdatalag och gemensam nationell informationsstruktur till regler och IT funktioner för säkerhet, samverkan, spårbarhet och utbyte av information mellan system. Utbudet av vårdtjänster, vårdval och valfrihet för invånarna ökar också.

Statsekreterare Karin Johansson på Socialdepartementet påminde med anledning av satsningen eHealth Accelerator inför Sveriges ordförandeskap i EU, att även vårdens effektivitet måste förbättras:

Kompetenscentra ska skapas så att resurser och dyrbar utrustning kan utnyttjas optimalt. Mawell's tjänstekoncept inom röntgen är ett modernt exempel på det: radiologitjänster kan erbjudas, avtalas och utföras via Internet. Överproduktion kan därmed möta underkapacitet och behov.

Västra Götalandsregionen och region Helse Vest i Norge är fina exempel där röntgenavdelningarna inom regionen och hos privata specialister kan ha en gemensam process och dela bild- och textinformation mellan sig oavsett vilka system man sedan tidigare arbetar med. Ger flexibilitet, ökad service och säkerhet för patienten. Betydelsen av detta kan inte nog understrykas, säger Lars Lindsköld, Västra Götalandsregionen.



Vad krävs för att lyckas?

Dessa ambitiösa ansträngningar och goda resultat kräver mycket: stark nationell ledning, god kontroll över projekt och införanden, samverkan nationellt – regionalt - lokalt, incitament och styrinstrument samt – inte minst – tydlig kommunikation.

Kvalitet i regelverk, standarder och riktlinjer måste säkras genom remissförfaranden och systematisk vidareutveckling, samsyn och förankring på hög nivå. Samarbete inom IT, konformitet med regler, principer och ramverk hos landsting, kommuner och privata vårdgivare är nödvändigt. Öppenhet och samarbete industri – vårdsektor är en förutsättning.

Råder gemensam insikt om allt detta och en uppriktig vilja, uthållighet och förmåga att lyckas?

Ja, faktiskt - äntligen!

Av: Marcus Claus, Director Mawell Consulting och Ulf Hertin, Business Director Scandinavia, VD

Mawell

more time to care

Mawell Svenska AB • Solna Torg 3, 3 tr. • 171 45 SOLNA • Tel. 08-527 400 00 • www.mawell.com

NYHETER

TIPS

4

EFFEKTIV
UPPHANDLING

Så får du effektivare offentliga upphandlingar

■ **Fråga:** Hur kan offentliga upphandlingar bli mer effektiva?

■ **Svar:** Genom ett gediget förberedelsearbete, elektroniska system och färre frågor.

Att formulera juridiskt korrekta och samtidigt effektiva kravspecifikationer är en svår balansgång. Exempel på alltför kortfattade krav kan leda till att leverantörerna inte vet vad som förväntas. Går man däremot för långt i sina detaljerade krav kanske ytterst få eller ingen kan matcha dessa. Jan Schönbeck är chef för IT-upphandlingen på Kammarkollegiet, som ansvarar för stat, kommun och landsting. Han strävar ständigt efter att förenkla upphandlingsprocessen.

- Det tar alldeles för mycket tid i dag för leverantörerna att svara på ett anbud, säger han. Vi måste förenkla hanteringen genom att minska antalet frågor.

Upphandlingar överprövas

Ofta innebär ett anbud även att en leverantör måste bifoga stora mängder underlag och utan ett elektroniskt system blir hanteringen lätt onödigt arbetskrävande. Dessutom finns inga varningsmekanismer som flaggar för fel.

- Många leverantörer lägger ner oerhört lång tid på ett anbud som senare kanske visar sig innehålla ett litet fel, säger Jan Schönbeck. Då är man utesluten från upphandlingen. Elektroniska upphandlingssystem kan minimera den risken.

I dagsläget tar en IT-upphand-



Tord Schultz
Vd och seniorkonsult på Sentensia.
FOTO:OLA HEDIN



Jan Schönbeck
Chef för IT-upphandlingen i Kammarkollegiet.
FOTO:KAMMARKOLLEGIET

FÖRENKLAT ANBUDSPROCESS. Färre frågor och ett ordentligt förarbete lägger grunden för en lyckad upphandlingsprocess.

ling hos Kammarkollegiet mellan 6 till 12 månader, vilket är alldeles för lång tid enligt Jan Schönbeck.

- Det har blivit mer fokus på juridik än på affärer. Dessutom överprövas i princip varenda upphandling vi gör, så att Länsrätten måste ta ställning till om allt gått rätt

till. Det är stora pengar det handlar om, så man förstår att de utnyttjar möjligheten. Men det kan ta upp till flera månader extra.

Bristande förstudier

Tord Schultz, vd och seniorkonsult på Sentensia, är specialist på upp-

handlingar inom IT-sektorn. Att många aktörer kopierar varandras eller tidigare egna upphandlingsunderlag är något han kan bekräfta. Han menar att många underskattar behovet av förstudier.

- Resultatet av en upphandling är helt beroende av förberedelsearbetet. Många brister i arbetet med att kartlägga behovet och marknaden innan man kastar sig in i upphandlingen. Man misslyckas då med att få den effekt man önskar, eftersom man inte anpassat kraven efter den egna verksamheten.

Upphandlare och inköpare har en viktig roll i företagets ekosystem och strategiska utveckling. Men i den offentliga sektorn har den strategiska rollen blivit allt mer undanskuffad, utan dignitet.

- Ofta styr IT-avdelningen upphandlingarna, medan inköpsavdelningen sitter med formalia och upphandlingsregler. Inköparna har ofta låg status - därför får de också låg självkänsla och vågar inte stå på sig. Man hamnar snabbt i ett underläge.

Strategiformuleringen och ambitionerna med upphandlingen är alltså av högsta vikt för att lyckas med uppgiften. Men ofta blir kvaliteten överskuggad av priset.

- Man måste utgå ifrån vilken funktion det ska fylla i verksamheten, med utrymme för nya lösningar. Det räcker inte att titta på priset, säger Tord Schultz.

FAKTA

■ **Den offentliga sektorn** upphandlar för närmare 350 miljarder varje år.

■ **Alla offentliga** upphandlingar följer LOU - Lagen om offentlig upphandling. Den kräver att alla upphandlingar sker på lika villkor, på ett objektivt och affärs- och konkurrensmässigt korrekt sätt. Det är strikt förbjudet att diskriminera en leverantör på grund av nationalitet och du får heller inte välja en leverantör för att den ligger i närheten. Li-

kabehandlingsprincipen innebär att alla leverantörer måste för- ses med samma information vid samma tillfälle.

■ **Kammarkollegiet** ansvarar - bland mycket annat - för IT-upphandlingen åt stat, kommun och landsting. Totalt har Kammarkollegiet trettio olika arbetsuppgifter, allt ifrån resegarantier till auktorisation av tolkar.

FÖR MER INFO ANGÅENDE OFFENTLIGA UPPHANDLINGAR, SE BLAND ANNAT WWW.AVROPA.SE OCH WWW.OPIC.COM.

CHRISTIAN VON ESSEN
redaktionen@mediaplanet.com

BYGG

Nya upphandlingskriterier för miljöanpassat byggande

Miljöstyrrådet erbjuder miljökriterier som kan ställas vid offentlig och annan professionell upphandling. Kriterier finns på områden där offentliga sektorn köper in stora volymer och där miljökrav vid upphandling kan göra stor nytta.

I och med regeringens handlingsplan för miljöanpassad upphandling har Miljöstyrrådet fått i uppdrag att erbjuda ett komplett verktyg för upphandlare som vill ha hjälp med att formulera miljökrav. Utvecklandet av miljökriterier för bygg- och entreprenad är ett viktigt steg i detta arbete.

Upphandlingskriterierna för byggentreprenad för flerfamiljshus är indelade i områden som exempelvis energi, materialval, och avfall, för att nämna några områden inom vilka det är relevant att ställa miljökrav. Kriterierna är också uppdelade i skeden: Program, Projektering och Produktion. Tanken bakom detta är att upphandlaren ska få hjälp med överblicken, så det blir lättare se vad ett upphandlingskrav innebär i de olika skedena.

Arbetet med miljökriterier för byggentreprenader för flerfamiljshus har pågått i drygt ett år. Arbetet kommer att resultera i dels miljökriterier avpassade för upphandling av byggentreprenader, och dels i en mer beskrivande "Vägledning för Miljöanpassat byggande", som kommer att publiceras under hösten 2009. Ett utbildningsmaterial kommer också att tas fram för att ge stöd åt användarna av materialet.



Mercell Public Service

Gör upphandlingsprocessen bättre, enklare och säkrare.



Ett webbaserat upphandlingssystem som tar dig igenom hela upphandlingsprocessen från registrering till avtalskrivning.



För mer information kontakta oss eller besök vår hemsida

www.mercell.se
031-360 60 00

Mercell

- the bright e in business



Kommers 5 - den femte generationen av det framgångsrika upphandlingssystemet är äntligen här!

Kommers 5 tar inköp, upphandling och avtals- hantering till nya höjder. Systemet ger inköparna kontroll och alla får överblick över pågående aktiviteter, från enkla beställningar till stora komplexa upphandlingar. Elektronisk handel sker med alla leverantörer, även de som inte har EDI-stöd. Kommers 5 ökar företagets förhandlingsstyrka samtidigt som det underlättar leverantörs- samarbetet. Systemet körs via webbläsaren och den självförklarande handla-funktionen gör att "vilda inköp" elimineras och administrationen minskar.

Effektiv upphandling
& ökad avtalstrohet

Läs mer om hur Ni gör bättre affärer och effektiviserar på

www.primona.se

Boka en demo redan idag!

PRIMONA

Hur effektiv är er klienthantering

Var smartare - frigör dina resurser

Att hantera organisationens klienter kostar tid, arbetskraft och pengar – att inte hantera klienterna kostar ännu mer tid och pengar. Låt oss visa er hur ni hanterar era klienter på det mest effektiva sättet. Huvudingredienserna i detta är standardisering, automatisering, effektivisering. Vi ser till att ni har de bästa metoderna för att underhålla alla era klienter bekymmersfritt. Detta ger er nöjda användare, nöjd IT-personal samtidigt som IT-kostnaderna minskar.

- Eller låt oss ta hand om era klienter helt och hållet. Hyr en komplett arbetsplats-funktion och du behöver inte ta hand om dina datorer alls. Frigör era resurser till viktigare saker, ni tar hand om er verksamhet och vi ser till att ni har väl fungerande datorer. Ni betalar enkelt en fast kostnad per månad för denna funktion. I detta ingår allt från leverans av datorn, skräddarsydda och helautomatiska installationer, all underhåll och slutligen återvinner vi datorn på ett miljövänligt sätt.

Kontakta Klas Lövenstad 08-562 562 00 ansvarig för fokusområdet Effektiv Klienthantering på Office IT-Partner så berättar vi mer.

Fördelar med en effektiv klienthantering:

- Mindre problem med klienterna
- Mer effektiv arbetstid för användarna
- Frigör tid och resurser
- Snabbare utrullning av programvaror och nya datorer
- Snabbare återställning vid haverier
- Lägre IT-kostnader

**OFFICE
IT-PARTNER**

Office IT-Partner i Sverige AB, Box 1211, 171 23 Solna tel 08-716 96 10 fax 08-26 80 88 info@officeitpartner.se

office Office IT-Partner ingår i Office kedjan. En rikstäckande kedja med tjänster och produkter inom IT.

Det handlar egentligen inte om dokumenthantering, processtöd, ärendehantering och informationsutbyte.

25
1984
2009

Det handlar om att förverkliga ett enklare, tryggare och effektivare informationssamhälle.

ida infront är en ledande leverantör när ärendehantering och säkert informationsutbyte är avgörande för din verksamhet. Det handlar om enkelhet och trygghet. Idag möter vi informationstekniken i alla delar av vardagen, och överallt finns krav på användarvänlighet och säkerhet. Men i IT-branschen går utvecklingen snabbt framåt, och nya system

och produkter avlöser ständigt varandra. Här ligger ida infronts specialitet, att skapa lönsamma, innovativa lösningar som samtidigt kan integreras med befintliga system, och att alltid fokusera på användarens upplevelse. Och vi vet att vårt arbete inte är klart förrän våra kunder kan leva upp till sina åtaganden.

Ida infronts egenutvecklade produktfamilj iipax låter information överföras snabbare och säkrare samt görs mer lättillgänglig.

» www.idainfront.se » www.iipax.com


ida infront

Mer om vad det handlar om...
www.idainfront.se

PROFESSIONELL INSIKT

Potentialen för effektivisering och växt finns i alla organisationer. **Att lyfta fram och arbeta explicit och strukturerat med den samlade innovationskraften i sin organisation är ett mycket effektivt sätt att använda sina resurser.** Den offentliga sektorn har stora möjligheter till besparingar och ökad kundnytta genom ett fokuserat innovationsarbete.

Innovationskraften finns i din organisation!

Hur skapar man en innovativ organisation, hur tar man hand om alla bra idéer från sina medarbetare och samtidigt säkerställer att det finns plats för "det nya" när det ska implementeras? En av grundförutsättningarna är att ledningen tar innovationsarbetet på allvar och organiserar och strukturerar det med samma fokus som övriga affärskritiska områden.

Förstå din kund

1 Att förstå sin kund och i vilket sammanhang som tjänsten/produkten används är mycket centralt. För att uppnå detta krävs det att man arbetar på djupet och involverar alla som har kunskap och erfarenheter av användandet. Ett bra exempel på hur man kan nå denna kunskap är när bilfabrikaten Toyota skulle utveckla en ny bilmodell som vände sig till barnfamiljer. De använde sig då av ett stort antal barnflickor som enligt ett strukturerat format studerade och skrev ner sina observationer i olika situationer som bilen användes i. Det finns i dag modeller för denna typ av metod som kan an-

vändas på ett ganska enkelt sätt, som inte innebär några större kostnader, och med mycket goda resultat.

Involvera alla

2 Gör innovation till en del av allas vardag. Låt inte innovation vara något okänt, svårt och otillgängligt utan skapa öppenhet och involvera alla genom tydlig kommunikation. Skapa ett belöningssystem som motiverar och hanterar det nya och var tydlig med att sätta av tid för innovation. Google har till exempel satt av upp till 20 procent tid för alla sina anställda. Visa mod och sätt av 5 procent av dina medarbetares tid för innovation och organisationen kommer att upplevas som "vi lever på innovation".

Våga misslyckas

3 Tillåt misslyckande genom att mäta på "rätt" sätt. Att få känna att det är tillåtet att misslyckas och att inte nå hela vägen fram vid första försöket är mycket viktigt. Om man jämför sitt interna innovationsarbete med entreprenörskap och riskkapitalist-

INSIKT

"Bara denna idé ledde till besparingar på över 10 miljoner kronor."



Lars Percy Andersson
initiativtagare och grundare till
www.innovationmanagement.se.
FOTO: KARIN WALL

branschens statistik på hur många nystartade företag som lyckas med deras initiala planer, inser man snabbt att det krävs stor plats för misslyckande för att lyckas. Mindre än ett av tio projekt som får riskkapital genererar en kapitalisering på investeringen. För riskkapitalisterna räcker detta och det borde det även göra för företag/organisationer i sitt innovationsarbete. Mät på gjorda erfarenheter och säkerställ att allt lärande i innovationsarbetet inklusive misstagen fångas upp och återanvänds.

Spara miljoner

4 Använd verktyg som underlättar och skapar värde i idéarbetet. Medarbetardriven innovation handlar om att strukturera sättet som organisationen utnyttjar sin medarbetares idéer och kunskaper. Detta gäller utveckling av nya produkter men också i högsta grad kostnadsbesparingar i befintliga processer och situationer. I offentliga organisationer kan medarbetarnas idéer snabbt omsättas till stora besparingar. Ett exempel på detta är när en medarbetare

på Posten föreslog att många av de försändelser som skickas dagligen kunde tryckas på ett tunnare papper för att på så sätt minska portokostnaden. Bara denna idé ledde till besparingar på över 10 miljoner kronor. I dag finns det verktyg som gör det mycket effektivt att samla och hantera medarbetarnas idéer och kunskap. Ett exempel är Nosco Idea Exchange, ett effektivt verktyg som ger möjligheten att arbeta strukturerat med idéer och medarbetarnas kunskapsinsamling.

Plats för det nya

5 Skapa plats för det nya. Många organisationer glömmar arbetet med att skapa plats för det nya. Till följd av detta möts det nya ofta av motstånd. De som varit involverade med att arbeta fram den nya lösningen/tjänsten eller produkten tar det för självklart att det ska mottagas positivt vid implementeringen i den befintliga verksamheten. För att lyckas med implementeringen är det viktigt att arbetet med att förbereda och skapa plats för det nya, inleds tidigt och sedan löper parallellt med utvecklingsarbetet av det nya.



Sambruk
kommunala e-tjänster

Verksamhetsutveckling & sambruk ger kostnadseffektivare offentlig service

Aldrig förr har så många svenska kommuner arbetat så brett och intensivt med att skapa nya, bättre förutsättningar för en effektivare kommunal service till sina medborgare.

Sedan starten arbetar våra medlemmar över hela Sverige aktivt och framgångsrikt i flera projekt, som resulterat i ett antal etablerade e-tjänster och andra nyttoeffekter.

Just nu pågår flera projekt, vilka kommer att resultera i nya e-tjänster och koncept för skolan, inom vård/omsorg samt för kommuncentralt Kund-/kontaktcenter.

De positiva effekterna av vårt gemensamma arbete i föreningen SAMBRUK är många;

- + Samordnad anskaffning, ger bättre villkor och lägre priser för tjänster och produkter, jämfört med vad en enskild kommun kan få
- + Genom process- och verksamhetsanalyser, kan kommunerna jämföra sig med varandra och skapa "bäst-iklassen"- lösningar
- + e-tjänsterna innebär också att kommunen kan erbjuda bättre service, med högre kvalitet, till samma eller lägre kostnader!

Föreningen har starkt stöd av VINNOVA och SKL, men för att bli en ännu starkare kravställare, beställare och utvecklingspartner till såväl leverantörer som myndigheter behöver vi bli ännu fler medlemmar.

Bli medlem, eller läs mer om föreningens arbete, på www.sambruk.se eller kontakta; Claes-Olof Olsson, 0703-14 11 92 claes-olof.olsson@sambruk.se, eller vår styrelseordförande, kommunalråd Olle Nilsson Sträng, 0278-252 48 nilsson-strang@bollnas.se



Stressa mindre - få mer gjort! Vi har den kunskap och erfarenhet som tar ert företag till nästa nivå.

DevCode skapar lösningar som frigör tid, effektiviserar och kvalitetssäkrar ert dagliga arbete. Med våra processhanteringsverktyg kan ni sköta hela pappersflödet i många olika processer elektroniskt, via din webbläsare - utan ett enda papper!

Med våra lösningar får ni möjlighet att stressa mindre och få mer gjort!

DevCode arbetar inom området BPM - Business Process Management. Genom BPM förbättrar ni er verksamhets kvalitet och sparar både tid och pengar. Vår vision är att ersätta tråkiga manuella processer med effektiva processer som ger tid till eftertanke och analys. Redan idag underlättar vi vardagen för många av Sveriges största såväl som världsomspännande företag.

Reclaim the time to think!

DevCode...

- Effektiviserar era processer
- Automatiserar era processer
- Analyserar och mäter hur era processer fungerar
- Optimerar och förbättrar era processer

Ni...

- Sparar tid och pengar
- Förbättrar er verksamhets kvalitet
- Knyter kunder närmare
- Underlättar samarbetet med leverantörer och partners



DevCode, Wallingatan 58, 111 24 Stockholm,
info@devcode.se, www.devcode.se

DevCode specialiserar sig på att förbättra processer med moderna verktyg där effektivitet och kvalitet går hand i hand. Sedan starten har vi arbetat med att effektivisera affärs- och kärnprocesser åt många av Sveriges största företag.



Sinnesro

**MED AVANCERAD SÄKERHET
FÖR ETT INRE LUGN.**



EUROSECURE™
www.eurosecure.com

Rekordhållare av Virus bulletins 100%-utmärkelse.