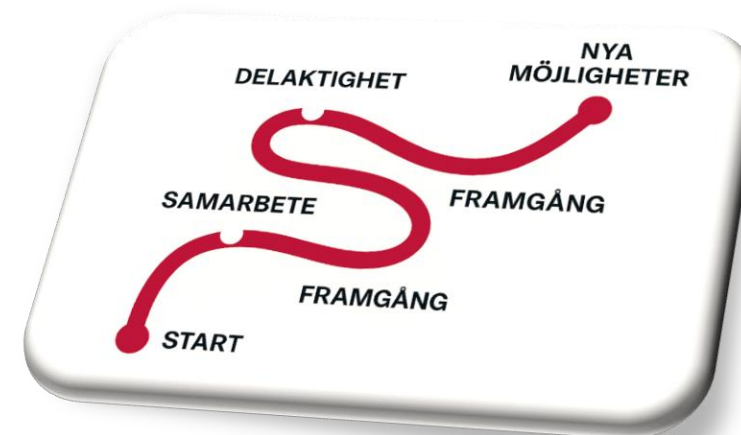


# Vårn förbättringsresa på IT-support för Region Jönköpings län

## Vad var mina förutsättningar?



- Nya individer i gruppen kom in i rätt tid, vana med förändringsarbete och mandat att driva förändring.
- Fullt förtroende ifrån mina chefer och fria händer att göra IT-support till en avdelning som gynnar hela regionen.
- Det här är berättelsen om hur vi gick från en fyrkantig IT-support till ett team som vill finnas där för verksamheten.

# Varför vi ville förbättra



- Driv och vilja fanns i gruppen men nyttjades inte
- Fanns ett arbetssätt som inte satte användaren främst vid ärendehantering.
- Vi hanterade uppgifter som inte ingår i en it-teknikers roll.
- Vi såg ett behov av att effektivisera flöden i alla steg.

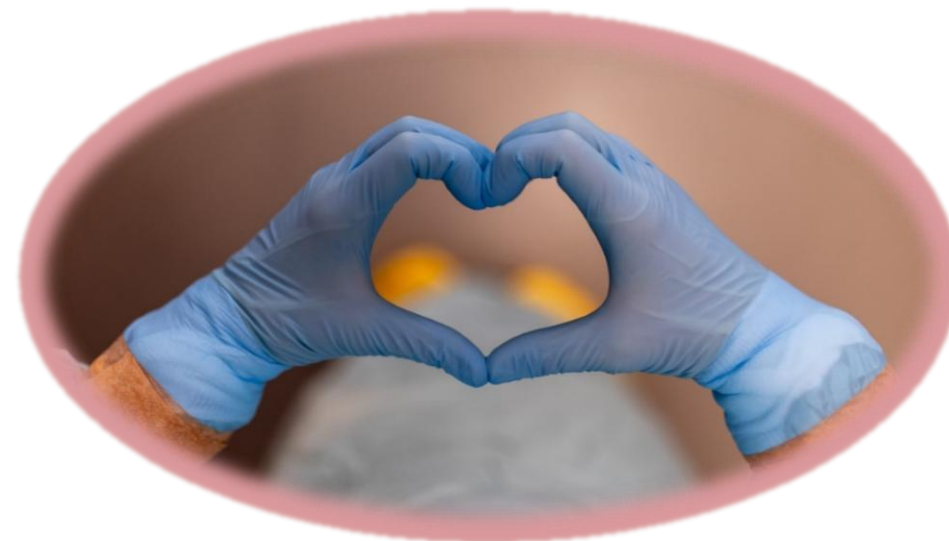
*Utmana strukturer, individer & gammal kultur*

***Vi ville bli en IT-support på riktigt – med hög kompetens och motiverade medarbetare***

# Vad är vårt uppdrag?

- Patientkritiska system
- Ambulans
- Skola
- VC
- Länssjukhus

*Uppfyller vi verksamhetens behov?*



**Vi kan bli bättre**

# Hur agerar vi?

- Rotation i rollerna gav medarbetarna möjlighet att utvecklas
- Gammal struktur revs upp & onödig hantering togs bort
- Vi breddade vår kommunikation – IK, MIK, PK, FG & Verksamheten,
- Vi förbättrade vår process för att hantera en "Major Incident"
- Kvalitetskontroll – Inspelning & kundundersökning
- Vad vill medarbetarna?

# Forum som gör skillnad



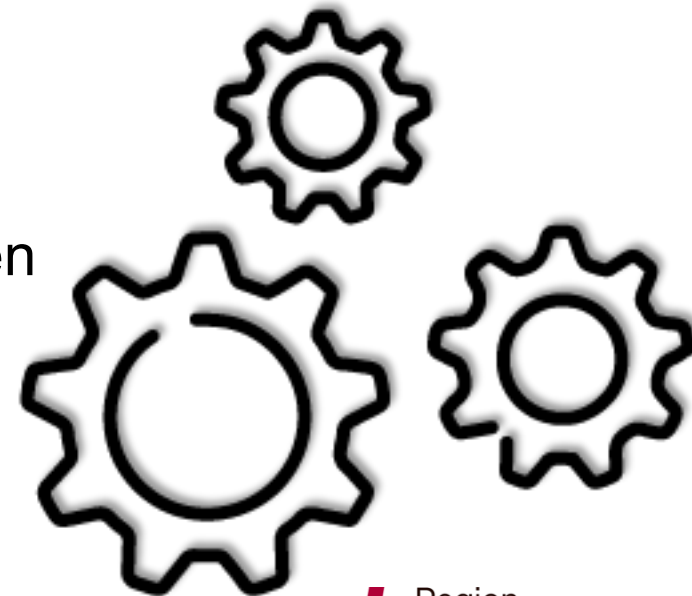
- **Problemkandidatforum** – fångar återkommande problem tidigt
- **Tekniker-till-tekniker-forum** – samlar och sprider kompetens
- **Kunskapsartikelforum** – driftgodkännande, ägarskap och överlämning

Vi träffar våra kollegor och lär av varandra!



# Exempel på aktiviteter som gjort skillnad

- **Hantering av Major incident** – Tydlighet och snabba beslut
- **Kundundersökning 2025** – Feedbacken vi tog emot tog vi till oss och den jobbar vi aktivt med under året.
- **Utbildning IT kontakter** – Våra ögon ute i verksamheten



# Lärdomar under resans gång

- Förändringar tar tid av en anledning
- Frihet under ansvar är inte för alla individer
- Viktigt att utmana gamla strukturer
- Feedback är viktigt i förändringsarbete
- Våga prova nya saker
- Ibland blir det fel.....

Veckodag	Change	Dagens agenda	Statistik	Vad hände igår?	Frånvaro
Måndag 23/3	Månadsuppdateringar	Teknikermöte 13-14 Måndagsmöte 14-15	IT-support: 223 in <b>73%</b> ITV: 57 in <b>92%</b>		Anton sjuk
Tisdag 24/3	Heroma uppdatering 09:00 – 12:00	Konferens SSI <b>Frågor?</b>	IT-support: ITV:	W11 24h2 - HVÄ <b>i675498</b>	Anton sjuk
Onsdag 25/3	Byte fordonsdatorer Ambulans10-16	OPFS 13-14 ITK-träff 13:30 – 14:30	IT-support: ITV:		Anton sjuk
Torsdag 26/3		Veckoavstämning 13-14	IT-support: ITV:		
Fredag 27/3	Cosmic uppgradering 4.11 till 4.15 (Helgen)	BO-överlämning 14:30 – 15:00	IT-support: ITV:		Tommy ledig

**Tack för oss!**