

# ÅRSRAPPORT

## 2017



## Innhold

1.0	Innledning fra direktør Paul Gundersen .....	5
1.1	Strategi og mål i 2017 .....	6
2.0	Tjenesteproduksjon .....	7
2.1	Nøkkeltall.....	8
2.2	KPI-er .....	9
2.3	Positive resultater og uløste utfordringer .....	9
	Utvikling.....	12
2.4	Nøkkeltall.....	12
2.5	Positive resultater og uløste utfordringer .....	13
3.0	Brukerundersøkelser og tilbakemeldinger fra Helseforetakene.....	18
4.0	Økonomisk resultat.....	19
5.0	Organisasjon .....	20
6.0	Personell, HMS og kompetanse .....	20
6.1	Kompetanseutvikling .....	20
6.2	Sykefravær .....	20
6.3	Arbeidsmiljø og bemanning.....	21
7.0	Ytre miljø.....	22
8.0	Fremtidsutsikter.....	23

# VI LEVERER IKT FOR LIV OG HELSE



## Nøkkeltall

336 ansatte

Omsetning: 903 MNOK

Drift og forvaltning av 1 237 applikasjoner

Leverer IKT-tjenester til 24 000 brukere

Leverer 18 150 PC-er

## Kontakt

Helse Midt-Norge IT (Hemit)

Postboks 2833, Elgeseter, 7432 Trondheim

Telefon: 02531

E-post: [postmottak@hemit.no](mailto:postmottak@hemit.no)

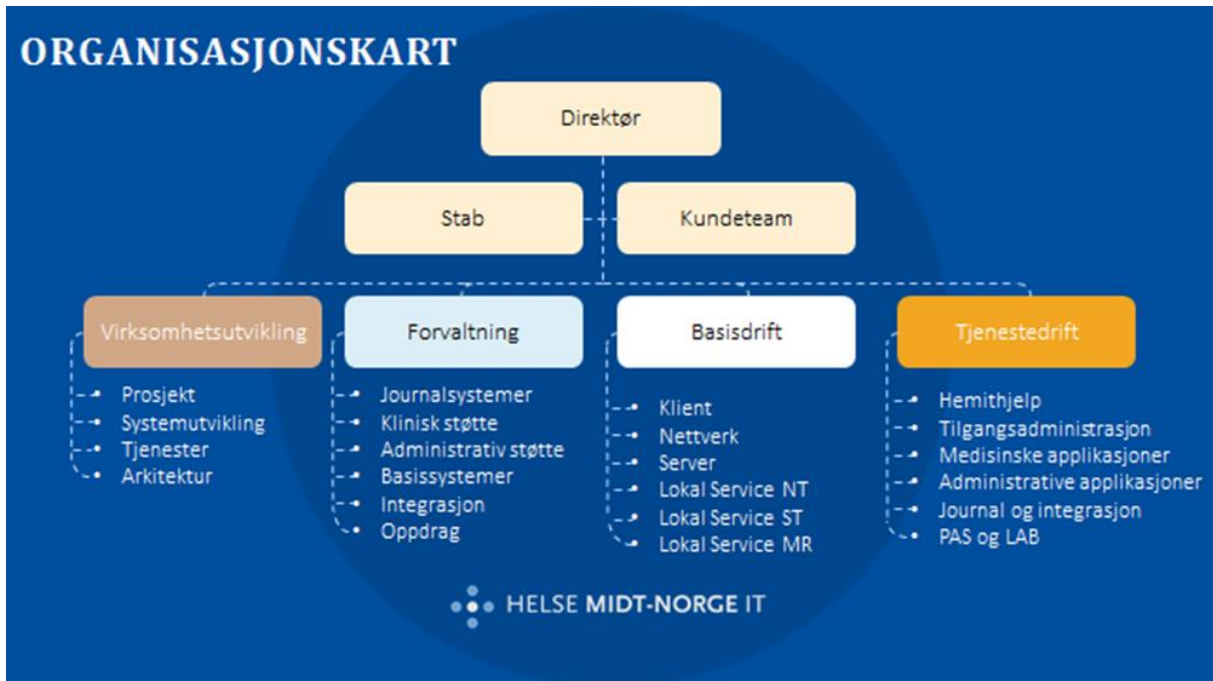
## Om oss

Hemit er Helse Midt-Norges egen IKT-enhet med ansvar for alle IKT-løsninger. Hemit skal understøtte Helseforetakene i Midt Norge sine behov for IKT-tjenester både når det gjelder løpende drift, forvaltning, innovasjon og utvikling.

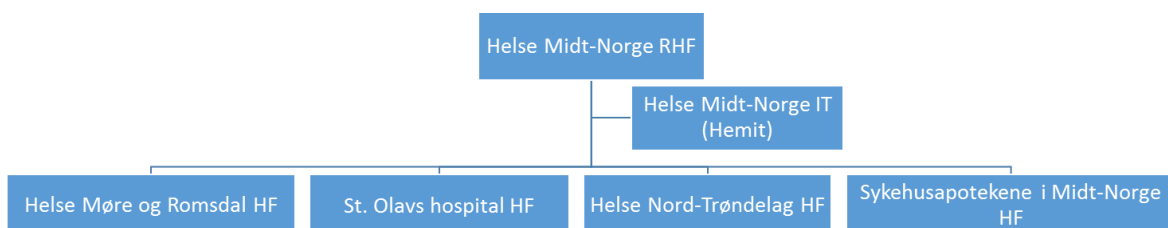
Hemit skal bidra til:

- En bedre pasientbehandling
- En bedre pasientopplevelse
- Bedre og mer effektiv hverdag for ansatte i sykehusene

Hemits visjon er: IKT for liv og helse



Hemit er organisert som en avdeling i Helse Midt-Norge RHF.



## 1.0 Innledning fra direktør Paul Gundersen

Stabil drift av IKT-tjenestene Helse Midt-Norge IT (Hemit) leverer til helseforetakene i regionen har vært hovedprioritet også i 2017. Det at driften er stabil har gitt oss muligheter til å fokusere mer på samspill og samarbeid med helseforetakene.

**I 2017 reviderte Hemit sin virksomhetsstrategi.** Det skjer mye på eHelse-området, både regionalt og nasjonalt, som kan og vil påvirke oss i tiden fremover. Hemit må ha strategi, kultur, lederskap og medarbeidere som møter utfordringene og mulighetene til det beste for Helse Midt-Norge. Virksomhetsstrategien viser retningen Hemit må utvikles i for å dekke Helse Midt-Norges behov for IKT-tjenester og bidra til helseregionens ambisjon om en fremragende helsetjeneste.

**På prosjekt- og utviklingsiden har det vært stor aktivitet** i 2017, både i de store prosjektene og i andre regionale og nasjonale oppgaver. Disse aktivitetene fortsetter med økt innsats i 2018.

**Gode relasjoner til brukerne av IKT-systemene vi drifter,** forvalter og utvikler er alltid i fokus i Hemit. Hvert år gjennomfører vi en brukerundersøkelse som sendes ut til alle 20 000 ansatte i Helse Midt-Norge. Resultatene fra undersøkelsen i 2017 viser at de aller fleste er veldig godt fornøyde med hjelpen de får av oss, og resultatene blir mer positive for hvert år. Brukerundersøkelsen bekrefter at Hemit sitt omdømme har økt de siste tre årene, og brukertilfredsheten ligger nå på et høyt nivå hos alle helseforetakene. Foretaksledelsen i helseforetakene uttrykker også stor tilfredshet med Hemits tjenester.

---

Paul Gundersen, direktør i Helse Midt-Norge IT (Hemit)

## 1.1 Strategi og mål i 2017

### Visjon: IKT for liv og helse

#### Virksomhetspolicy

- Hemit skal være en fullverdig leverandør av IKT-tjenester for Helse Midt-Norge.
- Hemit skal ha kunden i fokus ved å satse på innovasjon, nytenking og utvikling samtidig som vi sikrer stabilitet, effektivitet og forutsigbarhet innen drift og support, og ivaretar god informasjonssikkerhet.
- Hemit har utviklet en felles kultur der alle går mot dette målet, slik at koordinering, samarbeid og kommunikasjon internt og ut mot kunden er smidig og løsningsorientert.
- Hemit skal ha fokus på kontinuerlig forbedring av våre tjenester, interne prosesser, organisasjon og styringssystem. Inkludert i dette ligger også en effektiv avviksbehandling.
- Hemit skal overholde lover og forskrifter som gjelder for vår virksomhet. Dette omfatter blant annet norm for informasjonssikkerhet, samt HMS og miljølovgivning.
- Samtidig skal Hemit gjennom daglige drift bidra til en bærekraftig utvikling og kontinuerlig redusere vår påvirkning på det ytre miljøet.

#### Våre kjerneverdier

Mens vår visjon sier noe om hva vi skal bli, sier våre kjerneverdier hvordan vi skal opptre. Våre kjerneverdier skal prege alle ansatte i Hemit, og danne grunnlag for den praksisen som utøves i Hemit.

***Hemits kjerneverdier er: Kompetent, pålitelig, løsningsorientert og imøtekommende***

#### Våre hovedmål

Vi har etablert seks hovedmål med tilhørende tiltak for å nå visjonen «IKT for liv og helse».

Hovedmålene er

- Bedriftskultur preget av lagspill og entusiasme
- Gode bruker- og kunderelasjoner
- Verdiskaping for kundene
- Fleksibel og god gjennomføringsevne
- Konkurransedyktig tjenesteproduksjon
- Samfunnsansvar for ytre miljø

## De viktigste tiltakene i 2017 var å

- revidere kompetansestrategien
- forbedre prosessen og verktøystøtten for kompetansestyring
- revidere leverandørstrategien
- sikre god ressursstyring
- prosessforbedring Drift og IT-service
- synliggjøre miljøgevinster i nye og etablerte tjenester

Hemit måler tertialvis status på hovedmålene i strategien. KPI-ene for de viktigste tiltakene viser at Hemit er i ferd med å nå målene for inneværende strategiperiode.

Uløste utfordringer vil bli tatt inn i handlingsplanen for 2018.

## 2.0 Tjenesteproduksjon



Tjenesteproduksjonen foregår i avdelingene Tjenestedrift og Basisdrift. Tjenestedrift håndterer alle henvendelser fra brukermiljøene som omfatter feil, behov for støtte og bestillinger. Basisdrift sørger for at alle systemer og teknologi fungerer og blir fornyet ved behov. Dette innebærer både overvåkning, problemløsning og forebyggende aktiviteter.

Hemit baserer sin drift på ITIL som er et internasjonalt rammeverk for beste praksis innen IKT.

## 2.1 Nøkkeltall

	2016	2017	Kommentarer
Antall brukere	18 500	19 000	Antall aktive brukere i gjennomsnitt i en tre måneders periode
Antall PC-er	17 448	18 153	Økning både av stasjonære og bærbare.
Antall henvendelser til kundesenter	105 702	111 141	I tillegg var det 55 656 tilgangsbestillinger i IAM, som var en økning fra 2016 (52 055).
Antall meldinger til kommunehelsetjeneste	2,9 mill	3,1 mill	E-resept, pleie og omsorgsmeldinger, rekvisisjon og svar
Antall fysiske servere	370	281	Konsolidering og utskifting til større servere.
Antall virtuelle servere	1 602	1 875	Økning i antall virtuelle servere skyldes øking i forhold til nye applikasjoner og kapasitet på eksisterende tjenester.
Lagringsvolum	2498 Tb	2174 Tb	Nedgang skyldes ny teknologi tatt i bruk som komprimering/deduplisering/pakking.
Antall applikasjoner	1 237	1 352	Økningen skyldes i stor grad kartlegging av applikasjonsporteføljen.



## 2.2 KPI-er

	2016	2017	Kommentarer
Antall endringer	3 003	3 115	Fortsatt stort antall endringer i systemene.
Antall endringer med feil	21	24	Lavt antall som fører til feil.
Antall uker uten alvorlige hendelser	31	32	32 uker uten alvorlige hendelser
Antall alvorlige hendelser	29	24	Antall feil i de mest kritiske systemene.
*Tilgjengelighet med uplanlagt nedetid for tjenester på tjenestenivå 1	99,98 %	99,98 %	SLA-krav 99,90 %
Gjennomsnittlig ventetid i kundesenteret	55 sek	97 sek	Høyere ventetid enn SLA-kravet på 60 sek. Vi har hatt noe lang ventetid som skyldes noe sykdom og lav bemanning og perioder med stor pågang,
Gjennomsnittlig løsningsgrad 1. linje	68 %	70 %	SLA-krav 65 %

\*Tjenester: Arbeidsflate, PACS/Ris, LAB NSL, LAB NSML, LAB Prosang, LAB Ros, PAS, fysisk nettverk, Doculive EPJ, telefoni Sameiet, Anin og legevaktssystemer.

## 2.3 Positive resultater og uløste utfordringer

### Fortsatt stabil drift

Vi har en stabil drift som gir sykehusene en god og forutsigbar driftssituasjon. Antall alvorlige hendelser er på et lavt nivå - som tidligere år. Forbedret teknologi gjør at vi nå kan beholde PC-ene lenger før de byttes, i tillegg til at det gjøres en vurdering på antall feil på modellen og andre behov, før vi bytter. Dette har ført til reduserte kostnader knyttet til PC-utstyr.

I tillegg til at vi har stabil drift har vi også oppnådd mer kostnadseffektiv drift. Tiltak vi har gjennomført for å oppnå dette er blant annet bruk av teknologi og driftsverktøy som setter oss i stand til å automatisere driftsoppgaver og daglige rutineoppgaver. Dette gjør at vi kan håndtere økt antall PC-er, flere servere, flere tjenester og flere brukere på eksisterende tjenester uten økt bemanning. I tillegg er kostnader redusert gjennom reforhandling av vedlikeholdsavtaler.

I 2017 benchmarket vi en del av tjenestene våre; serverdrift, lagring, drift av klienter, kostnader knyttet til nettverk og brukerhjelp. Resultatet av sammenligningen med tilsvarende virksomheter, viser at vi har en effektiv drift og forvaltning, og at vi får mye igjen for investeringene våre.

## Applikasjoner

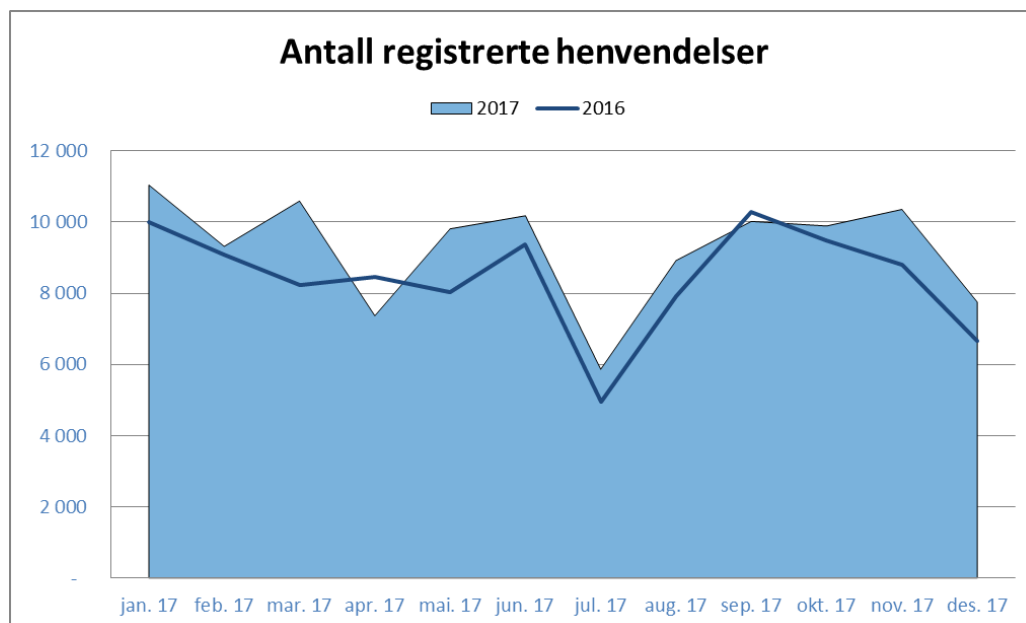
Det har vært en økning i antall applikasjoner og dette skyldes i stor grad kartlegging av applikasjonsporteføljen som er gjort i Puls 2.0-prosjektet for å sikre at man har oversikt over alle applikasjoner før overgangen til Windows 10.

Det har også kommet en del nye applikasjoner inn i porteføljen i 2017 og dette er i hovedsak applikasjoner knyttet tjenestene MTU systemer, prehospitale systemer, avdelingsvise kliniske systemer og andre administrative systemer.

Vi ønsker en utvikling hvor applikasjonsporteføljen blir redusert. Derfor vil det bli satt i gang bruksmålinger for å få kartlagt hvilke applikasjoner som enten ikke er i bruk eller som er lite brukt. Kartleggingen danner grunnlag for å vurdere om man skal tilby disse applikasjonene i tiden fremover.

## Økning i antall henvendelser til Hemithjelp

Det har fra 2016 til 2017 vært en økning på 5500 henvendelser til Hemithjelp. Årsaken til økningen er ansvar for nye kunder (TOV, Sykehusbygg), bredding av tjenester (MyWay2PAS, SAP) og noen gjentakende feil. Det har vært en økning i antallet feil på arbeidsflata fra 2016 til 2017. Antallet feil i 2016 var rekordlavt og over tid ser vi ikke at trenden er økende. Hemithjelp.no, hvor sluttbrukerne selv kan finne svar på sine IKT-spørsmål, har gjennom året hatt jevnt besøk på ca. 11 000 treff i måneden. Vi ser at artikler med brukerstøtte som knyttes opp til produksjonssetting av nye løsninger gir økt grad av besøk. Gjennom brukerundersøkelsen høsten 2017 ser vi at Hemithjelp.no ikke er godt nok kjent blant de ansatte i Helse Midt-Norge, og vi ser behov for å markedsføre kanalen enda bedre.



Figuren viser antall registrerte henvendelser til Kundesenteret pr. måned i 2017.

Totalt løste Hemit over 88 prosent av alle henvendelsene innen fristen i 2017. Dette er godt innenfor avtalene vi har med helseforetakene.

Hemit startet med 641 saker i backloggen i januar 2017. Backloggen har variert fra 423 saker på det laveste, til 608 ved utgangen av 2017. Backloggen varierer i takt med mengden og kompleksiteten på henvendelsene som kommer inn til Hemit. I brukerundersøkelsen for 2017 får Hemit en score på 5,0 av en maksscore på 6,0 på spørsmålet «Hemit følger opp mine henvendelser raskt og effektivt». Dette viser at målrettet arbeid på å gi god oppfølging i saker gir resultater.

## Utvikling



Hemits utviklingsaktivitet foregår i avdelingene Virksomhetsutvikling og Forvaltning. Disse avdelingene gjennomfører videreutvikling av tjenestene, prosjekter, oppdrag og bidrar med rådgiving innen virksomhetsutvikling, informasjonssikkerhet og tjenesteutvikling.

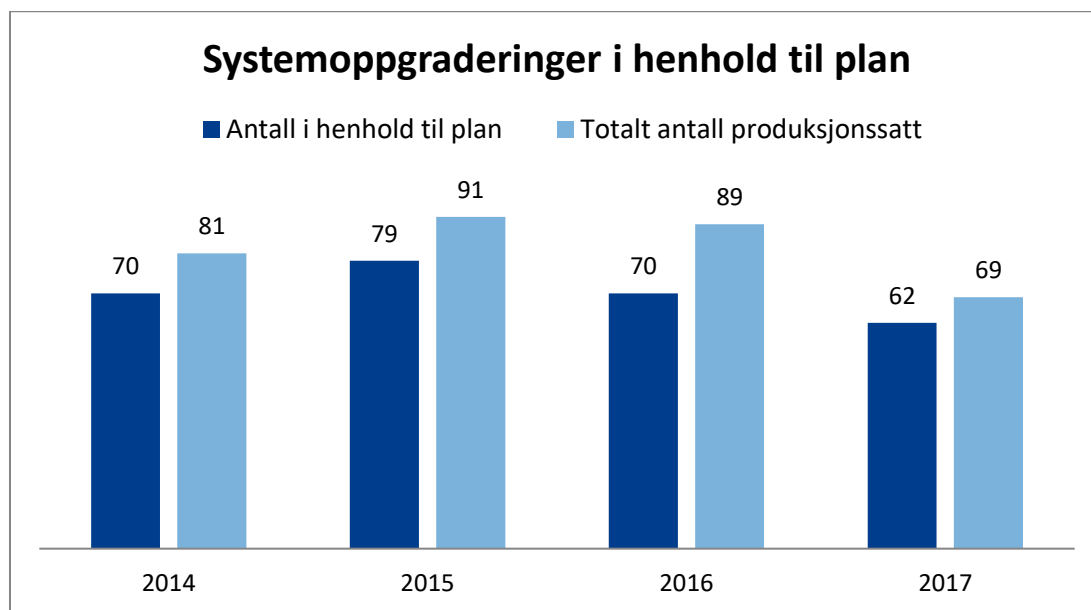
Virksomhetsutvikling har en egen gruppe for systemutvikling innen utvalgte områder.

## 2.4 Nøkkeltall

	2016	2017	Kommentarer
Antall releaser	89	69	Gjennomførte oppgraderinger i systemene, nedgang fra i fjor bla grunnet lavere aktivitet på laboratoriesystemene.
Antall oppdrag	277	338	Økning i antall bestilte oppdrag, økende kompleksitet, økt fokus på IKT-sikkerhet, skyløsninger og tjenester for eksterne helseaktører.
Ferdigstilte prosjekter	13	9	Totalt antall prosjekter er lavere enn tidligere, flere større prosjekter.
Diagrammer i Mega/Brobygger	200 nye, 300 oppdaterte	220 nye, 330 oppdaterte	Grafisk pedagogisk framstilling av en organisasjon, prosess eller teknologi, og viser sammenhengen dem imellom.
Nasjonale kvalitetsregister som forvaltes av Hemit	17	19	To ny register utviklet i 2017

## 2.5 Positive resultater og uløste utfordringer

Hemit gjennomførte i 2017 69 releaser av eksisterende applikasjoner. 62 av disse ble gjennomført i henhold til opprinnelig plan, det tilsvarer 90 % mot 79 % i 2016. De fleste releasene er komplekse og omfattende og det er gledelig at det generelt oppstår få driftsproblemer i etterkant av releasene. Det er en nedgang i antall releaser fra tidligere år, dette er blant annet på grunn av lavere aktivitet på laboratorieområdet som følge av den pågående anskaffelsesprosessen i HMN LAB. Det er god kvalitet på planlegging og gjennomføring av releaser, som igjen gir rom for mer proaktivt fokus i Basisdrift og Tjenestedrift.



Endringene som implementeres gjennom releasene dekker opp funksjonelle behov som er prioritert av systemeiere og brukergrupper, prosjektbehov og sørger for oppfyllelse av myndighetskrav.

Hemit samarbeider tett med ansatte i helseforetakene for å avdekke behov, kravspesifisere, teste og verifisere leveransene før de produksjonsettes. Det tette samarbeidet er en forutsetning for å oppnå effektiv og god utnyttelse av IKT i klinisk og administrativt miljø. Hemit opplever fortsatt at det er utfordrende å få IKT-brukere til å melde feil i de tilfeller det oppstår utfordringer etter endringer/releaser.

Hemit leverte 297 oppdrag i 2017 innenfor en rekke områder, hvilket er en oppgang på 14 % fra 2016; nye applikasjoner, oppgradering av eksisterende applikasjoner, telefoni, nettverk, e-læring og virksomhetsrapportering. Det ble bestilt nye 338 oppdrag i løpet av året slik at antall oppdrag i arbeid er økende. Vi får gode tilbakemeldinger på oppdragsleveransene: Gjennomføringsevne og kvalitet anses som god, men økt oppdragsmengde kan medføre behov for større kapasitet i tiden som kommer. Det er økende behov for at eksterne helseaktører har behov for tilgang til data eller tjenester fra Hemit for å sikre samhandling på tvers av helsetjenesten. Dette er krevende prosesser både teknisk, juridisk og merkantilt som i stor grad håndteres i oppdragsprosessen.

I 2017 har fokus på informasjonssikkerhet og forberedelser til innføring av GDPR i mai 2018 vært viktig og det vil bli stilt større krav til dokumentasjon i forbindelse med mange av oppdragene med ny personvernlovgivning på plass.

Aktiviteten på videreutvikling av applikasjoner er fortsatt høy, men for deler av applikasjonsporteføljen har aktiviteten avtatt. For andre områder er 2018 det siste året med stor utviklingsaktivitet, før det trappes ned de kommende årene på grunn av pågående prosesser for å anskaffe nye løsninger.

## Virksomhetsdata og integrasjon

Virksomhetsrapportering er et viktig virkemiddel for å sikre god virksomhetsstyring. Sammenstilte data som bearbeides og analyseres understøtter foretakene både på ledelsesnivå og på operativt nivå. Gjennom smart bruk av datagrunnlag kan man i stadig større grad predikere fremtidig aktivitetsnivå og ressursbehov og dermed kunne utnytte ressursene mer effektivt. Det er etablert en regional utviklingsplan for virksomhetsdata og Hemit realiserer denne i samarbeid med regional koordinator ved det regionale helseforetaket. Det er økt etterspørsel etter ledelsesinformasjon og rapporteringsløsninger og stadig flere datakilder knyttes opp mot datavarehuset. Hemit har i 2017 styrket kapasiteten innenfor fagområdet.

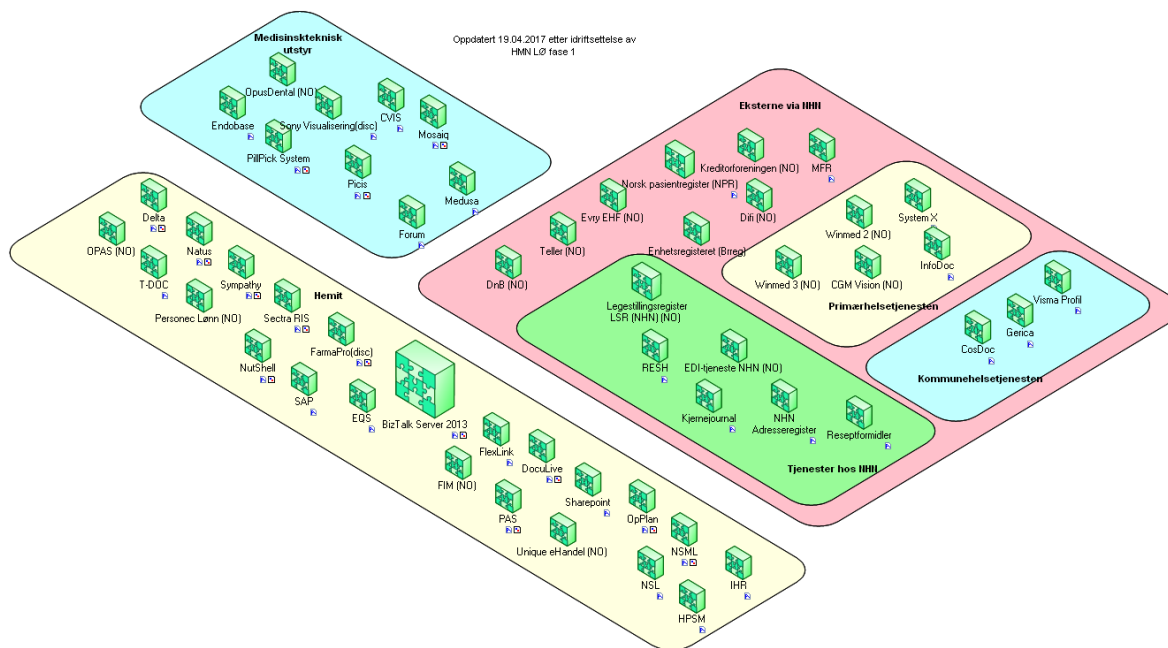
Hemit er systemintegrator og ansvarlig for utvikling og forvaltning av alle interne systemintegrasjoner og integrasjoner med en rekke eksterne parter slik som kommuner, fastleger, NPR, Kreftregisteret, Folkehelseinstituttet, Adresseregisteret med flere.

Det eksisterer en egen integrasjonsplattform som ivaretar både sykehusinterne integrasjoner og integrasjoner med eksterne parter. Integrasjonene er helt nødvendige for at systemlandskapet skal henge sammen og for at informasjon skal kunne flyte mellom de ulike løsningene og mellom nivåene i helsetjenesten. Integrasjon er også et viktig suksessområde i de store IKT-satsingene i Midt-Norge siden også fremtidens systemer skal være integrerte med en rekke tilgrensende løsninger i helsetjenesten.

Integrasjonen med fastleger og kommuner er meldingsbasert og dekker alle kommuner i Midt-Norge samt en rekke randkommuner i naboregionene.

I 2017 er automatisk tildeling av fødselsnummer til nyfødte realisert gjennom integrasjoner med skatteetaten.

BizTalk (NO) (Central Norway Regional Health Authority::Projects) - Systemer integrert via BizTalk(Overview of Applications) (NO)



Figuren illustrerer et utvalg av systemer som er integrert via Biztalk, integrasjonsplattformen til Helse Midt-Norge.

## Prosjektaktivitet

Programområdene i porteføljen koordineres av Hemit. Dette har ført til økt dialog med Helseforetakene og RHF og økt mulighet for å se helhetlig på porteføljen og gevinstpotensialet i utviklingsaktiviteten som foregår både i tjenestene og i prosjektene.

Her følger en oppsummering fra noen av de største prosjektene:

### Helseplattformen:

IKT handlingsplanens mål om ny pasientjournal blir realisert gjennom Helseplattformen. Hemit er sterkt representert i programmet med dyktige fagpersoner innen arkitektur, prosjektledelse og teknologi. Dette får konsekvenser for våre muligheter til å kunne starte nye aktiviteter.

### HMN LAB:

Prosjektet skal anskaffe nytt laboratoriedatasystem for Helse Midt-Norge. Prosjektet har i 2017 gjennomført en anskaffelsesprosess og hadde ved årsskiftet to leverandører med i den siste forhandlingsrunden innenfor områdene medisinsk genetik og laboratoriedatainformasjon.

### K2 videre med SAP

Økonomi- og logistikksystem for Helse Midt-Norge er innført og tatt i bruk i alle foretak i 2017. Neste fase av programmet er «K2 videre med SAP», med innføring av logistikkprosess innenfor legemiddelkjeden.

### Klinisk arbeidsflate:

Prosjektet skal erstatte dagens brukergrensesnitt mot PAS for utvalgte grupper av brukere. Dette er fra før av tatt i bruk i psykiatrien og er tatt i bruk i somatikken i 2017. Rusdata og Bupdata skal fases ut og det skal etableres felles journal med DocuLive på tvers av somatikk, voksenpsykiatri, rusbehandling og BUP. Løsningen skal innføres for rusbehandling og BUP i 2018.

#### Medisinsk bildearkiv:

Prosjektet skal etablere felles løsning for lagring av medisinske bilder i Helse Midt-Norge i henhold til strategi og lovkrav. Dette inkluderer sikker pasientidentifikasjon, sikker lagring og gjenfinning av pasientinformasjon og bilder. Pilot er gjennomført i 2017 og løsningen innføres i 2018.

#### Kompetanseledelse:

Prosjektet skal etablere standardiserte og systematiske arbeidsprosesser for kompetansestyring understøttet av egnet IKT-verktøy. Innføring av løsningen er ferdigstilt og tatt i bruk i Helse Midt-Norge.

#### Sjukehuset i Nordmøre og Romsdal (SNR):

Hemit er tildelt ansvaret for IKT-prosjektet i forbindelse med byggingen av det nye sykehuset i Nordmøre og Romsdal.

## Innovasjon

Helse Midt-Norge har en voksende satsning på innovasjon i samsvar med oppdragsbrev fra nasjonale helsemyndigheter.

Hemit etablerte i 2017 en innovasjonsplan for Hemit i oppfølgingen av den regionale innovasjonsstrategien. Det overordnede målet for innovasjonsplanen er at Hemit skal tilby robuste og kostnadseffektive IKT tjenester og hjelpe HF til å lykkes med å nyttiggjøre seg IKT tjenestene slik at forventet, og dokumentert, nytteverdi oppnås. Innovasjonsplanen har fokus både på å styrke innovasjon internt i Hemit og i samvirke med Helseforetak. Innovasjonsplanen er et virkemiddel for å styrke Hemit sin evne til å møte Helse Midt-Norge RHF og helseforetakene sine forventninger om økt verdiskaping.

Hemit deltar aktivt i det regionale innovasjonsnettverket. Vi deltar i 4 utvalgte innovasjonsprosjekter som er finansiert gjennom Helse Midt-Norge RHF sine innovasjonsmidler. Hemit deltar også i prosjekter finansiert av Norges Forskningsråd i samsvar med de prioriterte satsningsområdene i Helse Midt-Norge RHF.

## Tjenesteutvikling og virksomhetsarkitektur

Hemits systemutviklingsportefølje ble i 2017 videreutviklet med ytterligere integrasjoner og funksjonalitet for å understøtte regionale og nasjonale helseforetak. eSP er en webapplikasjon som framstiller etterlevelse av fastsatte prosedyrer/retningslinjer i standardiserte pasientforløp. Det gjelder alle 28 «Pakkeforløp for kreft», og fra mai 2017 ble det også mulig å konfigurere inn andre typer forløp for monitorering. Det gjelder for eksempel standardisert forløp for «Fast Track Hoftebrudd» og psykose.



I 2017 ble eSP videreutviklet med et eget verktøy for oppfølging av kodekvalitet samt brukerdefinerte dashboard med grafiske fremstillinger som statistisk prosesskontroll, historikk, histogram og annen visualisering av tid, kvalitet og volum. Hovedfokuset i prosjektet har vært opplæring og implementering, så mye av videreutviklingen har vært rettet mot selvforklarende og intuitive brukergrensesnitt inkludert enklere navigering.

Produktet har vekket interesse i flere av de andre helseregionene og det er startet en prosess for at eSP skal kunne tas i bruk i de andre helseregionene.

**OpPlan** er et produkt som brukes ved alle operasjonsavdelinger i Helse Midt-Norge. I 2017 ble det før sommeren gjennomført oppgradering til versjon 4.24 med ca. 50 korrigeringer. Høsten ble brukt til å utvide integrasjonen med (P)RS med toveiskommunikasjon. (versjon 4.25) Samtidig ble OpPlan sine ressurser brukt til å utvikle en web-løsning som presenterer data fra (P)RS. Denne kalles Aktivitet- og arbeidsplan og må ses på som en frittstående modul av OpPlan sin funksjonalitet «Tilgjengelig personell».

**Utviklingsplan** for PAS EPJ-porteføljen er fulgt opp og tiltakene har blitt gjennomført. Utviklingsplanen ble revidert i november 2017.

**MRS**-rammeverket består av medisinske kvalitetsregistre som Hemit leverer til nasjonale registermiljø knyttet til de ulike helseregionene. Rammeverket driftes av Norsk Helsenett. I løpet av 2017 er det blitt ferdigstilt og levert to nye nasjonale registre slik at plattformen nå består av 21 kvalitetsregistre i nasjonal drift, av disse 19 med nasjonal status som forvaltes av Hemit. Plattformen har hatt 66 releaser. Det er etablert en ny rapporteringsløsning, «MRS Resultat», som gir de ulike registermiljøene bedre mulighet til å analysere sine data. I løpet av 2017 er det kommet 5 registre på denne løsningen. Det er også kommet på plass et generelt rammeverk, «MRS PROMS», for å hente inn data fra pasienten selv via helsenorge.no eller Digipost. Det er nå 5 registre som bruker dette, her har man nå startet prosjekt for også å støtte registreringer på papir for pasienter som ikke har mulighet til å fylle ut elektronisk. Det ble tildelt midler i flere innovasjonsprosjekter knyttet til bruk av MRS – disse ferdigstilles i 2018.

I 2017 er det ferdigstilt og levert to nye Nasjonale registre (Norvas og Leddprotese). Hemit har nå ansvar for 21 registre hvorav 19 har nasjonal status.

**MRS POSI** ble utviklet i 2017 og er et lokalt medisinsk kvalitetsregister basert på MRS-plattformen, til bruk i insidensregistrering og rapportering av postoperative sårinfeksjoner. MRS-POSI benyttes av Smittevern, og bedrer kvalitet på innregistrerte data, gir en mer ressursbesparende og mer effektiv rapportering både til FHI og ut i organisasjonen.

**MRS PIAH** ble utviklet i 2017 og er et lokalt medisinsk kvalitetsregister basert på MRS-plattformen, som benyttes til pålagt prevalensregistrering av HAI (Helsetjeneste Assosierte Infeksjoner) og antibiotikabruk, samt innrapportering av data til FHI.

### **Virksomhetsarkitektur**

Virksomhetsarkitektur brukes aktivt som verktøy på tvers av prosjektene og bidrar dermed til å sikre løsninger som samhandler og understøtter Helse Midt-Norges strategiske mål. Hemit sin arkitekturgruppe er i vekst og vi satser samtidig på å øke arkitekturkompetanse utenfor egen

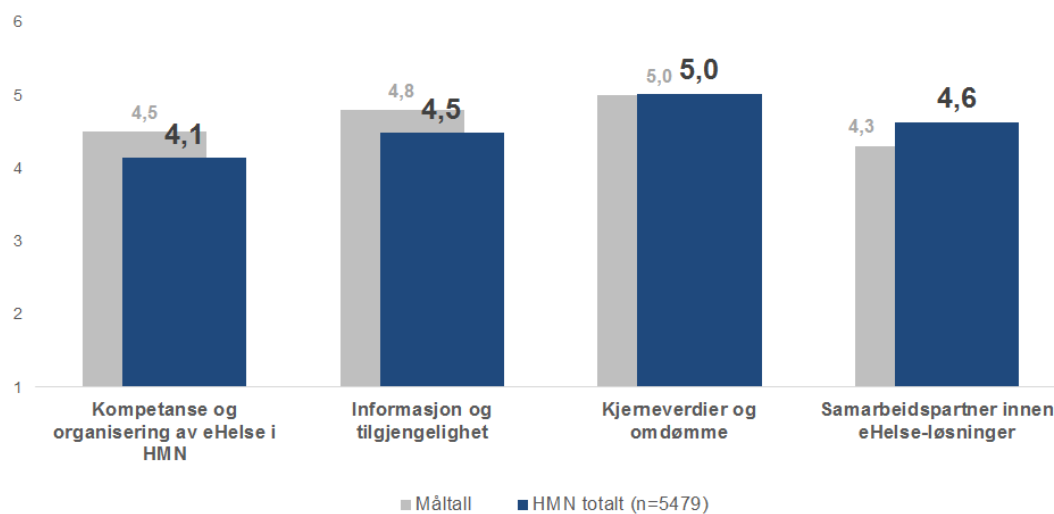
organisasjon. Hemit avholder jevnlig innføringskurs i virksomhetsarkitektur med både teoretisk og praktisk innhold. Det er økende deltagelse fra helseforetakene på disse kursene.

### 3.0 Brukerundersøkelser og tilbakemeldinger fra helseforetakene

Hemit mottok svar fra 5479 ansatte i Helse Midt-Norge på fjorårets brukerundersøkelse. Dette utgjør 20 prosent av arbeidsstyrken, noe som er en liten nedgang fra i fjor. Formålet er å undersøke hvor fornøyde de ansatte i Helse Midt-Norge er med IKT-tjenestene og rådgivningen Hemit leverer, og få innspill på forbedringsområder. Resultatene er også en avsjekk på om vi når målsetningene i handlingsplanen vår.

Årets resultater viser at de ansatte i helseforetakene aldri har vært så fornøyd med Hemit som de er nå. Dette viser at målrettet arbeid over tid gir resultater. Samtidig ser vi at vi har forbedringsområder å jobbe med. Dette gjelder blant annet økt markedsføring av Hemithjelp.no, og mer informasjon om - og veiledning i - bruk av IKT-tjenestene.

## HOVEDRESULTATER (INDEKSER)



Vi skårer aller best på området kjerneverdier og omdømme med hele 5 i gjennomsnitt på en skala fra 1 til 6. På spørsmål om de opplever Hemit som imøtekommende og løsningsorientert, skårer vi høyt med henholdsvis 5,3 og 5,0. På spørsmål om Hemit har et godt omdømme skårer vi 4,7 som er en stor forbedring fra 2016. Dette viser at det hjelper å jobbe fokusert og målrettet med blant annet bedriftskultur, gode kunderelasjoner og stabil drift og konkurransedyktige leveranser.

## 4.0 Økonomisk resultat

Hemit - Resultatregnskap	2016		2017		Avvik i kr
	Faktisk	Budsjett	Faktisk	Budsjett	
<b>Sum Inntekter</b>	1 083 041	1 084 644	907 248	933 638	-26 390
<b>Sum Personalkostnader</b>	242 784	246 530	245 230	245 234	4
<b>Sum Andre driftskostnader</b>	808 551	838 014	654 196	688 304	34 108
<b>Sum Finans</b>	1 464	-100	-23	-100	-77
<b>Resultat</b>	33 170	0	7 799	-0	-7 799

Økonomisk resultat for 2017 viser et overskudd på 7,8 MNOK.

Overskuddet skyldes større aktivitet på investeringsprosjekter og dermed mer aktivering av lønnskostnader enn budsjettet, noe lavere avskrivninger enn budsjettet, samt lavere administrative og interne kostnader enn budsjettet.

## 5.0 Organisasjon

Organisasjonen er også i 2017 styrket både kapasitets- og kompetansemessig for å kunne bistå helseforetakene med utvikling av helsetjenesten. Dette har i hovedsak styrket kapasiteten i prosjektgjennomføringen. Viktigheten av å forstå arbeidsprosessene i helsetjenesten og hvordan teknologien kan bidra til å optimalisere disse er fortsatt viktige satsningsområder.

Avdelingene Drift og IT-service startet i november 2016 et prosjekt, «Prosessforbedring», for å se på mulige organisatoriske endringer for å redusere totalt antall henvendelser fra sluttbruker, og løse de henvendelser man får raskere gjennom økt løsningsgrad i første linje. Nye arbeidsprosesser og avdelingsstruktur ble gjennomført i mai 2017. Evaluering av dette gjennomføres i januar 2018, men noen justeringer på samarbeid mellom 1. og 2. linje.

## 6.0 Personell, HMS og kompetanse

### 6.1 Kompetanseutvikling

Følgende aktiviteter er gjennomført i 2017

- Prosjekt Kompetanseportalen i Hemit ble gjennomført våren 2017. Prosjektet ble avsluttet tidlig høst 2017. Prosjektet ble gjennomført i henhold til plan.
- Pr. i dag benytter alle ledere og medarbeidere kompetanseportalen aktivt knyttet til medarbeidersamtaler, utviklingsplaner, arbeidsmål og kompetanseplaner.
- Det er laget og publisert 19 kompetanseplaner, både sentrale og avdelingsvise planer
- 
- Kompetansen er styrket både gjennom rekruttering, interne og eksterne kurs
- Arbeidet med ny kompetansestrategi for Hemit ble påbegynt våren 2017. Arbeidet fortsetter og forventes ferdigstilt våren 2018

### 6.2 Sykefravær

Hemit hadde som mål å ha et sykefravær under 5 % i 2017. Sykefraværet viser en økning på 0,6 prosentpoeng fra 5,1 % i 2016 til 5,7 % i 2017. Til tross for satsing på tiltak for å fremme helse gjennom trening og aktivitet, ser vi at sykefraværet går opp. Dette vil det jobbes ytterligere med i 2018.

	2016	2017	Endring
<b>Sykmelding</b>	3,11 %	4,10 %	0,44 %
<b>Egenmelding</b>	1,69 %	1,60 %	-0,09 %
<b>Totalt sykefravær</b>	<b>5,10 %</b>	<b>5,70 %</b>	<b>0,60 %</b>

### 6.3 Arbeidsmiljø og bemanning

Det er gjennomført vernerunder på alle kontorsteder i 2017. Dette er beskrevet i en samlet HMS-handlingsplan.



Oversikt over Hemits kontorsteder

#### Trondheim og Levanger

Flyttet inn i nye lokaler i april 2017. Et eget prosjekt, «Hemit Nybygg», planla og forberedte flyttinger for Hemit i Trondheim og Levanger. I Trondheim er de nye lokalene i Abels Hus, og Levanger i Kombinasjonsbygget som eies av Levanger kommune og er lokalisert ved Levanger sykehus.

Det er en markant forbedring av arbeidslokalene på begge arbeidssteder. Gevinstene av nye lokaler måles gjennom arbeidsmiljøundersøkelser.

#### Medarbeidersamtaler

Alle ledere gjennomførte medarbeidersamtaler med sine ansatte våren 2017. Kompetanseportalen ble benyttet som støtteverktøy og mal i dette arbeidet.

#### Turnover

Det ble satt mål om at turnover i 2017 skal være lavere enn 7,5 prosent. Turnover 2017 i Hemit er på 3,8 prosent.

Turnover er regnet ut slik: Fast ansatte som har sluttet i forhold til gjennomsnittlig antall faste ansatte (13/antall ansatte (339)\*100). Det vil si at lærlinger, vikarer og midlertidige ansatte er tatt ut av statistikken.

#### Mini-Arbeidsmiljøundersøkelse 2017

Det ble gjennomført en Mini-arbeidsmiljøundersøkelse i Hemit høsten 2017. Undersøkelsen viser en positiv utvikling på de fleste områder. Områder som det ble mål på var;

1. Kompetanseutvikling (faglig og personlig utvikling)
2. Motivasjon og arbeidsglede
3. Tilhørighet
4. Sosialt samspill
5. Fysiske forhold
6. Samhandling og møtekultur

**Kompetanseutvikling:** Mål var lik eller bedre score enn 2013

- Delvis oppnådd, dvs på 4 av 6 spørsmål er det lik eller bedre score i dag. Lavere på 2 områder, men en positiv trend

**Arbeidsglede:** Mål var over 70 poeng (høy arbeidsglede)

- Mål er oppnådd

**Tilhørighet og omdømme:** Mål er over 70 poeng

- Mål er oppnådd, og en stor positiv endring

**Samarbeid:** Mål over 70 poeng

- Mål oppnådd på 3 av 4 spørsmål. Positiv trend.

Vi er godt fornøyd med utviklingen i strategiperioden. For fokusområdene sett under ett har vi en positiv utvikling på alle områder, selv om vi på enkeltspørsmål ikke når målsettingen.

Kompetanseutvikling vil fortsatt være fokusområde for å sikre fremtidige behov og positiv utvikling.

## Bemanningsutvikling

	2012	2013	2014	2015	2016	2017
<b>Antall ansatte</b>	270	296	315	325	336	339
<b>Antall årsverk</b>	258	286	306	315	323	326

Bemanningsveksten har totalt sett vært på 0,9 prosent i 2017.

## 7.0 Ytre miljø

Hemit har vært miljøsertifisert etter ISO 14001 siden oktober 2013, og ble re-sertifisert etter ny versjon av standard i august 2016 (ISO 14001:2015).

Hemit har tidligere hatt mål om å redusere CO2-utslipp ved å redusere bilkjøring, samt redusere strømforbruk i datarom ved å virtualisere servere og skifte til nytt utstyr med lavere strømforbruk. I 2017 har vi dreid fokus mot våre tjenesteleveranser med målsetning om å synliggjøre miljøgevinster i både nye og etablerte tjenester.

Tiltak for er gjennomført:

- Mal for tjenesteavtaler har tatt inn et punkt der det skal beskrives miljøgevinst i tjenestene. Totalt har Hemit fått inn beskrivelsen i ca. 20 % av tjenesteavtalene.

Hemit har også lagt inn krav om at miljøgevinst skal beskrives i utarbeidelse av nye prosjektforslag, slik at dette kan bli et innspill til porteføljestygingsprosess og til utarbeidelse av gevinstrealiseringsplaner i vedtatte prosjekt.

### **Klimaregnskap**

Klimaregnskap CO<sub>2</sub> bygger på en mal utviklet av Direktorat for IKT og forvaltning (DIFI), men videreutviklet for Helsesektoren. For å følge utvikling i Hemit er det lagt inn et større detaljeringsnivå i tabellen under enn det som rapporteres regionalt og inngår i det nasjonale klimaregnskapet fra spesialisthelsetjenesten.

Tabellen viser at Hemit fortsetter å redusere bilkjøring. For flyreiser innland er det en økning, dette er relatert til nasjonale aktiviteter som Hemit må delta på. Flyreiser utland varierer mye fra år til år, men siden det er få reiser og noe av dette nok skyldes private reiser som er bestilt gjennom reiseportalen er ikke dette noe vi legger stor vekt på i vurderingen av nye tiltak.

	2016		2017		Endring i %
		Utslipp tonn Co2 pr. ansatt		Utslipp tonn Co2 pr. ansatt	
<b>Leasede kjøretøy (*)</b>	46 510 km	0,1862	41 571 km	0,1756	-5,72 %
<b>Ansattes kjøring med egne kjøretøy i tjenesten (*)</b>	303 529 km		297 216 km		
<b>Flyreiser - Innland (**)</b>	585 223 km		632 622 km	0,3338	6,40 %
<b>Flyreiser - Utland (**)</b>	175 351 km		148 510 km	0,0635	-27,50 %
<b>Elektrisitetsforbruk, datarom (***)</b>	247 KVA	Rapporteres ikke i klimaregnskapet fra Hemit	247 KVA	Rapporteres ikke i klimaregnskapet fra Hemit	Ingen endring

(\*) Uspesifisert drivstoff

(\*\*) Noen privatreiser kan være med i tallmaterialet, anser dette som lik andel fra år til år

(\*\*\*) Elektrisitetsforbruk datarom er med i klimaregnskapet for St.Olav

## **8.0 Framtidsutsikter**

Helsesektoren preges av endring og utvikling, på nasjonalt og regionalt nivå. Strategi 2030 viser til teknologisk utvikling som en viktig drivkraft for endring. Anvendelse av teknologi er definert som et av flere strategiske mål i Helse Midt-Norge sin Strategi 2030. Økt anvendelse av teknologi i vår helsetjeneste stiller krav til gjennomføringsevne og koordinering i helse IKT. Helseplattformen har fått i oppdrag å være et regionalt utprøvningsprogram for det anbefalte nasjonale målbidde «Én innbygger – én journal». Helseplattformen har behov for å få avklart valg av konsept for drift og forvaltning av Helseplattformen. Dette valget vil ha betydning for utviklingen av Hemit.

Nasjonale myndigheter ønsker et taktomslag innen helse-IKT. I praksis betyr dette at det er ønskelig med mer nasjonal styring og koordinering. Dette kommer til uttrykk gjennom etableringen av

Direktoratet for eHelse og nasjonalt eHelse-styre. Direktoratet for e-helse anbefaler at det opprettes en nasjonal tjenesteleverandør og at eksisterende nasjonale løsninger som anses som modne bør overføres til nasjonal tjenesteleverandør. Nasjonal tjenesteleverandør skal være helsesektorens felles leverandørfunksjon og tjenesteintegrator. Den vil komme i tillegg til de leverandørorganisasjonene som er etablert i helseregionene og kommunene i dag. Det antas at det vil ta flere år å etablere denne funksjonen.

Teknologiutviklingen fortsetter, og akselererer. Den teknologiske utviklingen øker kompleksiteten, og har potensiale til å forandre hvordan vi i fremtiden vil produsere og levere helse- og omsorgstjenester. Infrastrukturtjenester gjennomgår en effektivisering basert på sky-teknologi, bruk av kunstig intelligens og økende grad av automatisering. Det forventes at disse teknologiene vil bidra til å redusere prisnivået i leverandørmarkedet frem mot 2020. Konsekvensen av denne utviklingen er at interne IKT-organisasjoner må arbeide målrettet med effektivisering av sin drift for å forbli konkurransedyktige og relevante for sine kunder.

Medisinsk teknisk utstyr (MTU), allmennteknikk og IKT smelter mer og mer sammen. MTU må være tilkoblet nettverk for å fungere slik det er ment. Måleresultater og innstillinger overføres til sentrale servere/applikasjoner. Dette stiller krav til kompetanse hos helsetjenesten og leverandørene av MTU, og et godt samspill med IKT-funksjonene i Helse Midt-Norge.

Helhetlige helsetjenester gir innbyggerne tilgang til sine helseopplysninger også utenfor Helsenettet. Dette medfører at den digitale verdikjeden blir lengre og mer kompleks. I 2018 trår nye personvernregler (GDPR) i kraft. For databehandler betyr den nye loven en betydelig skjerping av ansvar og oppgaver.

Til sammen gir dette store endringer i trusselbildet og digital sårbarhet. For å møte trusselbildet må Helse Midt-Norge styrke sin leder- og fagkompetanse og kapasitet betydelig innenfor informasjonssikkerhet.

Gjennom utviklingsplan for pas/epj i Helse Midt-Norge vil utviklingstakten endres på de systemene som skal fases ut. Samtidig skal kompetanse, stabil drift og avtalt tjenestekvalitet på disse systemene opprettholdes fram til ny pas/epj er i produksjon og tar over.

For Hemit vil det være avgjørende at vi evner å utvikle oss i takt med rammebetingelser og utviklingstrekk, slik at vi fortsatt presterer godt også når verden omkring oss endrer seg. Samtidig som vi tenker på utvikling i et litt lenge perspektiv er det viktig at vi forkurser på dagens behov.