

ÅRSRAPPORT 2016



HELSE MIDT-NORGE IT

Innhold

1.0	Innledning fra direktør Paul Gundersen	6
1.1	Strategi og mål i 2016	7
2.0	Tjenesteproduksjon	9
2.1	Nøkkeltall	9
2.2	KPI-er	10
2.3	Positive resultater og uløste utfordringer	10
3.0	Utvikling	12
3.1	Nøkkeltall	12
3.2	Positive resultater og uløste utfordringer	13
4.0	Brukerundersøkelser og tilbakemeldinger fra Helseforetakene	16
5.0	Økonomisk resultat	18
6.0	Personell, HMS og kompetanse	19
6.1	Kompetanseutvikling	19
6.2	Sykefravær	19
6.3	Arbeidsmiljø og bemanning	19
7.0	Ytre miljø	21
7.1	Redusere CO2-utslipp	21
7.2	Redusere strømforbruk	21

HEMIT I FRONT

- med effektiv og innovativ IKT for liv og helse



Nøkkeltall

336 ansatte

Omsetning: 1 083 MNOK

Drift og forvaltning av 1237 applikasjoner

Leverer IKT-tjenester til 22000 brukere

Leverer 17448 PC-er

Kontakt

Helse Midt-Norge IT (Hemit)

Postboks 2833, Elgeseter, 7432 Trondheim

Telefon: 02531

E-post: postmottak@hemit.no

Om oss

Hemit er Helse Midt-Norges egen IKT-enhet med eierskap og 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 ha en regional organisering som understøtter Hemits strategiske mål.

Hemit skal bidra til:

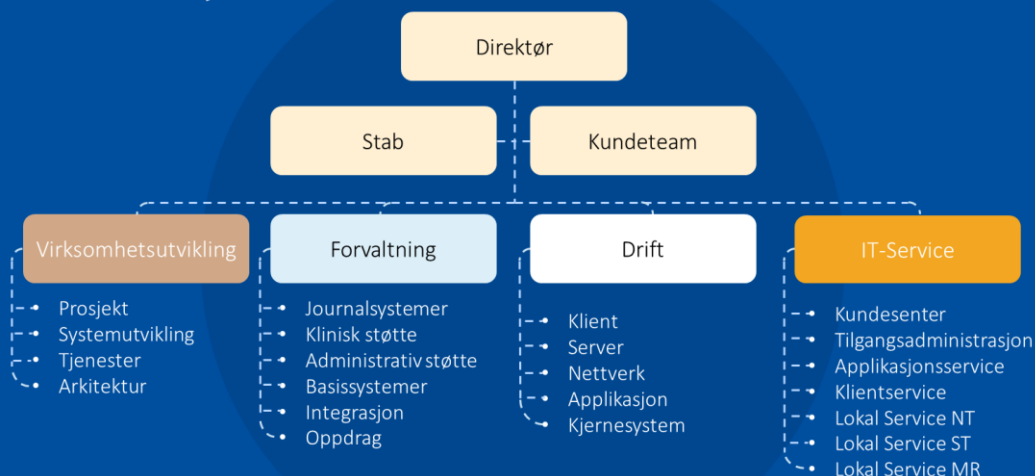
- En bedre pasientbehandling
- En bedre pasientopplevelse
- Bedre og mer effektiv hverdag for ansatte i sykehusene

Hemits visjon er: Hemit i front - med effektiv og innovativ IKT for liv og helse

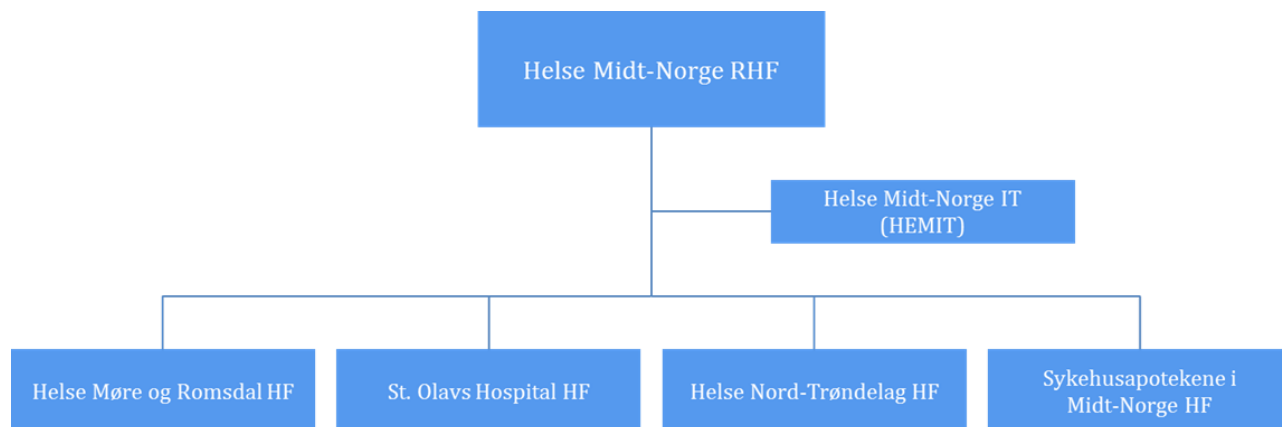
HEMIT I FRONT MED EFFEKTIV OG INNOVATIV IKT FOR LIV OG HELSE



ORGANISASJONSKART



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 2016. Det at driften er stabil har gitt oss muligheter til å fokusere mer på samspill og samarbeid med helseforetakene. Vi har også fått positive tilbakemeldinger på den nye kommunikasjonsløsningen hemithjelp.no som gir brukerne muligheter til å få hjelp via digitale kanaler.

I september arrangerte vi den fjerde Hemit-konferansen. Denne gangen med 350 deltagere fra helseforetak, kommuner, departement, direktorat og Hemit. Det ble et vellykket arrangement takket være en strålende innsats og samarbeid på tvers i organisasjonen vår. Konferansen slik den fremstår nå er omdømmebyggende for Hemit både regionalt og nasjonalt.

Det har vært stor aktivitet på prosjektsiden i 2016. I tillegg til Helseplattformen som har stor påvirkning på hele Helse Midt-Norge og prosjektet for innføringen av SAP som nytt logistikk- og økonomisystem i regionen etablerte vi også et prosjekt som skal anskaffe nye felles IKT-løsninger for alle laboratoriene i Helse Midt-Norge.

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 2016 viser at de aller fleste er veldig godt fornøyde med hjelpen de får av oss, og resultatene blir mer positive for hvert år.

Bedriftskultur og godt arbeidsmiljø har vært – og er – viktige satsingsområder i Hemit. I 2016 gjennomførte vi en arbeidsmiljøundersøkelse. 95 prosent av ansatte i Hemit svarte på undersøkelsen, og vi har positiv fremgang på 16 av 18 temaer i undersøkelsen.

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

1.1 Strategi og mål i 2016

Visjon: Hemit i front - med effektiv og innovativ 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 og løsningsorientert.

Våre hovedmål

Vi har etablert seks hovedmål med tilhørende tiltak for å nå visjonen «Hemit i front – med effektiv og innovativ 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

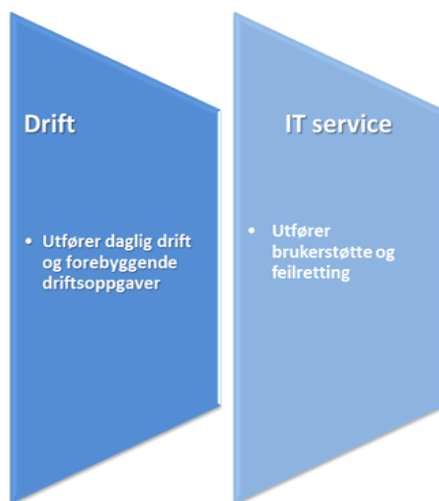
De fem viktigste tiltakene i 2016 var

- Bygge bedriftskultur med fokus på kontinuerlig forbedring og pasienten i fokus
- Forbedre prosess og verktøystøtte for kompetansestyring
- Revidere teknologi- og sikkerhetsplan
- Ny kommunikasjonskanal, Hemithjelp.no
- Sikre god ressursstyring

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 2017.

2.0 Tjenesteproduksjon



Tjenesteproduksjon foregår i avdelingene Drift og IT-service. IT-service håndterer alle henvendelser fra brukermiljøene som omfatter feil, behov for støtte og bestillinger. Drift 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

	2015	2016	Kommentarer
Antall brukere	21 647	22 000	
Antall PC-er	16 598	17 448	Økning er i hovedsak nye bærbare PC-er.
Antall henvendelser til kundesenter	115 765	105 702	I tillegg var det 52055 tilgangsbestillinger i IAM, som var en liten reduksjon fra 2015 (54856).
Antall meldinger til kommunehelsetjeneste	6,8 millioner	8,3 millioner	E-resept, pleie og omsorgs meldinger, rekvisisjon og svar.
Antall fysiske servere	322	370	Øking i fysiske servere p.g.a behov for økt kapasitet i virtuelt kjøremiljø.
Antall virtuelle servere	1 432	1 602	Økning i antall virtuelle servere skyldes øking i forhold til nye applikasjoner og kapasitet, eks. TOV og SAP.
Lagringsvolum	1376 Tb	2498 Tb	Øking skyldes at vi nå har backup på disk i stedet for tape. Tid hvor vi tar vare på back er også øket.
Antall applikasjoner	1 148	1 237	Noe av økningen er etterregistrering og oppsplitting av større tjenester, i tillegg er det mange nye mindre applikasjoner som skåringsverktøy, samt applikasjoner i nye tjenester (SAP, rapporteringsverktøy, prosjektweb)

2.2 KPI-er

	2015	2016	Kommentarer
Antall endringer	2 921	3 003	Fortsatt stort antall endringer i systemene
Antall endringer med feil	18	21	Lavt antall som fører til feil
Antall uker uten alvorlige hendelser	28	31	31 uker uten alvorlige hendelser er ny rekord
Antall alvorlige hendelser	32	31	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	49 sek	55 sek	SLA-krav 60 sek
Gjennomsnittlig løsningsgrad 1. linje	69 %	68 %	SLA-krav 65%

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

2.3 Positive resultater og uløste utfordringer

Fortsatt stabil drift

Infrastrukturloftet som ble gjennomført i 2011-2014 har gitt oss en teknisk plattform som er et viktig bidrag til stabil drift. I tillegg har vi gode prosesser for oppgraderinger og endringer som gjør at brukerne opplever mindre feil. Dette ser vi blant annet ved at vi kan vise til hele 31 uker uten alvorlige driftsforstyrrelser i 2016.

Vi arbeider målrettet med proaktiv overvåking. Dette gir Helse Midt-Norge mindre alvorlige feil i IKT-systemene og helsearbeiderne opplever færre driftsforstyrrelser i sitt daglige arbeid. Vi utvikler stadig overvåkingsløsningene våre, og de blir etablert på flere systemer og tjenester. Kontinuerlig forbedring av disse gjør at vi forventer at opplevelsen brukerne har i hverdagen vil bli enda bedre.

Vi har laget en operativ beredskapsplan som er et godt hjelpemiddel for hva som må gjøres dersom en alvorlig ulykke skulle inntreffe.

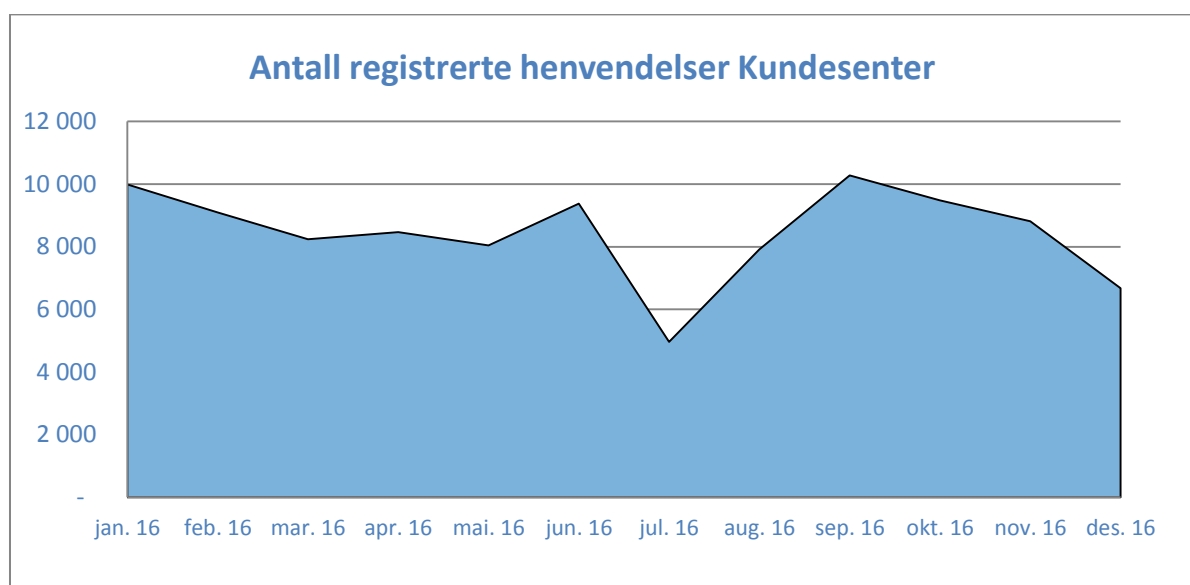
I tillegg til at vi har stabil drift har vi også oppnådd mer kostnadseffektiv drift. Gjennomførte tiltak for å oppnå dette er blant annet bruk av teknologi og driftsverktøy som setter oss i stand til å automatisere daglige rutineoppgaver, samt reforhandling av vedlikeholdsavtaler. Dette gjør at vi kan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

I 2016 ble SAP tatt i bruk som nytt logistikk og økonomisystem i Helse Midt-Norge. Det ble i løpet av året etablert en forvaltningsorganisasjon hvor Hemit, sammen med Driftssenter LØ og ekstern leverandør, skal stå for drift og forvaltning av denne løsningen.

Trøndelag Ortopediske Verksted (TOV) ble etablert på Helse Midt-Norge-plattform med klienter og applikasjonsdrift i løpet av 2016.

Nedgang i antall henvendelser til Kundesenteret

Det har fra 2015 til 2016 vært en nedgang på 10 000 henvendelser til Hemit Kundesenter. Nedgangen skyldes reduksjon av gjentakende feil knyttet til systemene, i tillegg til innføringen av portalen Hemithjelp.no, hvor sluttbrukerne selv kan finne svar på sine IKT-spørsmål. Ved årsskiftet var det ca 2600 oppslag på Hemithjelp.no pr uke. Kanalen markedsføres i relevante fora og statistikk over bruk følges opp.



Figuren viser antall registrerte henvendelser til Kundesenteret pr. måned i 2016.

Totalt løser Hemit over 88 prosent av alle henvendelser (over 105 000 i 2016) innen frist, noen som er godt innenfor avtalen med helseforetakene.

Til tross for dette hadde vi en økning i antall henvendelser som ikke løses innen avtalt frist. (backlog) Hemit startet med 510 saker i backlog i januar 2016, og mot slutten av året var backlogen økt til 641 saker. Noe av dette skyldes at det er utfordrende å komme i kontakt med brukerne som har meldt disse sakene.

Brukerundersøkelsen for 2016 viser at hele 10 prosent (fra 72 % til 82 %) flere er fornøyd med Hemit sin oppfølging av saker som ikke blir løst av vår førstelinje, Kundesenteret.

3.0 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.

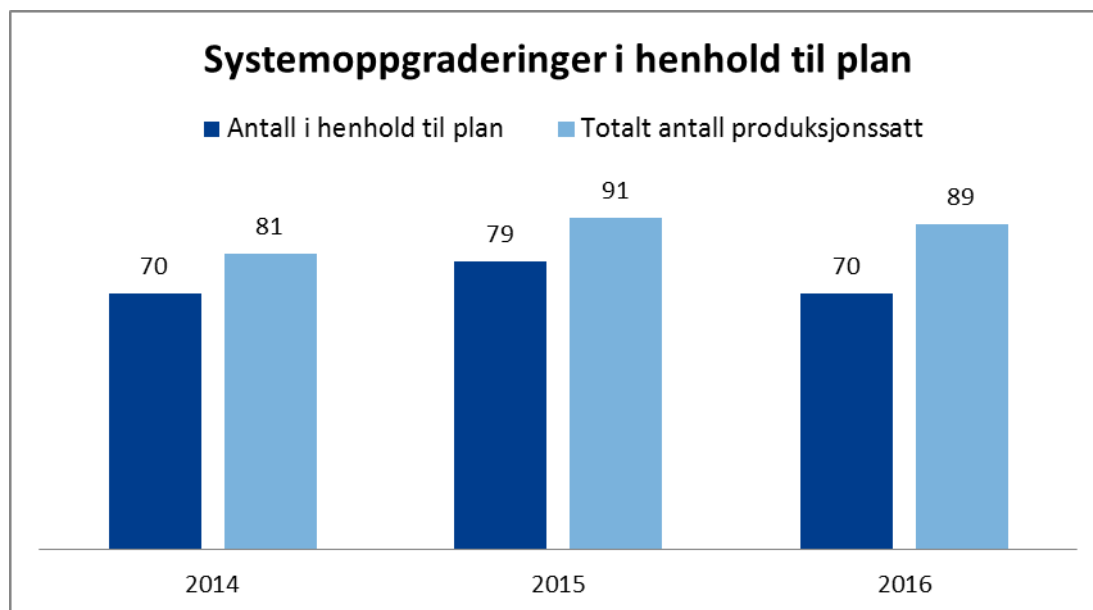
3.1 Nøkkeltall

	2015	2016	Kommentarer
Antall releaser	91	89	Gjennomførte oppgraderinger i systemene
Antall oppdrag	298	277	Antall oppdrag er avtakende, men de er mer krevende i kompleksitet og omfang
Ferdigstilte prosjekter	17	13	Totalt antall prosjekter er lavere enn tidligere, flere større prosjekter
Diagrammer i Mega/Brobygger	174 nye, 403 oppdaterte	200 nye, 300 oppdaterte	Grafisk pedagogisk framstilling av en organisasjon, prosess eller teknologi, og viser sammenhengen dem imellom.
Nasjonale kvalitetsregister levert av Hemit	2	2	I 2016 er det ferdigstilt og levert to nye Nasjonale registre (Hjertekirurgi, NorArtritt) . Hemit har nå ansvar for 18 register.

3.2 Positive resultater og uløste utfordringer

Releaser og oppdrag

Hemit gjennomførte i 2016 89 releaser av eksisterende applikasjoner. 70 av disse ble gjennomført i henhold til opprinnelig plan. Mange av releasene er komplekse og omfattende og det er gledelig at det generelt oppstår få driftsproblemer i etterkant av releasene. Det er meget god kvalitet på planlegging og gjennomføring av releaser og det gir rom for mer proaktivt fokus i Drift og IT-Service.



Endringene som implementeres gjennom releasene dekker opp funksjonelle behov som er prioriterte fra systemeier 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 allikevel at det er utfordrende å få IT-brukere til å melde feil i de tilfeller det oppstår utfordringer etter endringer/releaser.

Hemit leverte i 2016 261 oppdrag innenfor en rekke områder; nye applikasjoner, oppgradering av eksisterende applikasjoner, telefoni, nettverk, e-læring og virksomhetsrapportering. Vi får gode tilbakemeldinger på oppdragsleveransene: Gjennomføringsevne og kvalitet anses som meget god. Etablering av nye Kundeforhold for Trøndelag Ortopediske verksted, Innherred Samkommune Legevakt og Midtre Namdal Legevakt ble gjennomført som oppdrag.

Aktiviteten på videreutvikling av applikasjoner er fortsatt høy men for deler av applikasjonsporteføljen vil aktiviteten de kommende årene avta på grunn av pågående prosesser for å anskaffe nye løsninger.

Virksomhetsrapportering og integrasjon

Virksomhetsrapportering er et viktig virkemiddel for å sikre god virksomhetsstyring. Sammenstilte data som bearbejdes og analyseres understøtter foretakene både på ledelse og operativt nivå. Gjennom smart bruk av datagrunnlag kan man i stadig større grad predikere fremtidig aktivitetsnivå og ressursbehov og dermed utnytte ressursene mer effektivt. Det er fortsatt en økende etterspørsel virksomhetsdata og det foregår en regional aktivitet for å legge en felles regional strategi på dette området.

Hemit er systemintegrator og ansvarlig for utvikling og forvaltning av både interne systemintegrasjoner og integrasjoner med en rekke eksterne parter slik som kommuner, fastleger, NPR, Kreftregisteret, Folkehelseinstituttet, Adresseregisteret med flere. Integrasjoner mellom applikasjoner i sykehusene er nødvendige for å forenkle og effektivisere arbeidsflyt i spesialisthelsetjenesten, mens integrasjoner mellom ulike nivå i helsetjenesten samt nasjonale enheter er nødvendig for å sikre effektiv samhandling og gode pasientforløp for innbyggeren.

Det er etablert en egen integrasjonsplattform som ivaretar både sykehusinterne integrasjoner og integrasjoner med eksterne parter.

Integrasjonen med fastleger og kommuner er meldingsbasert og dekker nå alle kommuner i Midt-Norge samt 16 randkommuner.

Prosjektaktivitet

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 ble besluttet startet i mai 2016. Arbeid med kravspesifikasjon pågår og anskaffelsesfasen vil bli gjennomført i 2017.

Nytt økonomi- og logistikksystem for Helse Midt-Norge

Løsningen er innført og tatt i bruk i alle foretak i 2016, unntatt St. Olavs Hospital som tar i bruk SAP i mars 2017. Planleggingen av fase 2 starter i 2017.

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 skal nå også tas i bruk i somatikken. 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 2017.

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 startes første kvartal i 2017.

e-resept

Fase 1 av prosjektet ble gjennomført i 2016, og alle resepter er nå elektroniske. I 2017 vil innføring av legemiddelsamstemming gjennomføres som fase 2 av e-resept.

Kompetanseledelse

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

Innovasjon

Hemit bruker følgende definisjon på innovasjon: «Nytt, nyttig, nyttiggjort»

I 2016 startet arbeidet med å etablere en innovasjonsplan i Hemit. Denne innovasjonsplanen er et virkemiddel for å styrke Hemit sin evne til å møte RHF og Helseforetakene (HF) sine forventninger om økt verdiskaping.

Hemit har deltatt i søknader på regionale og nasjonale FoU-midler. To prosjekter ble innvilget finansiering i 2016. Prosjektet «Virksomhetsarkitektur for pasientens helsetjeneste» ble innvilget av Norges Forskningsråd. Helse Nord Trøndelag og Helse Møre og Romsdal er partnere.

Prosjektet «Virtuelt samhandlingsrom med arbeidsflyt- og kommunikasjonsstøtte ved legemiddelgjennomgang i sykehjem» ble innvilget av Helse Midt-Norge sine innovasjonsmidler. Sykehusapotekene i Midt-Norge er prosjekteier.

Tjenesteutvikling og virksomhetsarkitektur

Hemits systemutviklingsportefølje ble i 2016 videreutviklet med ytterligere integrasjoner og funksjonalitet for å understøtte regionale og nasjonale helseforetak.

eSP er et system for elektronisk monitorering og visualisering av standardiserte pasientforløp. I 2016 ble det videreutviklet slik at det ble enkelt å legge til nye kreftpakkeforløp. Videre ble det mulig å monitorere forløp på tvers av sykehus og helseforetak i Helse Midt-Norge. Det arbeidet åpner også muligheten for å støtte andre typer forløp. Produktet har vekket interesse i flere av de andre helseregionene.

Nonline er et system til bruk i analyse på laboratoriene i St. Olavs Hospital. En del av funksjonaliteten ble i 2016 etablert på ny plattform som sikrer et robust forvaltningsregime og bredding til andre sykehus og helseforetak i regionen. Dette arbeidet vil også kunne lette overgangen til nytt labsystem.

OpPlan er et produkt som brukes ved alle operasjonsavdelinger i Helse Midt-Norge. I løpet av 2016 ble det etablert en lenge etterspurt integrasjon mot DocuLive. Integrasjonen består både av oppslag mot pasient og videre overføring av dokumentasjon til journal. Systemet har nå en brukermasse som i 2016 passerte 1000 samtidige brukere. Produktet fikk i 2016 status som nivå 1-tjeneste.

MRS-rammeverket består av medisinske kvalitetsregistre som Hemit leverer til nasjonale registermiljø knyttet til de ulike helseregionene og som driftes av Norsk Helsenett. I løpet av 2016 er

det blitt ferdigstilt og levert et nytt nordisk (fra nasjonal- til nordisk status) og to nye nasjonale registre slik at plattformen nå består av 18 kvalitetsregistre med nasjonal status som forvaltes av Hemit. Det er etablert en ny rapporteringsløsning, «MRS Resultat», som gir de ulike registermiljøene bedre mulighet til å analysere sine data. Det er også kommet på plass et generelt rammeverk, «MRS PROMS», for å hente inn data fra pasienten selv via helsenorge.no eller Digipost. Løsningen er en pilot for skjemaløsningen på helsenorgeplattformen. I 2016 fikk vi også på plass mulighet for sømløs pålogging basert på smartkort i Helse Vest og Helse Midt-Norge.

Utviklingsplan for PAS EPJ-porteføljen fikk høsten 2015 stort fokus, og vi har i løpet av 2016 fulgt opp og gjennomført tiltak i planen.

Arkitekturplan for Helse Midt-Norge har vært gjenstand for forankring og informasjonsarbeid. Det har vært jobbet aktivt med organisering av arkitekturpraksis som er vedtatt i planen.

Teknologiplan er under utarbeidelse og vil være ferdig før sommeren 2017. Planen omhandler trender innen teknologiområdet og hvordan Helse Midt-Norge skal forholde seg til den teknologiske utviklingen i både 0-3 års-, og 3-10 års perspektiv.

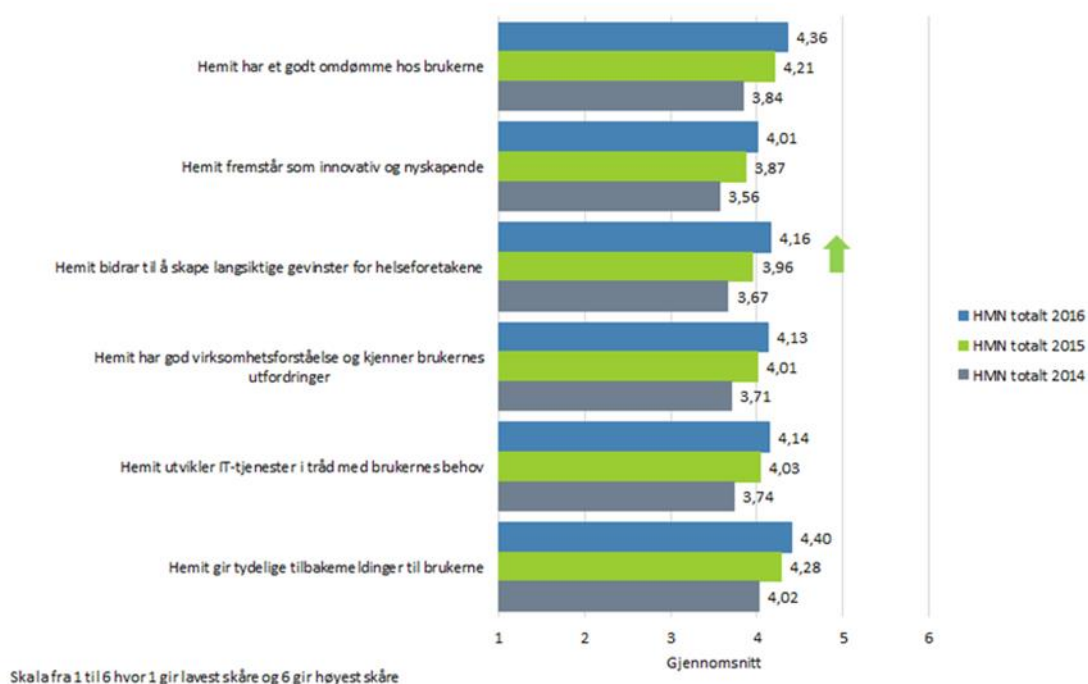
Sikkerhetsplan for Helse Midt-Norge er utviklet og godkjent. Planen inneholder føringer og tiltak for teknologi- og informasjonssikkerhet i Helse Midt-Norge.

4.0 Brukerundersøkelser og tilbakemeldinger fra Helseforetakene

Hemit mottok svar fra 6013 ansatte i Helse Midt-Norge på den årlige brukerundersøkelse. Dette utgjør 27 prosent av arbeidsstyrken, noe som er en liten økning fra 2015. Formålet er å finne ut hvor fornøyde helseforetakene er med IKT-tjenestene Hemit leverer, og hvilke forbedringsområder vi har.

Mer fornøyde brukere enn før

Vi fortsetter den gode trenden fra i fjor og forbedrer oss på alle områder i brukerundersøkelsen. Der vi øker aller mest er på spørsmålet om vi bidrar til å skape langsiktige gevinster for helseforetakene. Her hadde vi en skår på 3,67 i 2014 og er nå på 4,16. Skalaen er fra 1 til 6 hvor 1 gir lavest skår og 6 gir høyest skår. Vi har også forbedret oss mye på spørsmålet om Hemit gir tydelige tilbakemeldinger til brukerne, hvor vi i 2014 fikk 4 og i år 4,4. Når det gjelder omdømme er vi nå på 4,36 hvor vi i 2014 lå på 3,84. Se tabell nedenfor for oppsummerte resultater for de tre siste årene.



Forbedringsområder

Ett av områdene vi fortsatt har et forbedringspotensial er «Hemit fremstår som innovativ og nyskapende» hvor vi skårer 4.

Når det gjelder området «Hemit har god virksomhetsforståelse og kjenner brukernes behov», er vi ikke i mål. Vi kommer til å fortsette med etablerte tiltak. Målet er at disse tiltakene skal bidra til å øke nytteverdien av IKT-løsningene som brukes i helseforetakene.

For å fortsette den gode fremgangen på området «Hemit gir tydelige tilbakemeldinger til brukerne», ser vi behov for å følge opp brukerne enda tettere i saker som ikke løses av 1. linje. I tillegg, kommer vi til å videreutvikle hemithjelp.no for å øke helsearbeidernes bruk og nytteverdi av denne kanalen.

5.0 Økonomisk resultat

Hemit - Resultatregnskap	2015		2016		Avvik i kr
	Faktisk	Budsjett	Faktisk	Budsjett	
Sum Inntekter	889 514	863 482	1 083 041	1 084 644	-1 603
Sum Personalkostnader	218 711	235 685	242 784	246 530	3 746
Sum Andre Driftskostnader	664 645	629 346	808 551	838 014	29 463
Sum Finans	5 345	1 548	1 464	-100	1 564
Resultat	11 503	-1	33 170	0	33 170

Økonomisk resultat for 2016 viser et overskudd på 33,2 MNOK.

Overskuddet skyldes noe lavere eksterne kostnader enn budsjettet, lavere pensjonskostnader, høyere renteinntekter og lavere administrative kostnader.

6.0 Organisasjon

Organisasjonen er også i 2016 styrket både kapasitetsmessig og med kompetanse for å kunne bistå helseforetakene med utvikling av helsetjenesten. 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 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

Hemit fikk i 2016 på vegne av RHF det operative ansvaret for det regionale porteføljekontoret. Programområdene i porteføljen koordineres av Hemit (med unntak av programområdet for Logostikk og Økonomi) Dette har ført til økt dialog med Helseforetakene og RHF og økt mulighet for å se helhetlig på porteføljen og gevinstpotetebisalet i utviklingsaktiviteten som foregår både i tjenestene og i prosjektene.

7.0 Personell, HMS og kompetanse

7.1 Kompetanseutvikling

Følgende aktiviteter er gjennomført i 2016

- Oppstart prosjekt Kompetanseportalen I Hemit
- Gjennomført 40 interne kurs

7.2 Sykefravær

Hemit har som mål å ha et sykefravær under 5 prosent i 2016. Sykefraværet viser en økning på 0,3 prosentpoeng fra 2015.

	2015	2016	Endring
Sykmelding	3,11 %	3,55 %	0,44 %
Egenmelding	1,69 %	1,55 %	-0,14 %
Totalt sykefravær	4,80 %	5,10 %	0,30 %

7.3 Arbeidsmiljø og bemanning

Det er gjennomført vernerunder på alle kontorsteder i 2016. Dette er beskrevet i en samlet handlingsplan.



Oversikt over Hemits kontorsteder

Trondheim og Levanger

Et eget prosjekt, «Hemit Nybygg», planla og forberedte flyttinger for Hemit i Trondheim og Levanger 2016. Dette prosjektet vil gå helt til flytteprosessene er gjennomført i løpet av våren 2017.

Medarbeidersamtaler

Alle ledere gjennomførte medarbeidersamtaler med sine ansatte våren 2016. Ny regional mal ble tatt i bruk.

Turnover

Det ble satt mål om at turnover i 2016 skal være lavere enn 7,5 prosent. Turnover 2016 i Hemit er på 1,8 prosent.

Turnover er regnet ut slik: Fast ansatte som har sluttet i forhold til gjennomsnittlig antall faste ansatte ($x/\text{antall ansatte (330)} \cdot 100$). Det vil si at lærlinger, vikarer og midlertidige ansatte er tatt ut av statistikken. Uttak av pensjon regnes heller ikke som turnover.

Arbeidsmiljøundersøkelse 2016

Det ble gjennomført arbeidsmiljøundersøkelse i Hemit i 2016. Undersøkelsen viser en positiv utvikling på 16 av 18 områder.

Områder med gode score/positiv utvikling

- Opplevd lederadferd
- Sosialt samspill
- Lavt konfliktnivå i Hemit
- Rolleklarhet

Områder med lavere score/negativ utvikling

- Egenkontroll
- Faglig utvikling
- Medvirkning

Bemanningsutvikling

	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Antall ansatte	247	270	296	315	325	336
Antall årsverk	239	258	286	306	315	323

Bemanningsveksten har totalt sett vært på 1,6 prosent i 2016.

8.0 Ytre miljø

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

Hemit har to miljømål for perioden 2013 - 2016. Målene er satt ut fra kartlegging av våre vesentlige miljøaspekter. Fra 2016 vil fokus dreie mot våre tjenesteleveranser med målsetning om å synliggjøre miljøgevinster i både nye og etablerte tjenester.

De to målene er:

1. Redusere CO₂-utslipp
2. Redusere strømforbruk

8.1 Redusere CO₂-utslipp

For å redusere bilkjøring har vi gjennomført tiltak for å utvide bruk av samhandlingsutstyr i Hemit i tillegg til fokus på samkjøring.

Omfang av bruk av Lync har vært økende og målinger viser reduksjon i omfang av jobbrelatert bilkjøring. Vi anser målet om 20 prosent reduksjon som oppnådd.

8.2 Redusere strømforbruk

Målet var å redusere strømforbruk på datarom med 10 prosent. Dette målet er nådd. Analyser viser omtrent 15 prosent reduksjon i perioden, til tross for at kapasiteten på lagring og servere har vært bygd ut.

Moderne infrastruktur og stadig utfasing av gamle fysiske servere er hovedårsaken til reduksjonen. Nytt utstyr som settes opp har lavere strømforbruk. I tillegg har det vært et særlig fokus på virtualisering av servere på datarom.

9.0 Fremtidsutsikter

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 målbilde «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. I Nasjonal IKT sin strategi er det tatt inn føringer for å gå fra regional samordning til en nasjonal samordning på felles IT-løsninger. Helse Sør-Øst har inngått avtale om tjenesteutsetting av store deler av sin IT infrastruktur. Erfaringene derfra vil være viktige og vil måtte legges til grunn for hvordan de andre regionene velger å forholde seg til muligheten knyttet til tjenesteutsetting. 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. Oppdragsdokumentet for 2017 peker på at målsetningen er å levere minst like høy driftsstabilitet som i 2016 og at vi utvikler og til passer oss i forhold til dagens behov med hensyn til ressurser og behov i de fire store pågående prosjektene i Helse Midt-Norge.

Følgende punkter er utgangspunkt for vår arbeid med utviklingen av IKT i et nasjonalt og regionalt perspektiv:

- 1. Helse Midt-Norge vil delta aktivt i nasjonalt samarbeid**
Helse Midt-Norge støtter det nasjonale målbildet og ambisjonen om sterkere styring og økt gjennomføringsevne, hvor målet er bedre helsetjenester. Helse Midt-Norge vil bidra til at det utarbeides omforente planer for å nå det nasjonale målbildet.
- 2. Det er behov for å konsolidere dagens aktørbilde**
Fremtidsbildet viser at dagens måte å organisere og drive helse IKT på, ikke vil være bærekraftig. Helseregionene bør i fellesskap lete etter hensiktsmessige strukturer for strategi, utvikling, og drift og forvaltning av helse IKT.

3. **Gjenbruk av produksjonsmiljø gir synergier**

Det finnes god kompetanse og praksis innen ulike deler av drift og forvaltning av helse IKT. Helse Midt-Norge er opptatt av at IKT kompetanse, ressurser og produksjonsmiljø gjenbrukes og tilbys nye behov der de måtte oppstå.

4. **Forvaltningsorganisasjon for Helseplattformen skal på plass**

Helseplattformen arbeider med å få på plass en drift- og forvaltningsorganisasjon for ny journalløsning i Midt-Norge. Helse Midt-Norge og Trondheim kommune deltar i arbeidet.

5. **Leverandørmarkedet skal benyttes der det er formålstjenlig**

Med bakgrunn i spesialisering, teknologisk utvikling og effektivisering vil Helse Midt-Norge være opptatt av at Helse Midt-Norge nyttiggjør seg leverandørmarkedet på områder der det er formålstjenlig.

6. **Vi skal ha åpne prosesser med god involvering**

Endringer i helse IKT stiller krav til kultur, endringsvilje og tilpasningsevne. Helse Midt-Norge er opptatt av at endringer og prosesser preges av åpenhet og involvering av berørte parter.