



# HEMIT ÅRSRAPPORT 2018

## Innhold

1.0	Innledning fra Paul Gundersen, direktør i Hemit .....	5
2.0	Strategi og mål i 2018.....	6
3.0	Tjenesteproduksjon .....	8
3.1	Nøkkeltall.....	8
3.2	KPI-er .....	9
3.3	Positive resultater og uløste utfordringer .....	9
4.0	Utvikling .....	11
4.1	Nøkkeltall.....	11
4.2	Positive resultater og uløste utfordringer .....	12
5.0	Brukerundersøkelser og tilbakemeldinger fra helseforetakene .....	16
6.0	Økonomisk resultat .....	17
7.0	Organisasjon .....	18
8.0	Personell, HMS og kompetanse .....	18
8.1	Kompetanseutvikling .....	18
8.2	Sykefravær .....	18
8.3	Arbeidsmiljø og bemanning.....	19
9.0	Ytre miljø.....	20
10.0	Framtidsutsikter .....	21

# VI LEVERER IKT FOR LIV OG HELSE



## Nøkkeltall

352 ansatte

Omsetning: 914 MNOK

Drift og forvaltning av 1 443 applikasjoner

Leverer IKT-tjenester til 18 800 brukere

Leverer 18 500 PC-er

## Kontakt

Helse Midt-Norge IT (Hemit)

Postboks 2833, Elgeseter, 7432 Trondheim

Telefon: 02531

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

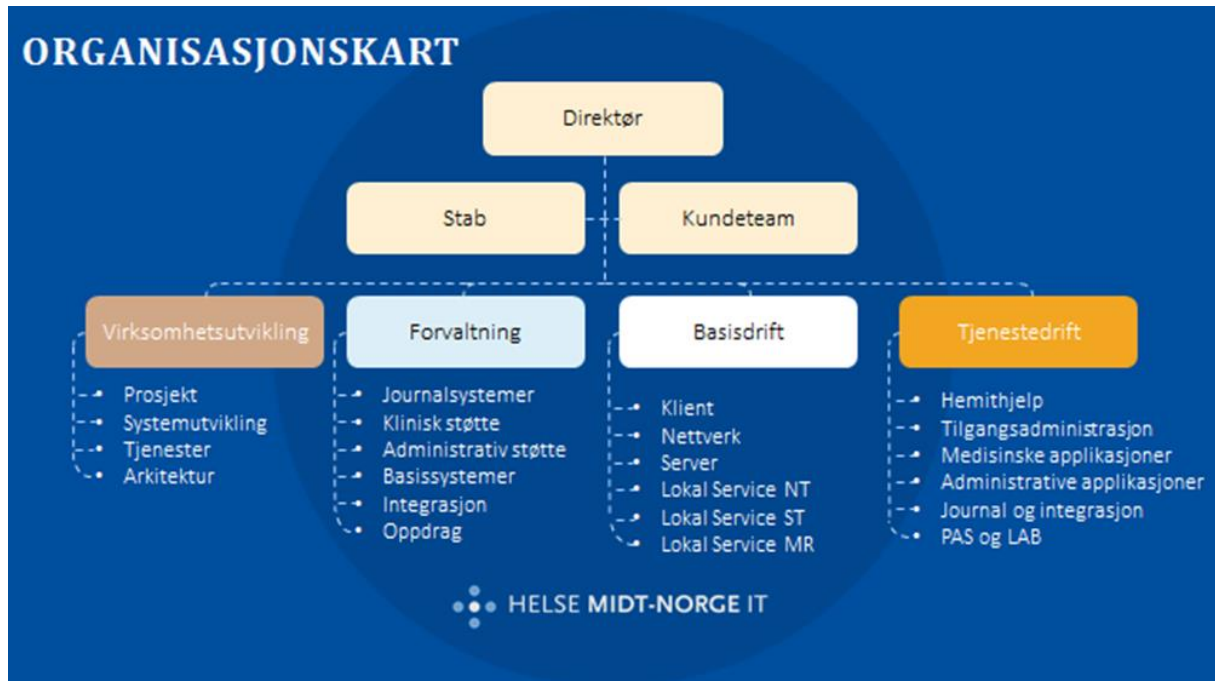
## Om oss

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.

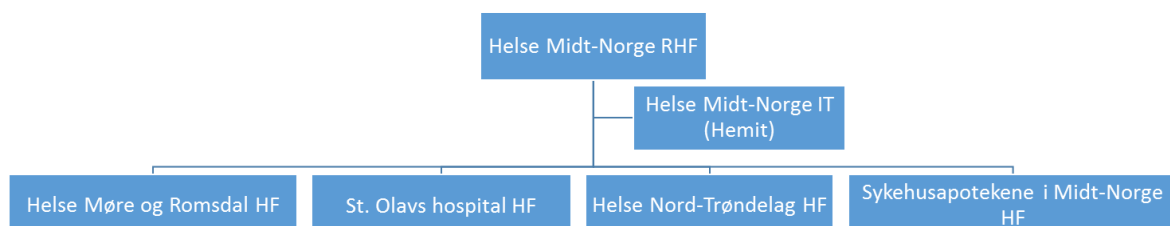
Hemit skal bidra til

- 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 Paul Gundersen, direktør i Hemit

God og stabil drift av IKT-tjenestene vi leverer til helseforetakene i Helse Midt-Norge har vært hovedprioritet for oss også i 2018.

Driftsituasjonen i regionen er stabil, og det gir oss mulighet til å fokusere på andre oppgaver i samarbeid med helseforetakene.

I 2018 besluttet Hemit seks tiltak som skal bidra til å sikre gjennomføringsevnen vår. Vi gjorde også strukturelle endringer i organisasjonen og i ledelsen som et ledd i dette arbeidet.

Både i de store regionale prosjektene og innenfor nasjonale oppgaver har det vært stor aktivitet i 2018. Hemit bidrar blant annet sterkt inn i arbeidet med Helseplattformen HMN Lab og K2, og disse aktivitetene fortsetter med økt innsats i 2019.

Resultatene fra den årlige brukerundersøkelsen vi sender ut til alle 20 000 ansatte i Helse Midt-Norge er igjen veldig positive.

De aller fleste er veldig godt fornøyd med jobben vi i Hemit gjør og gir tilbakemelding om at vi opptrer i henhold til våre verdier: løsningsorientert, pålitelig, kompetent og imøtekomende.

---

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

## 2.0 Strategi og mål i 2018

### 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 strategiske mål

- Vi er en aktiv samarbeidspartner for digitalisering i helsetjenesten
- Vi har stabil drift og effektive leveranser
- Vi forvalter informasjon sikkert, effektivt og enhetlig
- Vi er utviklingsorienterte, åpne og endringsvillige

#### De viktigste tiltakene i 2018 var:

- Prosess for økt gjennomføringsevne
- Styrke leverandørstyring

- Avklare konsept for hybride tjenester
- Gjennomføre effektiviseringstiltak og synliggjøre effekt av disse.
- Bidra til miljøgevinster i helseforetakene
- Videreutvikle risikostyringsmetodikk
- Prosessforbedring – styrke internkontroll av sikkerhetstiltak
- Strategisk kompetanseplanlegging med målrettede tiltak
- Ulike kulturtiltak

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 2019.



### 3.0 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.

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

### 3.1 Nøkkeltall

	2017	2018	Kommentarer
Antall brukere	19 000	18 800	Antall aktive brukere i gjennomsnitt i en tre måneders periode, rapporteringsrutiner endret i 2018
Antall PC-er	18 153	18 500	Økning både av stasjonære og bærbare.
Antall henvendelser til kundesenter	111 141	118 759	I tillegg var det 57879 tilgangsbestillinger i IAM, som var en økning på 2223 fra 2017 (55656).
Antall meldinger til kommunehelsetjeneste	3,1 mill	3,5 mill	E-resept, pleie og omsorgsmeldinger, rekvisisjon og svar
Antall fysiske servere	281	288	Noe vekst for å øke antall virtuelle servere
Antall virtuelle servere	1 875	2 148	Økning i antall virtuelle servere skyldes øking i forhold til nye applikasjoner og kapasitet på eksisterende tjenester.
Lagringskapasitet	3350 Tb	4289 Tb	Vekst skyldes økt volum innfor de fleste områder.
Antall applikasjoner	1 352	1 443	Fortsatt økning i nye bestillinger



## 3.2 KPI-er

	2017	2018	Kommentarer
Antall endringer	3 115	3 606	Fortsatt stort antall endringer i systemene.
Andel endringer med feil	0,8 %	1,2 %	Lav andel som fører til feil.
Antall uker uten alvorlige hendelser	32	41	Meget god utvikling i antall uker uten alvorlige hendelser
Antall alvorlige hendelser	24	16	Antall feil i de mest kritiske systemene.
*Tilgjengelighet med uplanlagt nedetid for tjenester på tjenestenivå 1	99,98 %	99,97 %	SLA-krav 99,90 %
Gjennomsnittlig ventetid i kundesenteret	97 sek	95 sek	Høyere ventetid enn SLA-kravet på 60 sek.
Gjennomsnittlig løsningsgrad 1. linje	70 %	75 %	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.

## 3.3 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.

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 løpet av 2018 har vi etablert en løsning som effektiviserer oppgradering av operativsystem for PC-er. Dette medfører at vi kan gjennomføre oppgraderinger uten å sende teknikker til den enkelte lokasjon. All oppgradering skjer automatisk og den enkelte bruker kan selv velge tidspunkt for når oppgradering skal skje.

### Applikasjoner

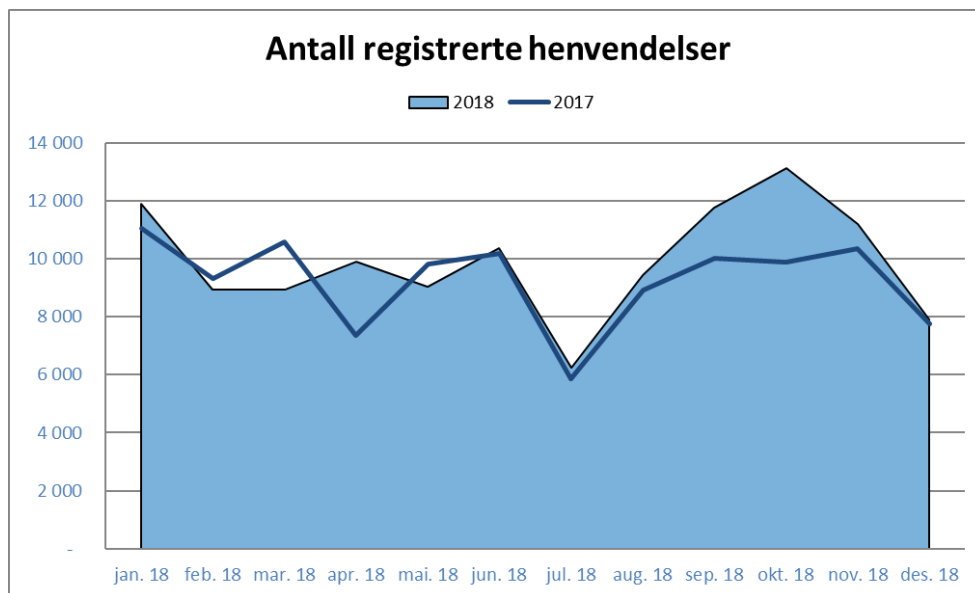
Det har kommet en del nye applikasjoner inn i porteføljen i 2018 gjennom bestilte oppdrag og dette er i hovedsak applikasjoner knyttet tjenestene MTU systemer, prehospitale systemer, avdelingsvise kliniske systemer og andre administrative systemer.

Vi ønsker en utvikling hvor applikasjonsporteføljen blir redusert. Det er satt i gang bruksmålinger for å få kartlagt hvilke applikasjoner som enten ikke er i bruk eller som er lite brukt. Målingene gir et grunnlag for å se nærmere på om noen av applikasjonene kan utfases.

### Antall henvendelser til Hemithjelp

Det har i 2018 vært en økning på 7% i antall registrerte henvendelser til Hemithjelp sammenlignet med 2017.

Hemithjelp.no, hvor sluttbrukerne selv kan finne svar på sine IKT-spørsmål, har gjennom året et gjennomsnittlig besøk på ca. 13 600 treff i måneden. Portalen har blitt aktivt brukt til informasjon rundt Windows 10- utrulling, og viser at målrettet informasjon gir økt bruk av portalen. Gjennom brukerundersøkelsen høsten 2018 ser vi at Hemithjelp.no fortsatt 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 2018 sammenlignet med 2017.

Totalt løste Hemit 90% prosent av alle henvendelsene innen fristen i 2018. Dette er godt innenfor avtalene vi har med helseforetakene.

## 4.0 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.

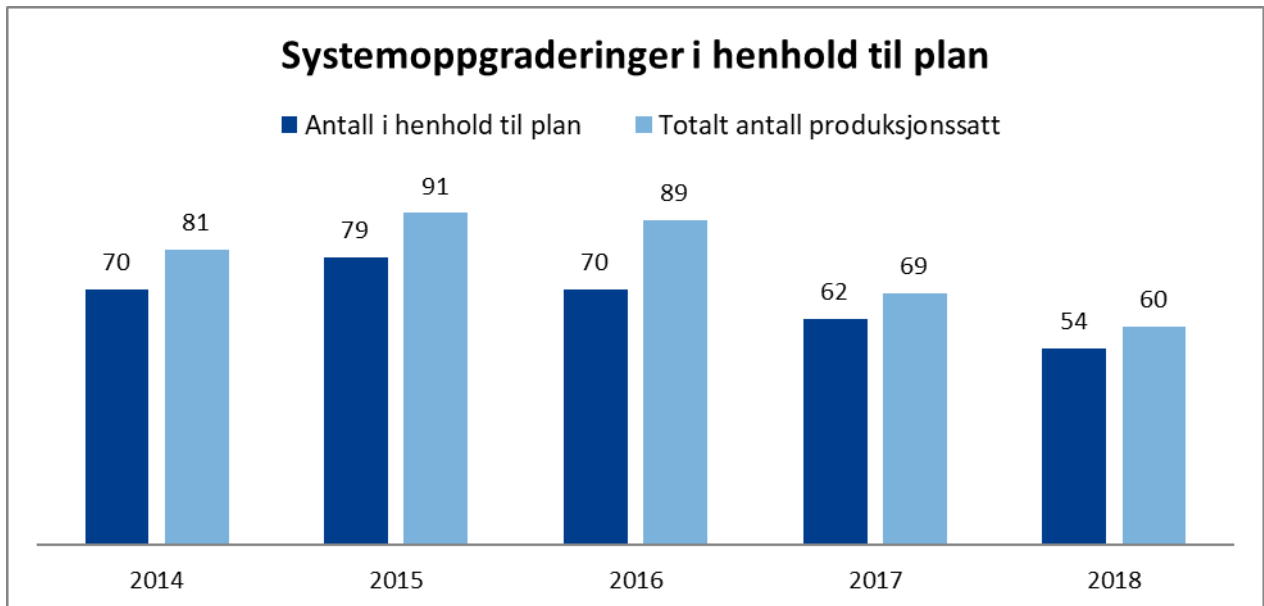
Virksomhetsutvikling har en egen gruppe for systemutvikling innen utvalgte områder.

## 4.1 Nøkkeltall

	2017	2018	Kommentarer
Antall releaser	69	60	Gjennomførte oppgraderinger i systemene, nedgangen skyldes nedtrapping av utvikling på systemer som skal fases ut de kommende årene.
Antall oppdrag	338	408	Økning i antall bestilte oppdrag, økende kompleksitet, bistand IKT-sikkerhet (ROS, DPIA), skyløsninger og tjenester for eksterne helseaktører.
Ferdigstilte prosjekter	9	2	Totalt antall prosjekter er lavere enn tidligere, flere større prosjekter.
Diagrammer i Mega/Brobygger	220 nye, 330 oppdaterte	374 nye, 330 oppdaterte	Grafisk pedagogisk framstilling av en organisasjon, prosess eller teknologi, og viser sammenhengen dem imellom.
Nasjonale kvalitetsregister som forvaltes av Hemit	19	21	To ny register utviklet i 2018

## 4.2 Positive resultater og uløste utfordringer

Hemit gjennomførte i 2018 60 releaser av eksisterende applikasjoner. 54 av disse ble gjennomført i henhold til opprinnelig plan, det tilsvarer 90 %. De fleste releasene er komplekse og omfattende og det er gledelig at det generelt oppstår få driftsproblemer i etterkant av releasene. Det er for andre år på rad en nedgang i antall releaser fra tidligere år, dette er blant annet på grunn av lavere aktivitet på laboratorieområdet og EPJ/PAS som følge av at eksisterende systemer skal skiftes ut i løpet av de neste tre årene. 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 350 oppdrag i 2018 innenfor en rekke områder, hvilket er en oppgang på 19 % fra 2017; nye applikasjoner, oppgradering av eksisterende applikasjoner, risiko og sårbarhetsanalyser, telefoni, nettverk, e-læring og virksomhetsrapportering. Det ble bestilt nye 408 oppdrag i løpet av året slik at antall oppdrag i arbeid er økende. Hemit får gode tilbakemeldinger på oppdragsleveransene: Gjennomføringsevne og kvalitet anses som god, men økt oppdragsmengde gir noen kapasitetsutfordringer i deler av leveranseapparatet i en tid hvor mye kapasitet er prioritert til de strategiske prosjektene i HMN. Kapasiteten er økt noe i 2018, men det kan være behov for ytterligere kapasitetsøkninger om antall oppdragsbestillinger fortsatt holder seg på 2018-nivå eller øker ytterligere.

I 2018 har fokus på informasjonssikkerhet blitt ytterligere forsterket og det stilles større krav til dokumentasjon i forbindelse med mange av oppdragene med ny personvernlovgivning på plass. Helseforetakene etterspør Hemits bistand til gjennomføring av risiko og sårbarhetsvurderinger og personvernkonsekvensvurderinger (DPIA).

Aktiviteten på videreutvikling av applikasjoner er fortsatt høy, men for deler av applikasjonsporteføljen har aktiviteten avtatt kraftig. For Laboratoriesystemene har tilnærmet ingen utvikling funnet sted i 2018, mens for journalsystemene er det minimal utvikling fra og med 2019, hvor kun prioriterte myndighetskrav vil prioriteres.

## Virksomhetsdata og integrasjon

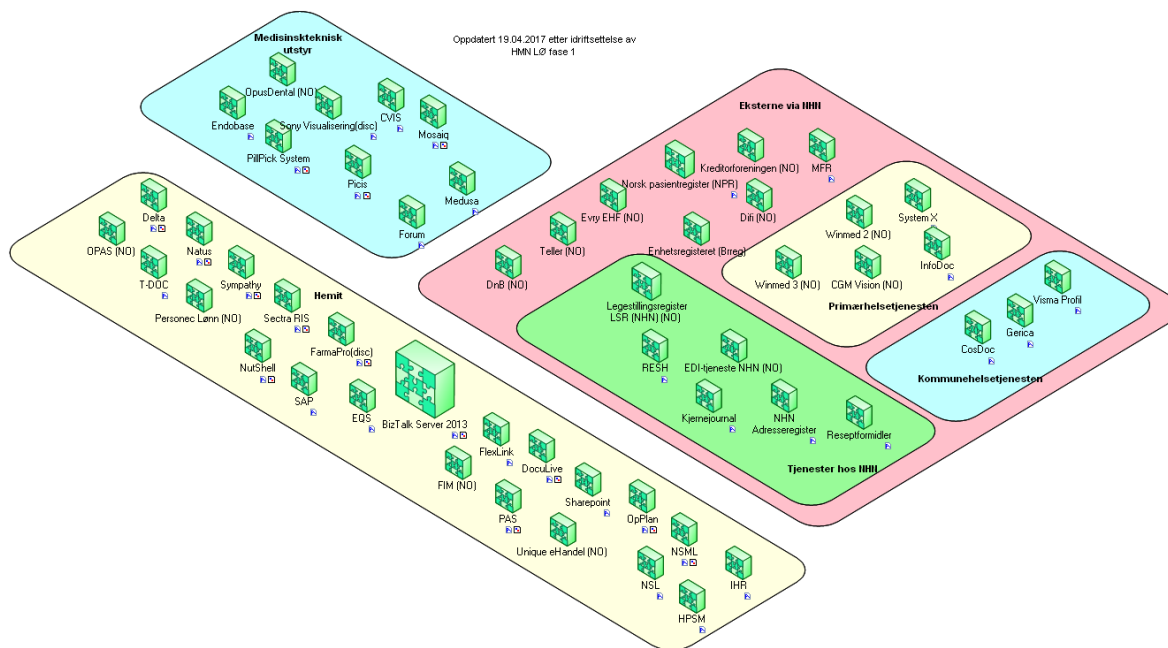
Virksomhetsrapportering er et viktig virkemiddel for å sikre god virksomhetsstyring. Sammenstilte data som bearbeides og analyseres understøtter foretakene både på ledelsesnivå og på operativt nivå. Gjennom smart bruk av datagrunnlag kan man i stadig større grad predikere fremtidig aktivitetsnivå og ressursbehov og dermed kunne utnytte ressursene mer effektivt. Arbeidet med å realisere den regional utviklingsplan for virksomhetsdata ble i løpet av 2018 vedtatt prosjektorganisert fra og med 2019. Det er økt etterspørsel etter ledelsesinformasjon og rapporteringsløsninger og stadig flere datakilder knyttes opp mot datavarehuset. I 2019 vil dette arbeidet måtte avstemmes med Helseplattformens ambisjoner.

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.

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.

Det ble gjennomført 5 prosjektleder kurs for helseforetakene i 2018 der tilbakemeldingene har vært gode. I 2018 har vi gjennomført 5 kurs i eierstyring av prosjekter med foretaksledelsen i HNT, ledelsen ved Klinikken for laboriemedisin ved St. Olavs og nye representanter fra programstyrer.

I tillegg har det vært et behov for å fordype seg i enkelte temaer i prosjektmetodikken. Det er gjennomført entimes webinar på skype med gode erfaringer og tilbakemeldinger for Hemit, RHF og Helseforetakene. Opptak av webinarne blir tilgjengeliggjort på Læringsportalen i etterkant.

Det er gjennomført webinar på følgende områder:

- Bli god på Helse Midt-Norges prosjektweb
- Endringsledelse
- Gevinstrealisering
- Risikostyring i prosjekter

Her følger en oppsummering fra noen av de største prosjektene:

### Helseplattformen

Hemit har bidratt med dyktige fagpersoner innen arkitektur, prosjektledelse og teknologi i Helseplattformens anskaffelsesprosjekt. I tillegg ble det i siste kvartal 2018 etablert et

interimsprosjekt for å forberede innføringsprosjektet som er planlagt startet 1.4.2019. Hemit har også bidratt i dette prosjektet innen områdene grunndata, daatmigring, integrasjon.

Det har også vært stor aktivitet for å utrede konsept for felles driftsplattform for Helseplattformen. Dette for å forberede et etableringsprosjekt for gjennomføring etter bestilling fra Helseplattformen i 2019.

#### HMN LAB

Prosjektet skal anskaffe nytt laboratoriedatasystem for Helse Midt-Norge. Etter en vellykket anskaffelsesprosess ble Epic valgt som leverandør på laboratorieinformasjonssystem og Genial Genetics ble valgt som leverandør for medisinsk genetikk. Det er etablert et godt samarbeid med begge leverandører og det er lagt planer for produksjonssettinger i 2019.

#### K2 videre med SAP

Programmet er «K2 videre med SAP» som skal innføre ny logistikkprosess for legemiddelkjeden ble startet i 2017. I 2018 ble spesifikasjon for SAP Legemiddelforsyning utarbeidet og prosjektet er nå inne i utviklingsfasen. Prosjektet håndterer også dialogen med det nasjonale prosjektet for å etablere en ny butikkdataløsning.

#### Klinisk arbeidsflate

Prosjektet skal erstatte dagens brukergrensesnitt mot PAS for utvalgte grupper av brukere. Løsningen ble innført for rusbehandling og BUP i 2018 og prosjektet er nå avsluttet.

#### Digital patologi

Prosjektet skal etablere en regional løsning for digital patologi og det er anskaffet scannere i helseforetakene og Philips ble valgt som leverandør av lagringsløsning.

#### 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. Innføring av løsningen ble startet i 2018 og sluttføres i 2019.

#### 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. Siden byggestart ble utsatt har det vært lav aktivitet i 2018. Hemit har bidratt med virksomhetsarkitekturkompetanse i organisasjonsutviklingsprosjekter i samarbeid med HMR.

### Innovasjon

Hemit følger aktivt opp aktiviteter tilknyttet IKT-drevet innovasjon i Helse Midt-Norge. I 2018 var Hemit involvert i fire innovasjonsprosjekter finansiert av Helse Midt-Norge RHF sine innovasjonsmidler. I tillegg deltar Hemit i prosjekter finansiert av Norges Forskningsråd i samsvar med de prioriterte satsningsområdene i Helse Midt-Norge RHF. Hemit deltar aktivt i det regionale innovasjonsnettverket og har etablert en intern prosess som beskriver hvordan innovasjonsprosjektene skal håndteres.



Hemit var også godt involvert i helseforetakenes arbeid med innovasjonssøknader for 2019 og det er en økning i antallet innovasjonsprosjekter med aktiv deltagelse fra Hemit. Vi opplever at Hemit er en ønsket partner i mange IKT-drevne innovasjonsprosjekter.

## Systemutvikling

Stor økning i etterspørsel fra helseforetak nasjonalt og regionalt har ført til et økt aktivitetsnivået i systemutvikling i 2018. Dette har vært knyttet til nasjonale leveranser for registrering av pasientinformasjon via Helsenorge (ePROM), registerutvikling for regionale registermiljø, utvikling og videreutvikling av regionale systemer (eSP, eForsk) og regionale innovasjonsprosjekter.

Mye av utviklingen er basert på gjenbruk av MRS-rammeverket. Rammeverket er basis for medisinske kvalitetsregistre som Hemit leverer til nasjonale registermiljø. Systemene som utvikles driftes av Norsk Helsenett(nasjonalt) og Hemit(regionalt). I løpet av 2018 er det blitt ferdigstilt og levert to nye nasjonale registre slik at plattformen nå består av 21 kvalitetsregistre med nasjonal status som forvaltes av Hemit.

## Tjenesteutvikling

Utviklingsplan for PAS EPJ-porteføljen er fulgt opp og tiltakene har blitt gjennomført. Utviklingsplanen ble revidert i 2018.

Det har vært, i tråd med utviklingsplan PAS EPJ, lavere aktivitet i tjenestene. Det har likevel vært gjennomført omfattende releaser på mange områder, som har tilført våre systemer forbedret og forenklet brukersjansjonalitet og sikrere driftsplattformer.

## 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. Det er fortsatt større etterspørsel etter arkitekturkompetanse i prosjektene enn det vi har kapasitet til.

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

## 5.0 Brukerundersøkelser og tilbakemeldinger fra helseforetakene

Hemit mottok svar fra 6287 ansatte i Helse Midt-Norge i årets brukerundersøkelse Dette utgjør 26% av arbeidsstyrken, noe som er en økning fra i fjor (2017: 5479 svar - 19 %). Formålet er å undersøke hvor fornøyde de ansatte i Helse Midt-Norge er med IKT-tjenestene og rådgivningen Hemit leverer, samt få innspill på forbedringsområder for 2019. Resultatene er også en avsjekk på om vi når målsetningene i handlingsplanen vår for 2018.

Årets resultater viser at de ansatte i helseforetakene fortsatt er 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 og forbedre informasjon underveis. Ved oppfølging av 2-linjesaker er det behov for å informere underveis samt å forbedre driftsmeldingene til helseforetakene.

På en skale fra 1 til 6, skårer Hemit aller best på området kjerneverdier og omdømme med hele 5 i gjennomsnitt. På spørsmål om brukerne 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 4,8 som er en liten forbedring fra 2017 (4,7). Dette viser at det hjelper å jobbe fokusert og målrettet med blant annet bedriftskultur, gode kunderelasjoner og stabil drift og konkurransedyktige leveranser.

## 6.0 Økonomisk resultat

Hemit - Resultatregnskap	2017		2018		Avvik i kr	Avvik i %
	Faktisk	Budsjett	Faktisk	Budsjett		
<b>Sum Inntekter</b>	907 248	933 638	914 694	959 811	-45 117	-5 %
<b>Sum Personalkostnader</b>	245 230	245 234	249 355	243 432	5 923	2 %
<b>Sum Andre driftskostnader</b>	654 196	688 304	636 078	716 279	-80 201	-12 %
<b>Sum Finans</b>	-23	-100	-49	-100	51	-51 %
<b>Resultat</b>	7 799	-0	29 212	-	-	-

Økonomisk resultat for 2018 viser et overskudd på 29,2 MNOK.

Overskuddet skyldes lavere eksterne kostnader, noe lavere avskrivninger enn budsjettet, samt lavere administrative og interne kostnader enn budsjettet.

## 7.0 Organisasjon

Organisasjonen er også i 2018 styrket både kapasitets- og kompetansemessig for å kunne bistå helseforetakene med utvikling av helsetjenesten. Kapasiteten er styrket både i prosjektgjennomføringen og i tjenesteproduksjon. Viktigheten av å forstå arbeidsprosessene i helsetjenesten og hvordan teknologien kan bidra til å optimalisere disse er fortsatt satsningsområder.

I 2018 ble det satt i gang et arbeid for å sikre gjennomføringsevnen. Dette førte til strukturelle endringer ved at det ble vedtatt å opprette en ny avdeling for Systemutvikling. I tillegg ble de to gruppene Integrasjon og Oppdrag flyttet fra avdeling Forvaltning til Virksomhetsutvikling. Gruppen Tjenester ble flyttet over til Forvaltning. Målsetningen med disse endringene er å legge bedre til rette for å:

- tilpasse tjenestemodellen og roller knyttet til denne for å møte utfordringer i mellomfasen frem til Helseplattformen er etablert
- bli mer proaktivitet når det gjelder helseforetakene og andre kunder sine behov og endringer i omgivelsene
- legge enda bedre til rette for gjennomføring av de store prosjektene
- videreutvikle prosesser for innovasjon

Proessen vil også fokusere på å forbedre leverandør- og økonomistyringen i Hemit. I 2019 vil det i tillegg være fokus på omstillingsbehov knyttet til innføringen av Helseplattformen og HMN Lab.

## 8.0 Personell, HMS og kompetanse

### 8.1 Kompetanseutvikling

Følgende aktiviteter er gjennomført i 2018

- Pr. i dag benytter alle ledere og medarbeidere kompetanseportalen aktivt knyttet til medarbeidersamtaler, utviklingsplaner, arbeidsmål og kompetanseplaner.
- Det ble utviklet og tildelt 4 nye kompetanseplaner innen ledelse i 2018
- Retningslinjer for strategisk kompetanseledelse ble ferdigstilt våren 2018
- Overordnede kompetansebehov i Hemit ble kartlagt våren 2018. Rekruttering, interne og eksterne kurs baseres på behovene som er avdekket.
- Hemit inngikk samarbeid med ekstern leverandør av e-læringskurs innen IT høsten 2019. Kursene testes ut i 2019 av 50 medarbeidere i Hemit.

### 8.2 Sykefravær

Hemit hadde som mål å ha et sykefravær under 5 % i 2018. Sykefraværet viser en nedgang på 0,2 prosentpoeng fra 5,7 % i 2017 til 5,5 % i 2018. Det har i 2018 vært jobbet med kartlegging av årsaker til sykefravær, samt tiltak på området. Bla.a har fokus og kompetanseheving på psykisk helse vært en ny aktivitet i Hemit, både for ledere og ansatte. Vi vil fortsette å jobbe systematisk med tiltak

innenfor fysisk og psykisk helse, livsfasepolitikk og arbeidsmiljøforbedringer i 2019. En samlet tiltaksplan for HMS og IA er vedtatt.

	2016	2017	2018	Endring
<b>Sykmelding</b>	3,11 %	4,10 %	3,85 %	-0,25 %
<b>Egenmelding</b>	1,69 %	1,60 %	1,66 %	0,06 %
<b>Totalt sykefravær</b>	<b>5,10 %</b>	<b>5,70 %</b>	<b>5,50 %</b>	<b>0,20 %</b>

### 8.3 Arbeidsmiljø og bemanning

Det er gjennomført vernerunder på alle kontorsteder i 2018. Dette er beskrevet i en samlet HMS-handlingsplan.



Oversikt over Hemits kontorsteder

#### Våre arbeidssteder

Samarbeid og involvering på tvers av våre kontorsteder er et satsningsområde for å ivareta og videreutvikle en felles bedriftskultur.

HMS-arbeidet er styrket, og ansatte får tilpasset sin arbeidsplass ved innkjøp av anbefalt utstyr.

#### Medarbeidersamtaler

Det er gjennomført medarbeidersamtaler med ansatte og det er registrert utviklingsmål og arbeidsmål i kompetanseportalen.

## Turnover

Det ble satt mål om at turnover i 2018 skal være lavere enn 7%. Turnover 2018 i Hemit er på 3,7%. Turnover er regnet ut slik: Fast ansatte som har sluttet i 2018 forhold til antall faste ansatte pr. 31.12.2018 (13/antall ansatte (352)\*100). Det vil si at lærlinger, vikarer og midlertidige ansatte er tatt ut av beregningsgrunnlaget.

## Medarbeiderundersøkelsen ForBedring 2018

Medarbeiderundersøkelsen ForBedring ble gjennomført våren 2018. På en skala fra 0-100 viser resultatene i Hemit at 8 av 9 områder scores mellom 76-87, altså høy score.

Det er fremgang på flere områder der det er mulig å sammenligne fra tidligere undersøkelser, og vi kan trekke frem:

- Faglig utvikling
- Tilhørighet/Stolthet
- Forbedringsarbeid
- Opplevd lederadferd

Vi er godt fornøyd med utviklingen. **For fokusområdene sett under ett har vi en positiv utvikling på alle områder, bortsett fra arbeidsbelastning.** Det har vært utarbeidet og gjennomført konkrete tiltak både på individ, gruppe og organisasjonsnivå for å redusere arbeidsbelastning.

## Bemanningsutvikling

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Antall ansatte</b>	270	296	315	325	336	339	352
<b>Antall årsverk</b>	258	286	306	315	323	326	338

Bemanningsveksten har totalt sett vært på 3,8 prosent i 2018.

## 9.0 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 leverer IKT-tjenester med god tilgjengelighet og beskaffenhet bidrar til effektivitet i helsetjenesten, og gir en indirekte miljømessig effekt. Hemit bidrar både direkte og indirekte til å skape miljøgevinster i helseforetakene. Ved at Hemit leverer effektive tjenester med god kvalitet og tilgjengelighet bidrar vi til bedre ressursbruk både når det gjelder personell og utstyr i helseforetakene.

Hemit har 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.

Klimaregnskap CO<sub>2</sub> bygger på en mal utviklet av Direktorat for IKT og forvaltning (DIFI), og er 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.

	2017		2018		Endring i %
		Utslipp tonn Co2 pr. ansatt		Utslipp tonn Co2 pr. ansatt	
<b>Leasede kjøretøy (*)</b>	41 571 km	0,1756	40202 km	0,1507	-14,18 %
<b>Ansattes kjøring med egne kjøretøy i tjenesten (*)</b>	297 216 km		271926 km		
<b>Flyreiser - Innland (**)</b>	632 622 km	0,3338	535976 km	0,2588	-22,47 %
<b>Flyreiser - Utland (**)</b>	148 510 km	0,0635	1230677 km	0,3497	450,71 %
<b>Elektrisitetsforbruk, datarom (***)</b>	247 KVA	Rapporteres ikke i klimaregnskapet fra Hemit	208 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

## 10.0 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 målbilde «Én innbygger – én journal». Helse Midt-Norge arbeider med å etablere en drifts- og forvaltningsorganisasjon for Helseplattformen. Trondheim kommune og øvrige kommuner deltar i dette arbeidet. Hemit har fått oppdrag med å etablere drift og forvaltning av felles teknisk driftsplattform for Helseplattformen og stille med ressurser i arbeidet med å etablere en fremtidig forvaltning av Helseplattformen.

Teknologiutviklingen fortsetter, og akselererer. Den teknologiske utviklingen øker kompleksiteten, og har potensiale til å forandre hvordan vi i framtiden 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 ble nye personvernregler (GDPR) innført. 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 lengre perspektiv er det viktig at vi fokuserer på dagens behov.