



HEMIT ÅRSRAPPORT 2019

Innhold

1.0	Innledning fra Paul Gundersen, direktør i Hemit.....	5
2.0	Strategi og mål i 2019.....	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	11
5.0	Brukerundersøkelser og tilbakemeldinger fra helseforetakene	18
6.0	Økonomisk resultat.....	18
7.0	Organisasjon	19
8.0	Personell, HMS og kompetanse	19
8.1	Kompetanseutvikling.....	19
8.2	Sykefravær	19
8.3	Arbeidsmiljø og bemanning.....	20
9.0	Ytre miljø.....	22
10.0	Framtidsutsikter	23

VI LEVERER IKT FOR LIV OG HELSE



Nøkkeltall

367 ansatte

Omsetning: 935 MNOK

Drift og forvaltning av 1 565 applikasjoner

Leverer IKT-tjenester til 19 500 brukere

Leverer 19 100 PC-er

Kontakt

Helse Midt-Norge IT (Hemit)

Postboks 2833, Elgeseter, 7432 Trondheim

Telefon: 02531

E-post: postmottak@hemit.no

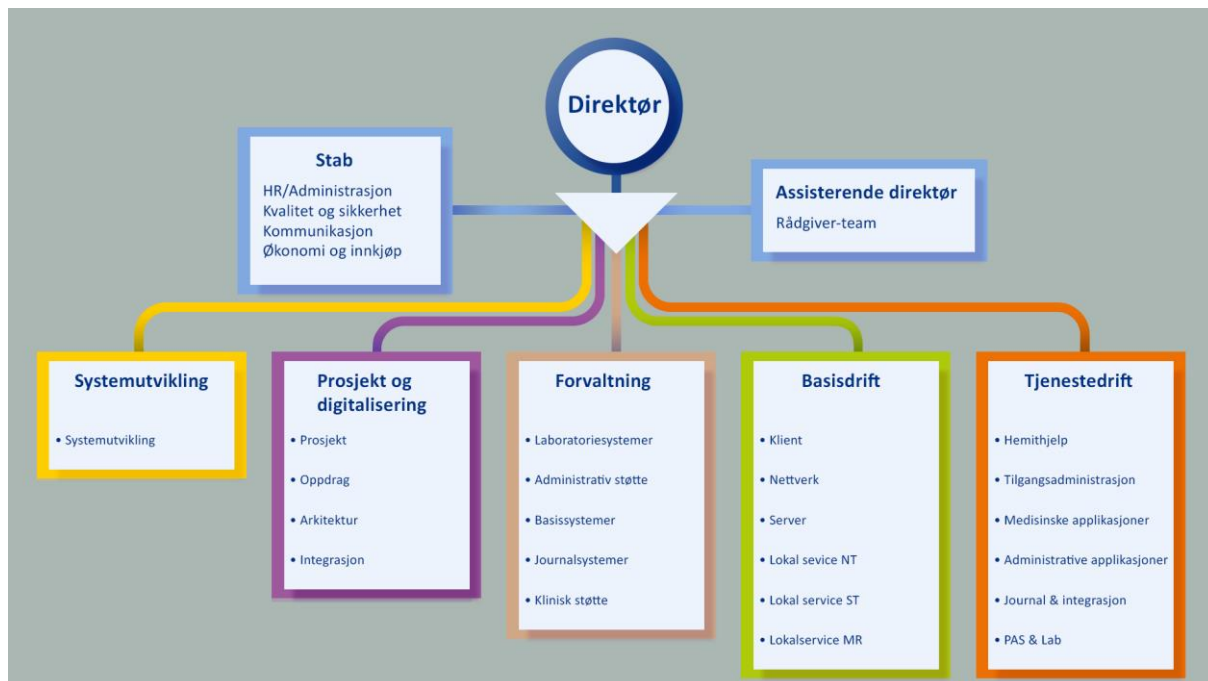
Om oss

Hemit er Helse Midt-Norges egen IKT-enhet med 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.

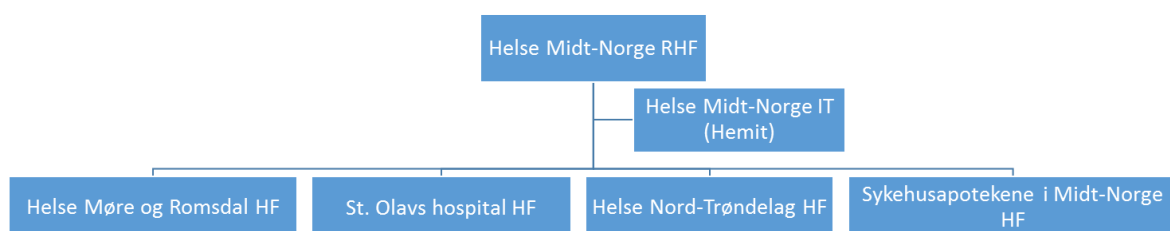
Hemit skal bidra til

- 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

Stabil drift av IKT-tjenestene vi leverer til helseforetakene i Midt-Norge har vært hovedprioritet for Hemit også i 2019. Driftssituasjonen var stabil også i 2019.

I 2019 gjennomførte Hemit flere strukturelle og organisatoriske endringer. Dette var nødvendig for å sikre gjennomføringsevnen vår.

Fjoråret har i stor grad vært preget av de store, regionale prosjektene i Helse Midt-Norge. Hemit har gjennomføringsansvaret for tre av disse. I tillegg har Hemit bidratt sterkt med ressurser og kompetanse inn i arbeidet med Helseplattformen. Vi har også etablert teknisk driftsplattform for Helseplattformen (TPHP) og lagt til rette for drift av nytt laboratoriedatasystem (Epic Beaker).

I en tid med stor utvikling og mange endringer, valgte vi i 2019 å sette et spesielt fokus på medarbeiderskap. Vi har jobbet med hva medarbeiderskap betyr – både for hver enkelt ansatt – og for hele organisasjonen. Dette har vært en rød tråd gjennom mange av aktivitetene våre. Resultatene fra medarbeiderundersøkelsen «ForBedring 2019» bekrefter at Hemit er en organisasjon med høy arbeidsglede og engasjement, og at våre ansatte er stolte av å jobbe her.

Hemit har det siste året jobbet mye med å klargjøre organisasjonen for en dreining mot å ta i bruk skytjenester på en sikker og hensiktsmessig måte. Vi bygger kompetanse innenfor dette området og dette kommer til å ha stort fokus hos oss fremover.

Høsten 2019 arrangerte vi den femte Hemit-konferansen. Med over 400 påmeldte fra både departement, direktorat, kommuner, sykehus, leverandører og forskningsmiljøer ble arrangementet en stor suksess. Tilbakemeldingene fra deltakerne var meget gode og konferansen har etablert seg som en naturlig møteplass og samhandlingsarena for ansatte og ledere som jobber i krysningen mellom helse og IKT.

Resultatene fra den årlige brukerundersøkelsen vi sender ut til alle 20.000 ansatte i Helse Midt-Norge, ga også i 2019 en generell tilbakemelding til oss i Hemit om at vi har et godt omdømme og at vi løser oppgaver og opptre i henhold til våre kjerneverdier: løsningsorientert, pålitelig, kompetent og imøtekomende.

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

2.0 Strategi og mål i 2019

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 2019 var

- Utvikle organisasjonen med fokus på å sikre gjennomføringsevnen

- Utarbeide konsept for sky/hybrid drift
- Sikre nødvendig kompetanse og kapasitet på systemer som skal fases ut og samtidig bygge kompetanse på Epic-løsningen
- Jobbe systematisk med bedriftskultur
- Videreføre tiltak knyttet til informasjonssikkerhet

Hemit måler tertialvis status på hovedmålene i strategien. Vi har satt måltall for strategiperioden. Trenden er positiv og på flere områder scorer vi allerede svært høyt.

Uløste utfordringer vil bli tatt inn i handlingsplanen for 2020.

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.

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

3.1 Nøkkeltall

	2017	2018	2019	Kommentarer
Antall brukere	19 000	18 800	19 500	Antall aktive brukere i gjennomsnitt i en tre måneders periode, rapporteringsrutiner endret i 2018
Antall PC-er	18 153	18 500	19 100	Økning både av stasjonære og bærbare.
Antall henvendelser til kundesenter	111 141	118 759	112 821	I tillegg var det 56238 tilgangsbestillinger i IAM, som var en reduksjon på 5938 fra 2018 (57879).
Antall meldinger til kommunehelsetjeneste	3,1 mill	3,5 mill	3,4 mill	E-resept, pleie og omsorgsmeldinger, rekvisisjon og svar
Antall fysiske servere	281	288	343	Vekst skyldes i TPHP 51 servere og øvrig vekst HMN, (TPHP er Teknisk miljø for Helseplattformen)
Antall virtuelle servere	1 875	2 148	2 671	Økning i antall virtuelle servere skyldes øking i forhold til nye applikasjoner og kapasitet på eksisterende tjenester. TPHP 336
Lagringskapasitet	3350 Tb	4289 Tb	6068 Tb	Vekst skyldes økt volum innfor de fleste områder og TPHP
Antall applikasjoner	1 352	1 443	1 565	Fortsatt økning i nye bestillinger

3.2 KPI-er

	2017	2018	2019	Kommentarer
Antall endringer	3 115	3 606	3 665	Fortsatt stort antall endringer i systemene.
Andel endringer med feil	0,8 %	1,2 %	0,8 %	Lav andel som fører til feil.
Antall uker uten alvorlige hendelser	32	41	36	Nedgang fra 2018, men sett over tid er utvikling i antall uker uten alvorlige hendelser god.
Antall alvorlige hendelser	24	16	20	Antall feil i de mest kritiske systemene.
*Tilgjengelighet med uplanlagt nedetid for tjenester på tjenestenivå 1	99,98 %	99,97 %	99,96 %	SLA-krav 99,90 %
Gjennomsnittlig ventetid i kundesenteret	97 sek	95 sek	58 sek	Lavere ventetid enn SLA-kravet på 60 sek.
Gjennomsnittlig løsningsgrad 1. linje	70 %	75 %	69 %	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 leverer stabil drift, noe som gir sykehusene en god og forutsigbar driftssituasjon. Som tidligere år er antall alvorlige hendelser på et lavt nivå.

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 2019 har vi etablert teknisk produksjonsmiljø for Helseplattformen.

Helseplattformen skal levere nytt felles journalsystem for både spesialist- og primærhelsetjenesten i Midt-Norge. Nytt laboratoriedatasystem for Helse Midt-Norge (HMN LAB), vil også benytte dette produksjonsmiljøet.

Applikasjoner

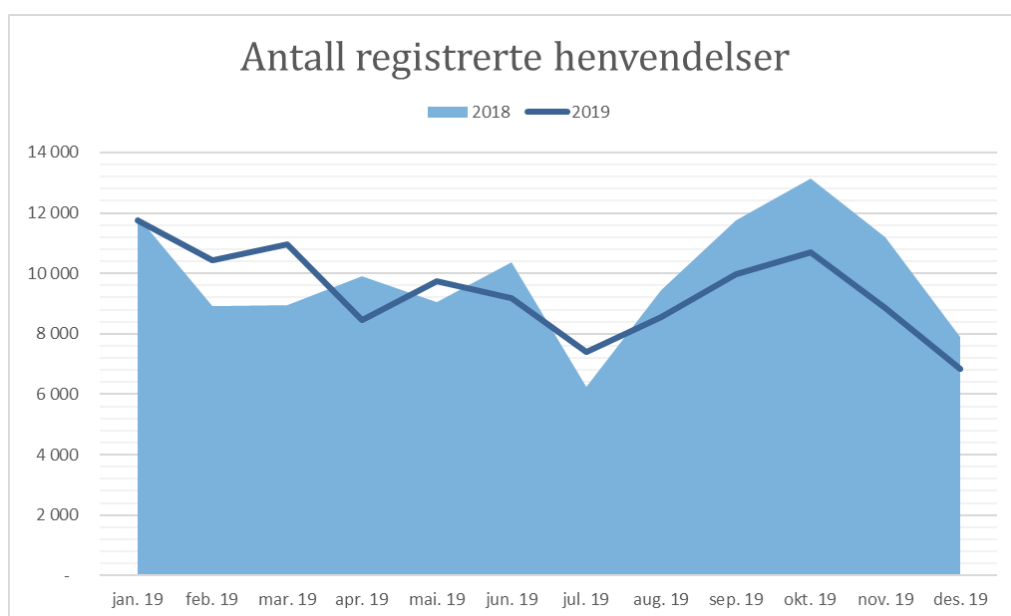
Applikasjonsporteføljen har økt i 2019. Økningen består i hovedsak av applikasjoner knyttet til tjenestene MTU-systemer, prehospitale systemer, avdelingsvise kliniske systemer og andre administrative systemer.

Vi ønsker en utvikling hvor applikasjonsporteføljen blir redusert, og vil jobbe for å få faset ut applikasjoner som er lite i bruk.

Antall henvendelser til Hemithjelp

Det har i 2019 vært en reduksjon på 5 prosent i antall registrerte henvendelser til Hemithjelp sammenlignet med 2018. Vi hadde i 2018 en økning på 7 prosent, og er nå tilbake til et mer normalt nivå på antall henvendelser etter at oppgradering til Windows 10 i stor grad er gjennomført.

Hemithjelp.no, hvor sluttbrukerne selv kan finne svar på sine IKT-spørsmål, har gjennom året hatt et gjennomsnittlig besøk på ca. 12 600 treff i måneden. Gjennom brukerundersøkelsen høsten 2019 ser vi at det er en fremgang i forhold til de to forrige årene når det gjelder hvor godt kjent ansatte i Helse Midt-Norge er med Hemithjelp.no. Likevel er det fortsatt behov for å markedsføre kanalen enda bedre.



Figuren viser antall registrerte henvendelser til Hemithjelp (kundesenteret) pr. måned i 2019 sammenlignet med 2018.

Totalt løste Hemit 90 prosent av alle henvendelsene innen fristen i 2019. Dette er godt innenfor avtalene vi har med helseforetakene.

4.0 Utvikling



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

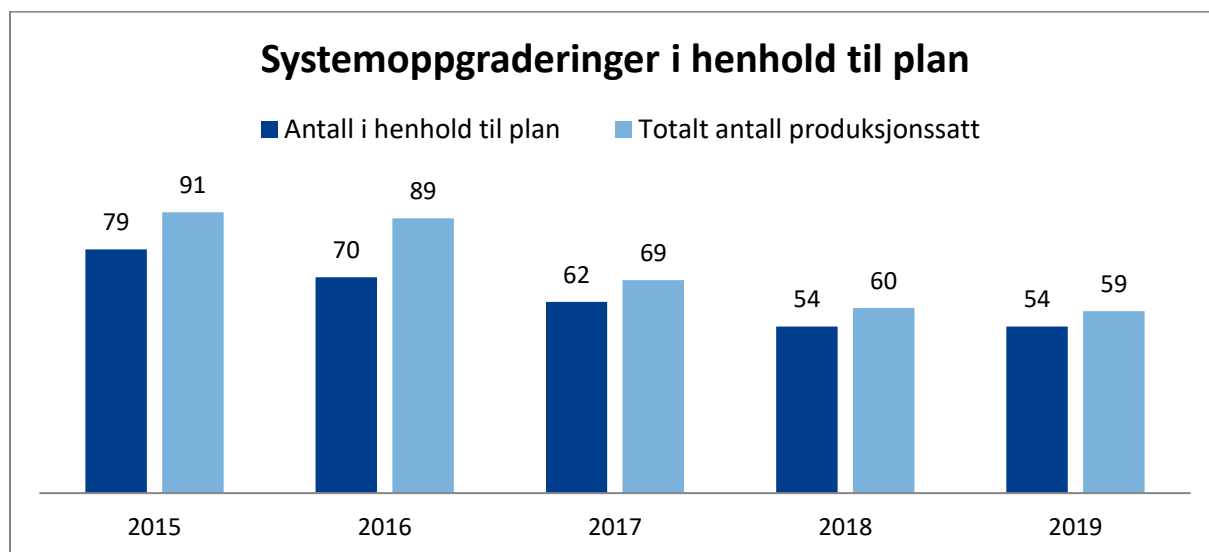
4.1 Nøkkeltall

	2017	2018	2019	Kommentarer
Antall releaser	69	60	59	Gjennomførte oppgraderinger i systemene. Fortsetter nedtrapping på systemer som skal fases ut kommende år, men grunnet at noen tjenester nå kjører oftere og mindre releaser, er total tall nesten uendret.
Antall oppdrag	338	408	417	Noe økning i antall bestilte oppdrag, økende kompleksitet, bistand IKT-sikkerhet (ROS, DPIA), skyløsninger og tjenester for eksterne helseaktører.
Ferdigstilte prosjekter	9	2	8	Flere prosjekter avsluttet i 2019, de største pågående strekker seg inn i 2020.
Nasjonale kvalitetsregister som forvaltes av Hemit	19	21	21	Ett nytt register utviklet i 2019, ett er faset ut.

4.2 Positive resultater og uløste utfordringer

Hemit gjennomførte i 2019 59 releaser av eksisterende applikasjoner. 55 av disse ble gjennomført i henhold til opprinnelig plan, det tilsvarer 91 prosent. Det er i 2019 gjennomført flere og mindre releaser innenfor blant annet HR-området. Dette gjør at releaser blir mindre i omfang og derfor også mindre komplekse. 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. Nedgang er likevel mindre siste år da nettopp de nevnte endringer innen blant annen HR-området gjør at vi har betraktelig flere releaser der. 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 ferdigstilte 365 oppdrag i 2019 innenfor en rekke områder: nye applikasjoner, oppgradering av eksisterende applikasjoner, risiko og sårbarhetsanalyser, telefoni, nettverk, e-læring og virksomhetsdata. Det ble bestilt 417 nye oppdrag i løpet av året slik at antall oppdrag i arbeid øker noe. Hemit får gode tilbakemeldinger på oppdragsleveransene: Gjennomføringsevne og kvalitet anses som god, enkelte oppdrag er komplekse og krevende å få gjennomført, men tett og godt samarbeid med bestiller og underleverandører bidrar til at de fleste utfordringer lar seg løse. Kapasiteten i Oppdragsseksjonen er styrket med 2 årsverk i 2019 for å håndtere den økte oppdragsmengden.

I 2019 har informasjonssikkerhet og personvern etablert seg som en integrert del av oppdragsgjennomføringen og det er en økende forståelse for viktigheten av å prioritere dette også i helseforetakene. Helseforetakene etterspør Hemits kompetanse for gjennomføring av risiko- og sårbarhetsvurderinger og personvernkonsekvensvurderinger (DPIA). Det må jobbes videre med å etablere og forankre gode regionale prosesser rundt informasjonssikkerhet og personvern.

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 2019. For journalsystemene er det minimal utvikling, men her vil myndighetskrav prioriteres også i 2020.

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 regionale utviklingsplanen for virksomhetsdata ble vedtatt i løpet av 2018, og prosjektorganisert fra og med 2019. Prosjektet leveres i tråd med tidsplan og er planlagt ferdigstilt våren 2020.

Det er økt etterspørsel etter ledelsesinformasjon og rapporteringsløsninger og stadig flere datakilder knyttes opp mot datavarehuset. I 2020 vil dette arbeidet fortsette og avstemmes med Helseplattformens ambisjoner.

Det er i 2019 bygget opp ny og forbedret rapportering innenfor det prehospitale området. Rapporteringsmulighetene gir gode resultater for sykehusene i regionen, og er også blitt etterspurt av andre helseregioner.

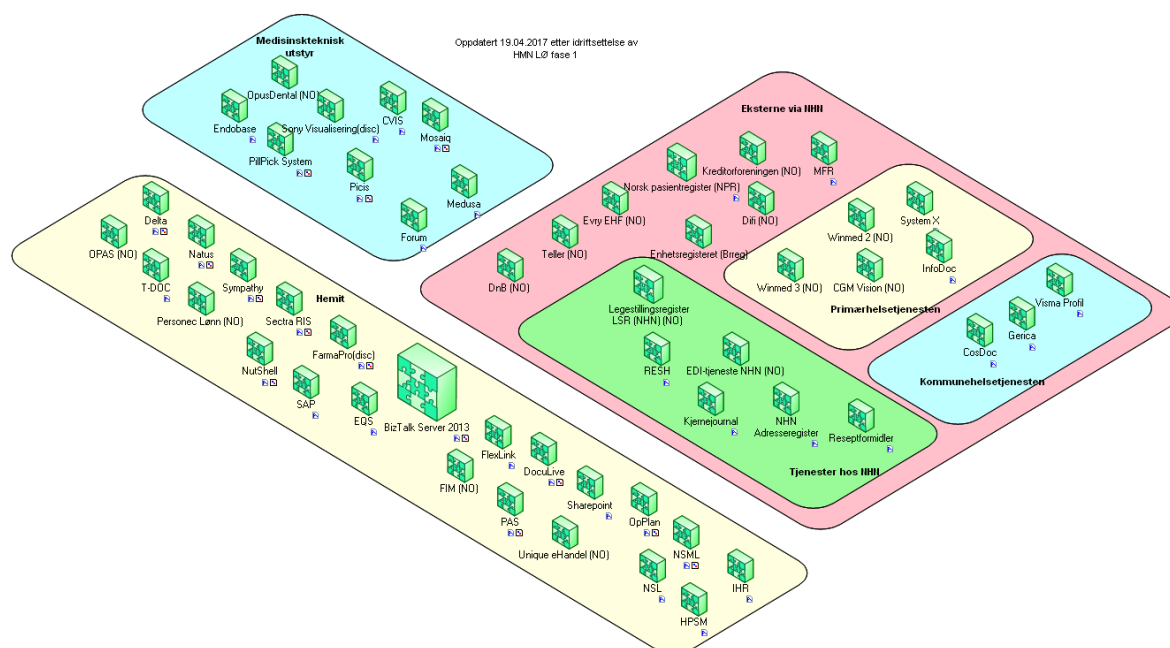
Hemit er systemintegrator for Helse Midt-Norge og ansvarlig for utvikling og forvaltning av alle interne systemintegrasjoner og integrasjoner med en rekke eksterne parter slik som kommuner, fastleger, NPR, Kreftregisteret, Folkehelseinstituttet, Adresseregisteret med flere.

Hemit forvalter og videreutvikler integrasjonsplattformen 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.

Hemit bidrar også med viktig kompetanse og kapasitet innenfor integrasjonsområdet i det pågående prosjektet som forbereder innføring av Helseplattformen i Midt-Norge.

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

Hemit har gjennomføringsansvar for prosjektene i e-helseporteføljen. Ved utgangen av 2019 var det 20 pågående prosjekter. I løpet av året ble 8 prosjekter ferdigstilt. Programområdene i Helse Midt-Norges (HMN) prosjektportefølje koordineres av Hemit i samarbeid med Helse Midt-Norges porteføljekontor. Dette bidrar til god dialog med helseforetakene og det regionale helseforetaket og øker muligheten for å se helhetlig på porteføljen og gevinstpotensialet i utviklingsaktiviteten som foregår både i tjenestene og i prosjektene.

Hemit forvalter og videreutvikler Helse Midt-Norges prosjektmetodikk og det drives kontinuerlig forbedringsarbeid innenfor prosjektstyring og -ledelse.

Hemit bidrar til kompetanseutvikling innen prosjektstyring og -ledelse i helseforetakene gjennom å arrangere kurs, webinar med gode erfaringer og tilbakemeldinger for Hemit, RHF-et og helseforetakene. Opptak av webinarne blir gjort tilgjengelig på Læringsportalen i etterkant. Vi opplever en økende interesse for kompetanseutvikling innenfor dette området.

Her følger en oppsummering fra noen av de største prosjektene:

HMN LAB

Prosjektet anskaffer og innfører 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. Medisinsk genetikk ved St. Olavs Hospital har tatt i bruk sin nye løsning etter et meget godt gjennomført innføringsprosjekt.

Laboratorieinformasjonssystemet skal tas i bruk i 2020 og Hemit har i samarbeid med leverandør og laboratoriemiljøene lagt et godt grunnlag for å lykkes med innføring av ny løsning i 2020.

K2 - videre med SAP

Prosjektet «K2 - videre med SAP» skal innføre ny logistikk- og produksjonsprosess for legemidler og IKT-støtte for legemiddelforsyning. I 2019 var prosjektet i utviklingsfasen og prosesser og ny løsning skal tas i bruk av Sykehusapotekene Midt-Norge HF i 2020.

Digital patologi

Prosjektet har i 2019 etablert en regional løsning for digital patologi og det er anskaffet scannere i helseforetakene og Philips ble valgt som leverandør av lagringsløsning. Prosjektet medfører betydelige gevinster innen patologi i Helse Midt-Norge.

Sjukehuset i Nordmøre og Romsdal (SNR)

Hemit er tildelt ansvaret for IKT-prosjektet i forbindelse med byggingen av Sjukehuset Nordmøre og Romsdal (SNR). Hemit har bidratt med virksomhetsarkitekturkompetanse i organisasjonsutviklingsprosjekter i samarbeid med Helse Møre og Romsdal (HMR). I 2019 har det også blitt utarbeidet forslag til avtale mellom Helse Møre og Romsdal og Hemit som skal signeres tidlig i 2020.

Prehospital EPJ

Prosjektet «Prehospital EPJ» innførte ambulansjournal i ambulansetjenesten i Midt-Norge. Cirka 1000 medarbeidere i prehospital tjeneste har tatt i bruk journalløsningen og virksomheten har gjennom prosjektet fått langt bedre kvalitet på styringsinformasjonen.

Virtuelle eksaminasjonsrom (VER)

Prosjektet skal etablere ny IKT-tjeneste (teknologiplattform) spesielt for satsningsområdet medisinsk avstandsoppfølging. I det virtuelle eksaminasjonsrommet kobles både video, dataflyt og arbeidsprosesser for beslutningsstøtte mellom flere aktører. Hensikten er å oppnå rett behandling på rett sted til rett tid med mål om dokumentert bedre kvalitet i pasienttilbudet, bedre oppgavedeling og ressursutnyttelse samt økt pasientsikkerhet. Prosjektet skal først innføres i den akuttmedisinske kjeden.

Helseplattformen

I 2019 ble Helseplattformen AS etablert. Dette selskapet er eid av Helse Midt-Norge RHF og Trondheim kommune. Helseplattformen AS har ansvar for å etablere ny journalløsning for helsetjenesten i Midt-Norge.

Hemit har bidratt med dyktige fagpersoner innen arkitektur, prosjektledelse og teknologi i Helseplattformens anskaffelsesfase som ble sluttført våren 2019, da kontrakten med den valgte leverandøren ble inngått. Hemit bidrar videre inn i gjennomføringsfasen som startet medio 2019.

Det har også vært stor aktivitet for å etablere felles driftsplattform for Helseplattformen (TPHP) og Nytt laboratoriedatasystem (HMN LAB). Teknisk driftsplattform er etablert og det er lagt ned en betydelig innsats som gjør at infrastruktur for Helseplattformen er tilrettelagt i henhold til plan.

Virksomhetsarkitektur

Fagområdet virksomhetsarkitektur bidrar til å forstå og sikre gode sammenhenger mellom sykehusdrift og teknologi. Gjennom innsikter i disse sammenhenger kan man kvalitetssikre at tilført digital teknologi skaper verdi for helsetjenesten. Fagområdene innen virksomhetsarkitektur er forretning (organisasjon, prosesser, mennesker), informasjon, applikasjon/IT-løsninger, teknologi og infrastruktur.

Arkitekter bidrar i store prosjekter, men også i mottaksapparatet i virksomheten for å bidra til å forstå hvordan organisasjonen skal forberede seg til de nye digitale løsningene.

Hemit bidrar til opplæring av medarbeidere i Helse Midt-Norge innenfor virksomhetsarkitektur.

Innovasjon

Hemit følger aktivt opp satsningen på IKT-drevet innovasjon i Helse Midt-Norge. Hemit bidrar i mange innovasjonsprosjekter som er finansiert av Helse Midt-Norge RHF sine innovasjonsmidler, Norges Forskningsråd og andre utviklingsmidler. Hemit understøtter også IKT-drevet innovasjon gjennom den regionale e-helseporteføljen og i regulær tjenesteutvikling.

Hemit har ulike bidrag i IKT-drevne innovasjonsprosjekter men det er 4 hovedkategorier:

- Rådgiver i gjennomføring av innovasjonsprosessen, gjennomføring av prosjekt og gevinstrealisering.
- Rådgivning på infrastruktur og sikkerhet.
- Utvikling av nye tekniske løsninger eller sørge for videreutvikling av eksisterende løsninger.
- Tjenesteutvikling/tjenesteetablering av nye IKT-løsninger.

Hemit har sentrale roller i mange innovasjonsprosjekter, blant andre medisinsk avstandsoppfølging med utvikling av virtuelle poliklinikker og prosjektet «Virtuelle Eksaminasjonsrom». Mens «Virtuelle poliklinikker» gjelder avstandsoppfølging gjennom bruk av video, så vil «Virtuelle Eksaminasjonsrom» gi muligheter for å koble både video, dataflyt og arbeidsprosesser for beslutningsstøtte. «Virtuelle Eksaminasjonsrom» omfatter en teknologiplattform for den regionale satsningen på medisinsk avstandsoppfølging. Hemit er også tungt involvert i flere prosjekter som gjelder datadreven analyse. Ett eksempel er prosjektet «iCOPE» som er finansiert av Norges Forskningsråd som store innovasjonsprosjekter i offentlig sektor i Norge. «iCOPE» gjelder utvikling og realisering av taktisk planlegging i drift av sykehus. Helse Midt-Norge RHF er prosjekteier for «iCOPE».

Hemit deltar aktivt i det regionale innovasjonsnettverket. Hemit har etablert en intern prosess som beskriver hvordan innovasjonsprosjektene skal håndteres i Hemit. Hemit var også godt involvert i

helseforetakenes arbeid med innovasjonssøknader for 2020. Vi opplever at Hemit er en ønsket partner i mange IKT-drevne innovasjonsprosjekter.

Ett av de største interne innovasjonsprosjektene i Hemit gjelder satsningen på sky-teknologi. Denne satsningen skal legge til rette for nye måter å produsere og distribuere IKT-tjenester på. Satsningen fordrer også utvikling av Hemit sin organisasjon. Hemit skal understøtte den regionale satsningen på IKT-dreven innovasjon gjennom både prosess – og teknologi i utviklingsfase men har også en sentral rolle i å sikre at nye IKT-tjenester blir nyttiggjort på en hensiktsmessig og trygg måte.

Systemutvikling

Økt etterspørsel fra helseforetak nasjonalt og regionalt har ført til et økt aktivitetsnivå i systemutvikling i 2019. Dette har vært knyttet til nasjonale leveranser for registrering av pasientinformasjon via Helsenorge (ePROM), registerutvikling for regionale og nasjonale registermiljø, utvikling og videreutvikling av regionale systemer (eSP, eForsk, Prem) 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 2019 er det blitt ferdigstilt og levert ett nytt nasjonalt register (KvaRus), men på grunn av at KOLS-registeret er nedlagt, er det fortsatt slik at plattformen består av 21 kvalitetsregistre med nasjonal status, som forvaltes av Hemit. Tillegg er det laget et register for «Generisk funksjonsvurderingsverktøy for rehabilitering i spesialisthelsetjenesten» på oppdrag fra Helsedirektoratet.

Det er arbeidet med nasjonale fellesløsninger, og prosjektet «Innsyn i data i registrene via Helsenorge» er nå pilotert og klart til å breddes for flere registre. FALK (Felles Autentiseringsløsning Løsning for Kvalitetsregistre) ble satt i produksjon hos Norsk Helsenett – dette er en utvidelse av HelseID.

Systemutvikling har i 2019 levert «eFORSK» i «IKT-støtte til forskning»-prosjektet. Dette er en selvbetjeningsløsning for forskere i regionen. NOREX (verdens største randomiserte treningsstudie) skal benytte eFORSK i deler av datainnsamlingen.

Tjenesteutvikling

Utviklingsplan for PAS EPJ-porteføljen er fulgt opp og tiltakene har blitt gjennomført.

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

5.0 Brukerundersøkelser og tilbakemeldinger fra helseforetakene

Ved brukerundersøkelsen i 2019 mottok Hemit svar fra 5669 ansatte i Helse Midt-Norge. Dette utgjør 23 prosent av arbeidsstyrken. På en skala fra 1 til 6, skårer Hemit også i år aller best på området kjerneverdier og omdømme med hele 4,9 i gjennomsnitt.

Kort oppsummert hovedfunn fra de fire hovedkategoriene:

Kompetanse og organisering av e-helse i Helse Midt-Norge:

- PC-en og programvaren er godt tilpasset.
- Mange ansatte i helseforetakene er stadig usikre på hvordan de kan påvirke IKT-utviklingen i Helse Midt-Norge.
-

Informasjon og tilgjengelighet:

- Hemit er stadig gode til å følge opp henvendelsene raskt og effektivt.
- Opplevelsen av at Hemit gir relevant informasjon om tjenester som tilbys kan utvikles videre, kanskje har man andre tjenester som bør/kan kommuniseres ut?

Kjerneverdier og omdømme:

- Hemit oppleves som svært imøtekommende og løsningsorientert.
- Det er stadig utfordrende for ansatte i helseforetakene å se hvordan Hemit kan bidra til miljø- måloppnåelse for det enkelte helseforetak.

Samarbeidspartner innen e-helseløsninger:

- Hemit bidrar til å forenkle den enkeltes arbeidshverdag og til at man tar i bruk ny teknologi.
- Kan nok bli enda bedre på å tilby helseforetakene tjenester og rådgivning knyttet til deres behov.

6.0 Økonomisk resultat

Hemit - Resultatregnskap	2018		2019		Avvik i kr	Avvik i %
	Faktisk	Budsjett	Faktisk	Budsjett		
Sum Inntekter	914 694	959 811	934 796	980 664	-45 868	-5 %
Sum Personalkostnader	249 355	243 432	259 997	268 497	-8 500	-3 %
Sum Andre driftskostnader	636 078	716 279	665 900	719 496	-53 596	-8 %
Sum Finans	-49	-100	-91	-50	-41	41 %
Resultat	29 212	-	8 808	-7 379	16 187	

Økonomisk resultat for 2019 viser et overskudd på 8,8 MNOK.

Overskuddet skyldes lavere eksterne kostnader og lavere avskrivninger enn budsjettet.

7.0 Organisasjon

I 2018 ble det satt i gang et internprosjekt for å sikre og øke gjennomføringsevnen gjennom strukturelle endringer i organisasjonen, og tilpasninger i tjenestemodellen. Som forlengelse av prosjektet har vi i 2019 hatt tiltak knyttet til endring i rollene som har ansvar for tjenesteutvikling, samt økonomi- og leverandøransvar hos ledere og andre nøkkelroller. Prosessen ble avsluttet som prosjekt høsten 2019, men kompetansehevende tiltak i rollene gjennomføres i 2020.

Det ble høsten 2019 opprettet en seksjon i avdeling Forvaltning for å etablere drift og forvaltning av Laboratorietjenester Epic Beaker. I januar 2020 ble det besluttet at dette ansvaret skal etableres i Helseplattformen AS, og tiltak for å etablere modell for ansvarsdeling, samarbeid og nødvendig , overføring av ressurser er fokus første kvartal 2020.

I 2019 har det i tillegg vært stort fokus på ressursbidrag og samarbeid knyttet til innføringsprosjektene Helseplattformen og HMN LAB.

8.0 Personell, HMS og kompetanse

8.1 Kompetanseutvikling

Følgende aktiviteter er gjennomført i 2019

- Pr. i dag benytter alle ledere og medarbeidere Kompetanseportalen aktivt knyttet til medarbeidersamtaler, utviklingsplaner, arbeidsmål og kompetanseplaner.
- Det ble utviklet og tildelt nye kompetanseplaner innen bl.a. ledelse, økonomi og ressursstyring i 2019
- Overordnede kompetansebehov i Hemit ble kartlagt våren 2019. Rekruttering, interne og eksterne kurs baseres på behovene som er avdekket.
- Det er gjennomført ca. 20 bedriftsinterne kurs i 2019
- Pilotprosjekt med Pluralsight som leverandør av en rekke videokurs/e-læringskurs innen IT-utvikling ble gjennomført i 2019, og etter dette videreført som en ordning på årlig basis

8.2 Sykefravær

Hemit hadde som mål å ha et sykefravær under 5 prosent i 2019. Sykefraværet viser en økning på 0,1 prosentpoeng fra 5,5 prosent i 2018 til 5,6 prosent i 2019. Det har i 2019 vært jobbet med ulike forebyggende tiltak.

- Revidering av seniorpolitikk
- Deltagelse på NAV sin IA-skole (tillitsvalgte, verneombud og HR)
- Kurs om psykisk helse og foredragsserie «spis for overskudd»
- Tilbud om influensavaksine og avtaler med treningssenter

- Samarbeid med bedriftshelsetjenestene

Vi vil fortsette å jobbe systematisk med oppfølging av sykemeldte og tiltak innenfor fysisk og psykisk helse, livsfasepolitikk og arbeidsmiljøforbedringer i 2020. Hemit har en samlet tiltaksplan for HMS og IA.

	2017	2018	2019	Endring
Sykmelding	4,10 %	3,85 %	4,00 %	0,15 %
Egenmelding	1,60 %	1,66 %	1,60 %	-0,50 %
Totalt sykefravær	5,70 %	5,50 %	5,60 %	0,10 %

8.3 Arbeidsmiljø og bemanning

Det er gjennomført vernerunder på alle kontorsteder i 2019. 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 bevare og videreutvikle en felles bedriftskultur. Tilstedeværende støttefunksjoner som plasskoordinator og verneombud er med på å styrke HMS-arbeidet, og de ansatte får tilpasset sin arbeidsplass ved innkjøp av anbefalt utstyr. Ved inngangen til 2019 inngikk vi en leieavtale på et ekstra kontor for testmiljøet, grunnet økt behov for kontorplasser i Abels hus. Dette nye kontoret benyttes også til eksamener og seksjonsmøter. Kontoret i Namsos flytter inn i nye lokaler fra medio januar 2020.

Medarbeidersamtaler

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

Turnover og rekruttering

Det ble satt mål om at turnover i 2019 skal være lavere enn 7 prosent. Turnover 2019 i Hemit er på 8,4 prosent.

Turnover er regnet ut slik: Fast ansatte som har sluttet i 2019 (31 ansatte) i forhold til antall faste ansatte pr. 31.12.2019 $(31/\text{antall ansatte } (367)*100)$. Det vil si at lærlinger, vikarer og midlertidige ansatte er tatt ut av beregningsgrunnlaget.

2,4 prosent av vår turnover 2019 er knyttet til overganger fra Hemit til Helseplattformen AS.

Samtidig som at flere har gått ut av Hemit, er nye medarbeidere kommet til. Til sammen kom det på plass 29 nye medarbeidere, og flere er på vei inn i overgangen til 2020. De nye medarbeiderne kommer inn i allerede eksisterende stillinger og roller, samt nyopprettede stillinger for å møte morgendagens krav.

Medarbeiderundersøkelsen ForBedring 2019

Medarbeiderundersøkelsen ForBedring ble gjennomført våren 2019. På en skala fra 0-100 viser resultatene i Hemit at 8 av 9 områder scores mellom 76-87, altså innenfor kategorien «høy score». På alle sammenlignbare områder er scoren også høyere enn i 2018. Det er ikke sammenligningsgrunnlag på områdene «arbeidsforhold» og «oppfølging», siden spørsmålene er stilt ulikt fra 2018-2019.

Sammenlignet med resten av Helse Midt-Norge og områder vi scorer vi spesielt høyt på;

- at vi er stolt av å jobbe i Hemit
- at vi får konstruktive tilbakemeldinger på jobben vi gjør
- at det er trygt å si fra om kritikkverdige forhold
- opplevd lederadferd
- at vi har et godt fysisk arbeidsmiljø

Følgende områder scorer vi lavest;

- Arbeidsbelastningen min er passe stor
- Jeg har vært involvert i oppfølgingen av den forrige medarbeiderundersøkelsen

Det ble i etterkant av at resultatene ble distribuert til lederne, gjennomført gjennomganger i alle avdelinger og seksjoner. Tiltak ble utarbeidet og samlet i en felles plan.

Bemanningsutvikling

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Antall ansatte	296	315	325	336	339	352	367
Antall årsverk	286	306	315	323	326	338	352

Bemanningsveksten har totalt sett vært på 3,7 prosent i 2019.

9.0 Ytre miljø

Hemit har vært miljøsertifisert etter ISO 14001 siden oktober 2013. Hemit ble re-sertifisert etter ny versjon av standard i august 2016 (ISO 14001:2015) og i oktober 2019.

Hemit leverer IKT-tjenester med god kvalitet og tilgjengelighet, og bidrar til en indirekte miljøgevinst både når det gjelder personell og utstyr i helseforetakene. Det største miljøaspektet har vi gjennom tjenesten, og stabile tjenesteleveranser. Vi påvirker gjennom bevisstgjøring ved oppstart av nye prosjekter og beskrivelse av miljøgevinster.

Miljøgevinstene kan måles i mindre reising for spesialistene, redusert forløpstid, - liggetid og re-innleggelse for pasienten, bedre pasientsikkerhet og styrking av faglig utvikling. IKT-tjenestene gir videre gevinster i redusert transport og pakking av prøver og utstyr, bedret personvern og informasjonssikkerhet ved tydelige føringer for sensitiv data.

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.

Hemit fortsetter å redusere bilkjøring for tjenestekjøring med egen bil. For flyreiser innland er det også en reduksjon. Flyreiser utland varierer mye fra år til år, og hadde en markant økning for 2018, da mange ble sertifisert i USA for arbeidet med Epic, det er en liten reduksjon for 2019.

Klimaregnskap CO2 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		2019		Endring i %
		Utslipp tonn Co2 pr. ansatt		Utslipp tonn Co2 pr. ansatt		Utslipp tonn Co2 pr. ansatt	
Leasede kjøretøy (*)	41 571 km	0,1756	40202 km	0,1507	35 529 km	0,1210	-19,71 %
Ansattes kjøring med egne kjøretøy i tjenesten (*)	297 216 km		271926 km		272 149 km		
Flyreiser - Innland (**)	632 622 km	0,3338	535976 km	0,2588	509 565 km	0,2511	-2,98 %
Flyreiser - Utland (**)	148 510 km	0,0635	1230677 km	0,3497	942 593 km	0,3633	3,89 %
Elektrisitetsforbruk, datarom (***)	247 KVA	Rapporteres ikke i klima-regnskapet fra Hemit	208 KVA	Rapporteres ikke i klima-regnskapet fra Hemit	208 KVA	Rapporteres ikke i klima-regnskapet 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. Olavs hospital

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.

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. 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.

Hemit vil være en aktiv part innenfor nye tjeneste- og teknologiområder og bidra med sin kompetanse og leveranser for å sikre at helseforetakene tar i bruk ny teknologi på en effektiv og fremtidsrettet måte. Kunnskap innenfor prosessforbedring, prosjektstyring, teknologi, virksomhetsarkitektur, iterativ utvikling og anvendelse av data er sentrale områder. Hemit vil løpende videreutvikle de tjenestene som leveres av Hemit i tråd med digitalisering og skape nye tjenester hvor det er rasjonelt at Hemit utfører oppgavene i samarbeid med andre for å levere effektivt til helseforetakene

Helseplattformen AS har fått i oppgave å levere ny journalløsning (Epic) til spesialist- og primærhelsetjenesten i Midt-Norge. Det er viktig å få etablert en god samarbeidsmodell mellom Hemit og Helseplattformen for å sikre fortsatt gode IKT-leveranser på alle nivå i Helse Midt-Norge.

Hemit vil aktivt jobbe med sammensetning av tjenester både i forhold til egen produksjon, eksterne leverandører og skytjenester. Hemit vil ta en aktiv rolle slik at Helse Midt-Norge til enhver tid har en samlet sett optimal og tilpasset applikasjonsportefølje, inkludert Helseplattformen.

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 Helsenetttet. Dette medfører at den digitale verdikjeden blir lengre og mer kompleks.

For å møte trusselbildet må Helse Midt-Norge styrke sin leder- og fagkompetanse og kapasitet betydelig innenfor informasjonssikkerhet. Arbeid med informasjonssikkerhet vil ha høy prioritet også i 2020.

Gjennom utviklingsplan for PAS/EPJ i Helse Midt-Norge vil utviklingstakten endres på de systemene som skal fases ut. Det betyr at utviklingen på disse systemene skal holdes på et minimum. 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. Det er viktig at resultater og produkter av innovasjonsprosjektene i Helse Midt-Norge kommer til videre anvendelse i klinikken, gjennom implementering av vellykkede innovasjoner. Hemit må involvere seg i innovasjonsprosjekter som krever utvikling av IKT og må i samarbeid med helseforetakene i regionen arbeide for en mer agil, produkt- og tjenesteorientert utvikling av sine tjenester i tråd med helseforetakene sine behov. Samtidig som vi tenker på utvikling i et litt lenge perspektiv er det viktig at vi fokuserer på dagens behov.