

# **Årleg melding til Helse Vest RHF**

**2006**

**Helse Vest IKT AS**

*Versjon 1.0  
01.05.2007*

## ÅRLEG MELDING TIL HELSE VEST RHF FOR HELSE VEST IKT AS FOR 2006

### Om Helse Vest IKT AS

Helse Vest IKT AS vart etablert som eige aksjeselskap 01.11.2004. Helse Vest IKT AS er eit resultat av samanslåing av IKT-avdelingane ved helseføretaka i Helse Vest. Selskapet er eit heileigd dotterselskap av Helse Vest RHF.

Selskapet er etablert med hovudkontor i Bergen kommune, og avdelingskontor i Stavanger, Haugesund, Førde, Stord, Odda og Voss. Dei tilsette i selskapet per 31.12.2006 representerte 152,6 årsverk.

Fylgjande mål var lagt til grunn for etablering av Helse Vest IKT AS;

- *Samordning og integrasjon* av system slik at *informasjon om pasienten følger pasienten gjennom pasienthandsaminga lokalt, regionalt og nasjonalt.*
- *Understøtte felles administrative løysningar* for føretaksgruppa.
- *Redusere kostnader til parallelt arbeid og auke servicenivå* ved å samordne IKT-funksjonane.

Helse Vest IKT AS har fylgjande forretningsidé;

- Helse Vest IKT AS skal være en leverandør av IKT-produkter og IKT-tjenester til spesialisthelsetjenesten i Helse Vest, med særlig fokus på foretaksgruppen Helse Vest RHF.
- Helse Vest IKT AS skal være den foretrukne IKT-leverandør basert på kosteffektivitet, kvalitet, nærhet, bransjekunnskap og bred erfaring.
- Helse Vest IKT AS skal bidra til å forbedre helsetjenesten ved innovativ bruk av IKT-løsninger anskaffet, innført og forvaltet i nær dialog med kundene.
- Helse Vest IKT AS skal levere IKT-tjenester som alltid er tilgjengelig for kundene ved behov.

Helse Vest IKT AS har som formål å levere IKT-tenester til alle helseføretaka som inngår i føretaksgruppa Helse Vest RHF. I tillegg kan Helse Vest IKT AS levere IKT-tenester til ein avgrensa ekstern marknad innan helsesektoren der dette er naturleg. Helse Vest IKT skal bidra til at IKT vert nytta av helseføretaka slik at desse kan nå sine målsetjingar om å yte gode og effektive spesialisthelsetenester til brukarane.

Når det gjeld venta samordningsvinstar var utgangspunktet rekneskap for 2003 der kostnadane for IKT-området i helseføretaka var på 279 mill. kr. I forarbeidet til etablering av Helse Vest IKT er det estimert samordningsvinstar på 15,9 mill. kr. i 2005, aukande til 48,5 mill. kr. frå 2009. Kostnadsreduksjonen er basert på tilsvarande tenesteomfang og tenestekvalitet som for 2004.

### Om 2006

2006 var eit godt, men krevjande år for Helse Vest IKT. Helse Vest IKT hadde mange utfordringar gjennom året, men selskapet løyste og mange av desse på ein god måte. Gjennom 2006 er det utført mykje arbeid for å sikre at Helse Vest IKT leverer tenester i tråd med det som er avtalt gjennom Tenesteavtalene med helseføretaka.

Det er nedanfor gitt ei kort orientering om resultat for 2006 per seksjon i Helse Vest IKT AS. Det er deretter gitt ei kort oppsummering av resultat i høve dei krav som er gitt i styringsdokumentet for 2006. Avslutningsvis er det gjort greie for det rekneskapsmessige resultatet for Helse Vest IKT for 2006.

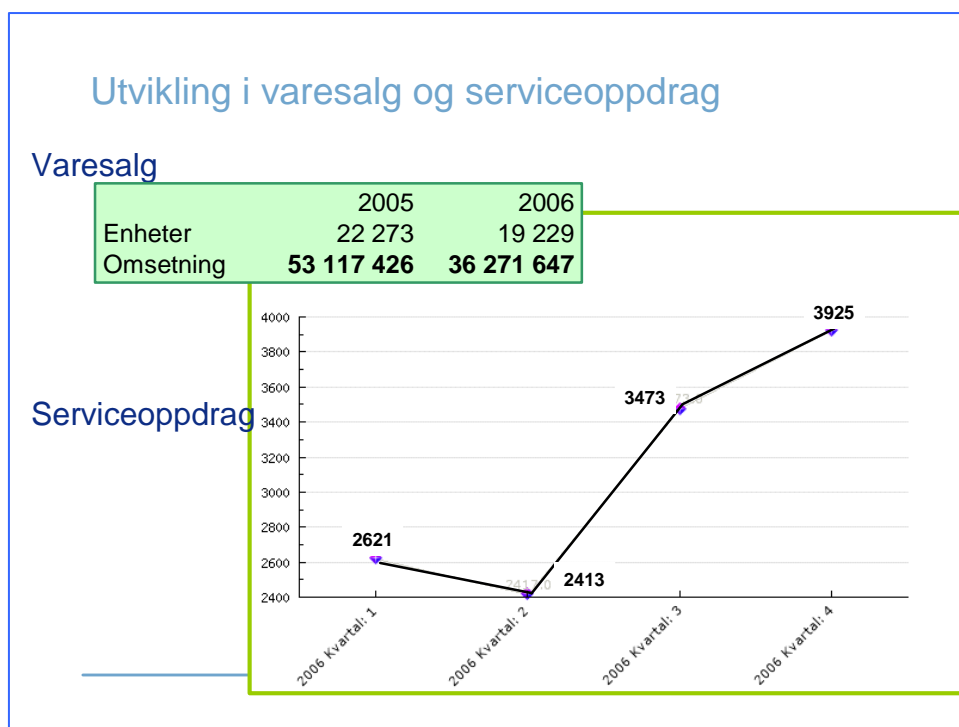
Seksjon Kundetenester har fire grupper; Kundesenteret, Sal, Service og Leveranse. Sentraliseringa av Kundesenteret til Bergen var den klart største utfordringa gjennom 2006.

Særleg etter innfasing av Helse Stavanger frå juni 2006 vart det lange responstider ved kontakt med Kundesenteret. I løpet av 2. halvår 2006 er det gjennomført ei rekkje tiltak for å redusere responstidene. Figuren syner utviklinga i responstider for Kundesenteret i dei 3 siste månadane i 2006. Helse Vest IKT beklagar at brukarane gjennom delar av 2006 måtte vente lenge før dei fekk kontakt med Kundesenteret.

	Oktober	November	Desember
Antall telefoner	7195	5716	4208
Gjennomsnittlig svartid	<b>04:23</b>	<b>02:18</b>	<b>02:01</b>
Maksimal svartid	21:08	15:48	10:56
Servicenivå 1)	84,1 %	97,0 %	97,8 %

1) Servicenivå er prosentandel telefoner tatt innen 7 minutter

Innan Service har det vore ein til dels kraftig auke i talet serviceoppdrag gjennom året, medan sal av IKT-utstyr hadde ein kraftig nedgang frå 2005 til 2006, jfr. figur. Det er sannsynleg at auken i serviceoppdrag i noko grad heng saman med meir gamalt utstyr i bruk i helseføretaka.



Seksjon Driftstenester har fokusert i 2006 på gjennomføring av *Infrastrukturprogrammet*. Dette er det største teknologiske omstillingsarbeidet for Helse Vest IKT. Gjennom dette programmet er det etablert felles løysingar for epost, antivirus, PC-oppsett, nytt redundant nettverk, serverkonsolidering, oppgradering av lagringsløysingar, ny løysing for tryggleikskopiering, nytt datarom i Stavanger, etc. Det er teke i bruk ny teknologi, virtualisering av serverar. Dette har gjort oss i stand til å levere over 100 nye serverar i løpet av 2006. Resultat av Infrastrukturprogrammet viser seg ved auka kvalitet i tenestene, bedra tryggleik og raskare feilretting. Dette er eit resultat av at det er innført felles administrasjon av utstyr, betre endringskontroll / tilgangskontroll, felles drift og prosedyrar, kontroll over utstyrsdatabase, alarm / overvakingssystem med prioritert varsling til vakt, preventiv feilretting, etc.

Eit resultat av Infrastrukturprogrammet er at samordning av infrastrukturen viser resultat ved at kostnadane vert redusert sjølv om talet PC-er aukar. Dette har ført til at desktoppris per PC kan reduserast frå 10.263,- i 2006 til 9.300,- i 2007.

*Seksjon Systemforvaltning* har gjennom 2006 arbeid med forvaltning av den omfattande systemporteføljen som helseføretaka nyttar. Tilsette har i tillegg delteke i ei rekkje pågåande IKT-prosjekt. Gruppene i seksjonen er omorganisert og andrelinje brukarstøtte er i samarbeid med seksjon Kundetenester styrka. Det er utvikla ein felles mal for systemdokumentasjon. Fleire verksemdskritiske system som elektronisk journal og røntgensystem er oppgradert. Nytt regionalt fødesystem og nytt sak/arkivsystem er sett i produksjon. Det er etablert nye rutinar for endringshandtering. Første del av året vart det arbeida mykje med å få oversikt over systemkostnader. Vidare er det arbeida meir med systematikk for utfakturering av systemkostnader.

*Seksjon Prosjekt/utvikling* har delteke i ei rekkje program og prosjekt saman med helseføretaka. Gjennom desse prosjekta er nye system er innført, andre system er oppgradert. Seksjonen har og ansvaret for systemutvikling og systemintegrasjon. Det har gjennom 2006 vore aukande etterspurnad etter leveransar frå seksjonen. Det er utvikla nokre spesialiserte system for særskilte funksjonar i helseføretaka. Det er under utvikling støttesystem for Helse Vest IKT sine behov, til dømes Felles brukaradministrasjon, Regionalt rekvirentregister, etc. Seksjonen har vidareført arbeid med samordning av integrasjonar gjennom Microsoft BizTalk (dette er eit område der Helse Vest IKT ligg langt framme nasjonalt).

### **Om resultat i høve styringsdokumentet for 2006**

Det er i nedanfor gitt ei kort oppsummering av resultat i høve dei krav som er gitt i styringsdokumentet for Helse Vest IKT for 2006.

#### *Forholdet mellom aktørar - rolleavklaring*

I styringsdokumentet for 2006 er Helse Vest IKT AS bedt om å;

- *i samarbeid med Helse Vest RHF og helseføretaka bidra aktivt til betre forståinga av roller og korleis dei enkelte aktørane kan samspele godt*
- *bidra til betre samarbeidsrelasjonar gjennom direkte kontakt med helseføretaka og ved å bidra til å utvikle IKT Samarbeidsfora*
- *i løpet av 2006 vidareutvikle prismodellen i samarbeid med helseføretaka til å bli meir aktivitetsbasert*

Helse Vest IKT etablerte våren 2006 ein kundekontaktfunksjon i den hensikt å betra kommunikasjonen med helseføretaka. Det blei utnemnt ein kundekontakt per helseføretak og desse har regelmessige møter med IKT-leiarane i helseføretaka. Kundekontaktane rapporterar til leiarmøtet i Helse Vest IKT kvar 14. dag. Erfaringa er at Helse Vest IKT har fått betre og raskare informasjon til å kunna gjera tiltak og forbetringar i den daglige oppgåveløysinga og samhandlinga med helseføretaka.

Helse Vest IKT og helseføretaka har gjennom 2006 hatt ei rekkje møte i dei tre etablerte samarbeidsforum; (1) Samarbeidsforum for IKT, (2) Samarbeidsforum for medisinske fagsystem og (3) Samarbeidsforum for administrative system. Erfaringane syner at det er trong for vidare arbeid med forankring av saker, betre oppfølging og rapportering frå prosjekt og ei meir heilskapeleg prioritering mellom nye tiltak.

Helse Vest IKT etablerte ein delvis aktivitetsbasert prismodell i 2005. Etter dialog med helseføretaka, er det ikkje gjennomført omfattande endringar i modellen i 2006. Prismodellen inneheld tre prislelement; (1) ein desktoppris som dekkjer fellestenester knytt til det å ha ein PC kopla til nettverket, (2) kostnader for applikasjonstenester for applikasjonsgrupper og (3) timebasert pris for prosjektkostnader.

### Kvalitet og utvikling

I styringsdokumentet for 2006 er Helse Vest IKT AS bedt om å ha fokus på;

- *utvikle og etablere kvalitetsindikatorar i samarbeid med Helse Vest RHF. Målingar skal utførast regelmessig.*
- *utvikle ein strategi for risikovurdering, sårbarheit og risikohandtering i løpet av 2006*
- *ha ansvar for sekretariatsfunksjon for Nasjonal IKT*
- *overføre til Norsk Helsenett det regionale nettet i Helse Vest og bidra i det nasjonale samordningsarbeidet*
- *kontinuerlig arbeide med kompetanseutvikling*

Helse Vest IKT har gjennom 2006 arbeid vidare med rapportering av leveransar. Gjennom heile året er det framlagt kvartalsrapportar overfor helseføretaka. Frå september 2006 er det innført månadleg verksemdsrapportering overfor styret.

Helse Vest IKT har i dialog med styret arbeid med risiko- og sårbarhetsanalyse. Styret har bedt administrasjonen om å utarbeide ein samla risiko- og sårbarheitsvurdering og ein katastrofeplan med utgangspunkt i denne. Arbeidet bør gjennomførast innan medio 2007, slik at forslag til tiltak kan handterast ifbm. budsjett for 2008.

Helse Vest IKT har gjennom 2006 vidareført arbeid med sekretariatsfunksjon for Styringsgruppa for Nasjonal IKT. Gjennom denne sekretariatsfunksjonen er det kontinuerleg kontakt med Programkontoret for Nasjonal IKT. Helse Vest IKT har og oppgåve som ”rekneskapsfører” for felles midlar som vert disponert av Nasjonal IKT. Samla budsjett for prosjekt i regi av Nasjonal IKT var i 2006 vel 23 mill. kr.

Gjennom 2006 vart det avklart at det verken for Helse Vest IKT eller for Norsk Helsenett ville være mogeleg å gjennomføre ein overdraging av verksemd med verknad frå 01.01.2007. Styra for dei to selskapa har begge vedteke ein intensjon om å kunne gjennomføre dette innan 01.07.2007.

I lys av den pressa arbeidsmarknaden for IKT-personell, er kompetanseutvikling blitt eit enno viktigare tema. Helse Vest IKT driv kompetanseutvikling for einskild tilsette gjennom eksterne kurs, for grupper av tilsette ved deltaking i interne og eksterne kurs. I tillegg gjennomfører selskapet ei årleg fellessamling for alle tilsette. Dette er og eit viktig tiltak for kompetanseutvikling og kulturbygging i selskapet.

### Strategiske tiltak

Helse Vest IKT AS skal i løpet av 2006 arbeide med følgjande strategiske tiltak:

- *bidra som ein aktiv part med revidering av overordna IKT strategi for regionen*
- *bidra til vidareutvikling av heilskapleg styringsinformasjon som eit godt leiingsverktøy*
- *bidra i arbeidet med felles regionalt PAS/EPJ*
- *arbeide med saumlaus samhandling innanfor radiologien*
- *delta i øvrige felles prosjekt som blir vedtekne gjennomført i 2006*

Helse Vest IKT deltek aktivt i arbeidet med Regional IKT-strategi og porteføljestyling. Dette prosjektet er viktig for å revidere gjeldande IKT-strategi, det er og viktig for å etablere betre ordningar for styring og prioritering av nye prosjekt innanfor IKT-området.

Helse Vest IKT har ansvaret for den IKT-faglege forvaltninga av datavarehus og styringssystem for det regionale prosjektet ”Heilskapleg styringsinformasjon”. Gjennom dette

arbeidet har Helse Vest IKT utvikla eit godt samarbeid både med Helse Vest RHF og helseføretaka.

*Program Felles EPJ.* Helseføretaka har sidan 2003 arbeid med innføring av eit Felles elektronisk pasientjournalssystem (EPJ). Rammeavtalen med TietoEnator blei, etter ein open anbuds konkurranse, inngått i mai 2005. Gjennom rammeavtalen fekk TietoEnator høve til å vidareutvikle EPJ gjennom 2005 og 2006. I løpet av 2006 konstaterte Helse Vest at produktet ikkje held mål i høve til det som er avtalt i rammeavtalen.

Prosjekt ”Saumlaus Teleradiologi i Helse Vest” har møtt større utfordringar enn venta med utvikling av grensesnitt til dei eksisterande røntgeninformasjonssystema (RIS). Utvikling av grensesnitt er og blitt dyrare enn budsjettert. Innføring av felles tilgang til røntgeninformasjon er difor etter opphavleg plan.

Helse Vest IKT deltek i gjennomføringa av ei stor prosjektportefølje innanfor IKT-området. Den aktivitetsbaserte prismodellen har gjort det enklare å dokumentere ressursinnsatsen og å dimensjonere kapasitet til å bidra i desse prosjekta. Det er trong for betre samla oversyn over prosjekt og for prioritering mellom desse. Dette vert det arbeid med i samband med porteføljestyling.

### Organisasjonsutvikling

#### *Leiing*

Helse Vest IKT har i 2006 gjennomført leiarutvikling i samarbeid med ekstern rådgjevar. Tilsette har hatt høve til å gje innspel til leiarane gjennom ein 360° leiarundersøking. Medio 2006 vart det gjennomført ei omorganisering av seksjonane. Talet seksjonar vart redusert frå 5 til 4, i tillegg vart det gjort interne omorganiseringar i nokre av seksjonane. Dette resulterte i ein meir balansert og tilpassa organisasjon. Ved denne organisasjonsendringa vart det understreka at det er viktig at Helse Vest IKT utviklar ein kultur for å handtere slike endringar på ein god måte.

Det er og gjennomført ei omorganisering av seksjon Driftstenester som ei følge av standardisering av mykje av infrastrukturen. Seksjonen var tidlegare organisert etter geografi. Den nye organiseringa av seksjonen vektlegg organisering etter fag (Nettverk, Servar og lagring, PC-oppsett og Tryggleik). Dermed er alle seksjonane i Helse Vest IKT organisert etter fag, på tvers av dei geografiske skiljelinjene.

#### *Kommunikasjon*

Helse Vest IKT har gjennom 2006 lagt stor vekt på dialog og kommunikasjon med helseføretaka. Det har særleg vore arbeid med dialog med IKT-leiarane i helseføretaka. For å sikre god dialog, er det teke initiativ til to dialogmøter der og ekstern rådgjevar har delteke. Gjennom desse dialogmøta er kommunikasjonen mellom Helse Vest IKT og helseføretaka betra.

#### *Juridisk rammeverk og arbeid med internkontroll*

Helse Vest IKT har gjennom 2006 arbeid vidare med etablering av gode rutinar for internkontroll. Styret er orientert om status og utfordringar.

#### *Innkjøp av varer og tenester*

Helse Vest IKT AS deltek i det regionale innkjøpssamarbeidet i Helse Vest.

### **Om rekneskapsresultat**

Dei totale inntektene i 2006 var 328,4 mill. kr. Av desse var 259,9 mill. kr. inntekter for tenestetal til helseføretaka, 33,5 mill. kr. sal av IKT-utstyr, 17,7 mill. kr. tenestetal til eksterne kundar og 17,2 mill. kr. anna inntekt (i hovudsak knytt til Nasjonal IKT).

Totale driftskostnader i 2006 var 326 mill. kr. med hovudgruppene varekostnad 36,3mill, personalkostnad 65,2 mill. kr., avskrivningar 63,2 mill. kr. og andre driftskostnader 161,3 mill. kr. (her inngår kostnader i samband med Nasjonal IKT med same beløp som på inntektssida). Selskapet sitt driftsresultat var 2,3 mill. kr.

Resultat før skatt var og 2,3 mill. kr. etter at det er teke omsyn til netto finansposter på -0,04 mill. kr. I rekneskapan for 2005 vart det avsett skattekostnad på 1,5 mill. kr. Bergen likningskontor har i 2006 handsama skattesaka på nytt og gjeve selskapet skattefritak. Selskapet sitt årsresultat etter skatt var 3,8 mill. kr. etter reversering av skatteavsetnaden på 1,5 mill. kr.

Venta samordningsvinstar tok utgangspunkt i rekneskap for 2003 der kostnadane for IKT-området i helseføretaka var på 279 mill. kr. I forarbeidet til etablering av Helse Vest IKT AS er det estimert samordningsvinstar på 15,9 mill. kr. i 2005, aukande til 48,5 mill. kr. frå 2009. Kostnadsreduksjonen er basert på tilsvarande tenesteomfang og tenestekvalitet som for 2004. For 2006 var den estimerte auken i samordningsvinstar 6,6 mill. kr. Denne summen vart trekt ut av budsjettet for Helse Vest IKT AS for 2006. Dermed ville selskapet nå målet om auke i samordningsvinst ved å gå i balanse.

Helse Vest IKT AS hadde eit negativt resultat i 2005. Av det negative resultatet vart 3,2 mill. kr. rekna som manglande uthenting av samordningsvinstar. Styret i Helse Vest RHF vedtok at etterslepet kunne hentast inn i perioden fram til 2009. Korrigert for reversering av skatt på 1,5 mill. kr. leverte Helse Vest IKT AS eit positivt resultat på 2,3 mill. kr. Dermed er etterslepet redusert til 0,9 mill. kr. Etableringa av Helse Vest IKT gav ein samordningsvinst for 2005 på 12,7 mill. kr. For 2006 vart samordningsvinsten frå 2005 vidareført, i tillegg vart det teke ut ny vinst på 6,6 mill. kr. og eit positivt resultat på 2,3 mill. kr., samla samordningsvinstar på 21,6 mill. kr. Dette gir ein akkumulert samordningsvinst for 2005 og 2006 på 34,3 mill. kr.

### Balanse

Likviditetsbeholdninga per 31.12.2006 var 68,5 mill. kr., av dette utgjorde bundne skattetrekksmidlar 3,6 mill. kr. Totalkapitalen utgjorde 272,7 mill. kr. Anleggsmidlar utgjorde 58% av selskapet sine bokførte eigendelar. Postane kortsiktige fordringar og kortsiktig gjeld er høgare enn kva selskapet sin aktivitet tilseier fordi desse inneheld etteroppgjjer med helseføretaka innan Helse Vest RHF. Balanseført eigenkapital var 147,9 mill. kr. og utgjorde dermed 54,2 % av totalkapitalen.

Det er avsett for tap på 4,6 mill. kr for misleghalden kontrakt med TietoEnator. Det er teke inn ein fordring på tilsvarande beløp overfor Helse Vest RHF. Det vert framsett krav om erstatning overfor TietoEnator.

### Finansiell stilling

Med ein likviditetsbeholdning på 68,5 mill. kr., ein eigenkapitalprosent på 54,2% og samla langsiktig gjeld til morselskapet per 31.12.2006 på 43,9 mill. kr. er selskapets finansielle stilling god. Føresetnaden om vidare drift er lagt til grunn for selskapet sitt årsrekneskap for 2006.

### **Om miljø**

Legemeldt sjukefråvær for tilsette i Helse Vest IKT AS var i 2006 på 3,5 %. I tillegg kjem eigenmeldt sjukefråvær på 1 %. Dette er noko under snittet for føretaka vi er utskild frå, og noko over IKT-bransjen sine tal. Helse Vest IKT AS er ein ny organisasjon samansett av ulike IT-avdelingar med ulik bakgrunn, kultur og identitet. Organisasjonsutvikling mot felles verdiar, god lagånd og omstilling frå forvaltningskultur til ein kundeorientert kultur er viktige utfordringar for selskapet.

### **Om likestilling**

40% av dei eigarvalde styrerepresentantane er kvinner. 14% av leiinga (inkl. stabsleiarar) var i 2006 kvinner, 25% av seksjonsleiarane var i 2006 kvinner. Helse Vest IKT AS tilset den best kvalifiserte søkjaren til stillingar uavhengig av kjønn. Selskapet vurderer det som viktig å ha breidde i arbeidsstyrken og vil føretrekkje kvinner i stillingar innanfor mannsdominerte seksjonar og menn innanfor kvinne-dominerte seksjonar, når andre kvalifikasjonar elles er like.