

Styresak

Går til: Styremedlemmer
Føretak: Helse Vest RHF
Dato: 23.10.2007
Sakshandsamar: **Erik M. Hansen**
Saka gjeld: **Evaluering av Helse Vest IKT AS**

Styresak 088/07 O

Styremøte 08.11. 2007

1. Bakgrunn

Styret for Helse Vest RHF har vedtatt fylgjande, jfr. sak 095/06 B Godkjenning av protokoll frå styremøte 10. september 2006;

"Evaluering av Helse Vest IKT AS

Ellen Solheim ba om at det vert gjennomført ei evaluering av Helse Vest IKT AS.

Administrasjonen orienterte om at evaluering er planlagt når selskapet har vore i drift i 18 – 24 månader. Styret var nøgd med dette."

Styret for Helse Vest IKT AS vedtok i møte 20.09.2006 fylgjande;

1. *Styret tek gjennomgangen av evalueringa av HEMIT til etterretning og ber administrasjonen fylgje opp saka vidare.*
2. *Styret ber administrasjonen om at det vert førebudd ei sak om evaluering av Helse Vest IKT.*

Evalueringsrapport om Helse Vest IKT AS utarbeid av PricewaterhouseCoopers (PwC) er lagt fram i denne saka. I tillegg er det gitt utfyllande informasjon om (1) kartlegging av kundetilfredsheit og (2) kartlegging av medarbeidartilfredsheit i Helse Vest IKT.

2. Evaluering av Helse Vest IKT

PwC, ved ei prosjektgruppe leia av direktør Espen Opjordmoen, har gjennomført ei evaluering av Helse Vest IKT på oppdrag frå Helse Vest RHF. Evalueringa er gjennomført i perioden mars til juli 2007. Evalueringsrapporten er lagt ved i vedlegg 1.

I rapporten skriver PwC; "I våre samtaler med helseforetakene har det i noe varierende grad kommet frem klar kritikk av Helse Vest IKT knyttet til flere av de temaene som er drøftet i samtalene.

Helseforetakene er kritiske til forankring og egen innflytelse på beslutninger, prioriteringer og valgte løsninger, og det stilles spørsmål ved selskapets evne til gjennomføring og de resultatene som er oppnådd. Likeledes er flere av de vi har snakket med kritiske til tilgjengelighet og kvalitet ved den service som ytes ved henvendelser til kundesenteret.

Det er imidlertid også et klart inntrykk at de fleste mener at Helse Vest IKT er inne i en positiv utvikling og at både dialog og struktur på tjenestene har blitt bedre. Kundetilfredshetsundersøkelsen viser at ca 71% av respondentene er meget tilfreds eller tilfreds med det totale tjenestetilbudet fra Helse Vest IKT. Totalt sett viser kundetilfredshetsundersøkelsen en noe høyere andel tilfredse brukere/kunder enn det inntrykket vi sitter igjen med etter våre intervjuer."

PwC slår fast at Helse Vest IKT er ein del av føretaksgruppa Helse Vest, og er til for å tene helseføretaka si utvikling og måloppnåing i ei balanse mellom særskilte lokale behov og regionale

samordningsbehov. Det er nettopp i konflikten mellom det lokale og det regionale kritikken er størst gjennom intervju som er gjort under evalueringa.

Men PwC understrekar og at Helse Vest IKT har teke tak i vesentlege problem og gjennomført fleire grep for å bli betre i stand til å gjennomføre oppdraget. Det blir også synleg gjennom tilbakemeldingane frå føretaka. Det blir uttrykt at dei fleste føretaka har tillit til selskapet si leiing og medarbeidarar. Evalueringa viser at det no må arbeidast vidare med å forbetre prioritering og styring med utviklingsoppgåvene. Her skal betre porteføljestyling og ein klarare regional strategi bidra til at dei rette val blir gjort innanfor IKT-området til rett tid.

PwC peikar på fylgjande hovudtema med omsyn til vidareutvikling av IKT-området i Helse Vest;

- *Roller, ansvar og samspel*
- *Tettare dialog mellom føretaka og Helse Vest IKT*
- *Større krav til prioritering og styring av prosjekt*
- *Utvikling av kundesenteret*
- *Vidareutvikling av prismodellen*

Evalueringsrapporten vart lagt fram for styret i Helse Vest IKT AS i møte 06.09.2007. Styret vedtok fylgjande;

1. *Styret tek evalueringsrapporten om Helse Vest IKT til orientering og oversender den til Helse Vest RHF for vidare handsaming.*

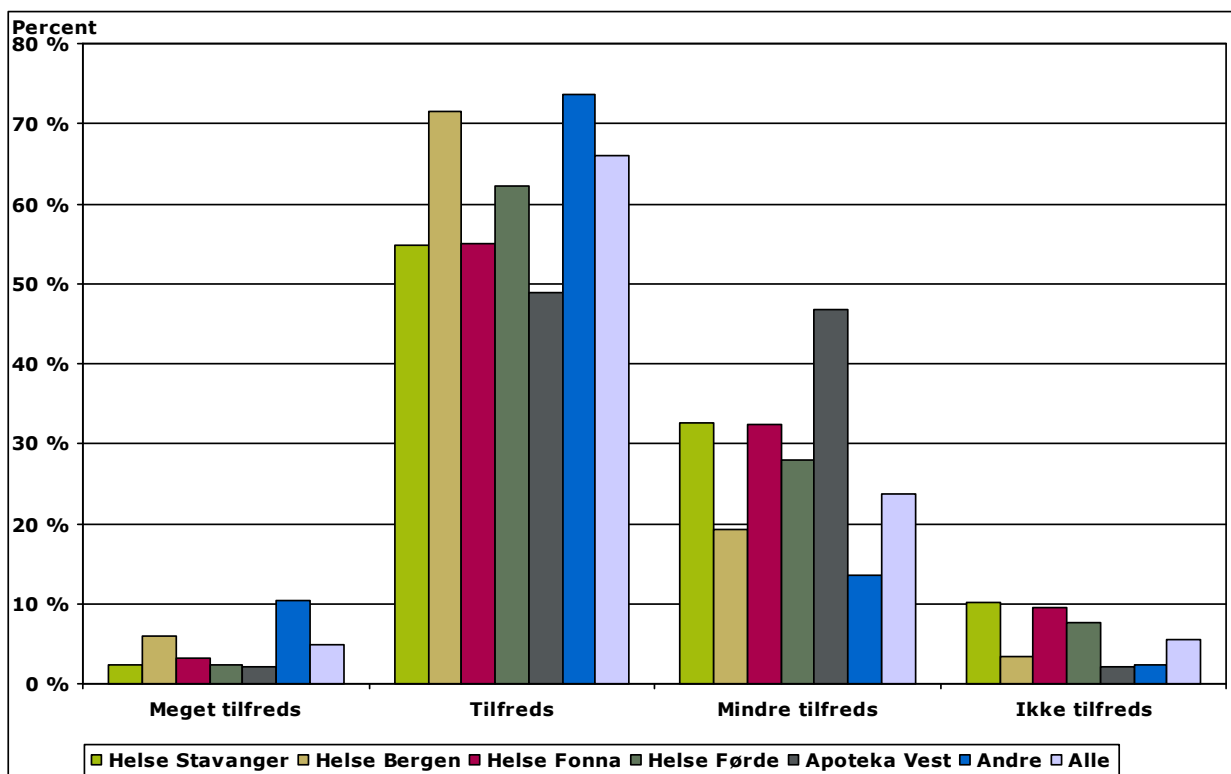
Styret i Helse Vest IKT drøfta fylgjande tiltak for oppfølging av evalueringsrapporten; (1) *Rolla til Helse Vest IKT som felles tenestesenter vert klargjort frå Helse Vest RHF, (2) Det vert utarbeid eit "kart" over styringsmodellen, (3) Mandat for dei ulike samarbeidsforum vert revidert i tråd med dei signal som framkjem av evalueringa, (4) Organisering og bemanning knytt til IKT ved helseføretaka vert vurdert, (5) Det vert utarbeid ein plan for informasjon om Helse Vest IKT og IKT-arbeidet i Helse Vest, (6) Fokus på implementering av prosjektporteføljestyling vert vidareført.*

3. Kartlegging av kundetilfredsheit

Som ein del av evalueringa av Helse Vest IKT er det gjennomført ei kartlegging av kundetilfredsheit.

Talet respondentar i kartlegginga var 3646 frå alle kategoriar brukarar i føretaka og representerer eit langt breiare utval enn dei intervju som vart utført av PwC. Tabellen nedanfor syner tilfredsheit med det totale tenestetilbodet fordelt på helseføretaka.

Kartlegging av kundetilfredsheit viser at få er tilfreds med svartidene ved Kundesenteret. Samstundes viser kartlegginga at når brukarane får svar frå Kundesenteret, så er dei godt nøgde med den serviceinnstillinga som kunde vert møtt med.



		Helse Stavanger HF	Helse Fonna HF	Helse Bergen HF	Helse Førde HF	Apoteka Vest HF	Andre	Alle
Hvor tilfreds er du med det totale tjenestetilbudet fra Helse Vest IKT?	Meget tilfreds	2,39	3,09	5,89	2,29	2,22	10,40	4,79
	Tilfreds	54,91	55,11	71,50	62,24	48,89	73,60	66,13
	Mindre tilfreds	32,63	32,30	19,20	27,92	46,67	13,60	23,67
	Ikke tilfreds	10,08	9,50	3,41	7,55	2,22	2,40	5,42
Total		100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00

Det samla datagrunnlaget for kartlegginga er gitt til PwC, slik at dei kan vurdere resultatet og gje sine innspel. For PwC sine vurderingar av tilbakemeldingane vert det vist til vedlegg 1, punkt 5.9, side 39 – 41. Det vil i tillegg bli gitt ein kort presentasjon i styremøtet av noko av talgrunnlaget frå kartlegginga.

4. Kartlegging av medarbeidartilfredsheit

Ei samla oppstilling av resultata frå kartlegging av medarbeidartilfredsheit inngår i evalueringsrapporten, jfr. vedlegg 1, i punkt 5.3, side 21. Det er nedanfor gitt nokre utfyllande detaljar.

Ein overordna oppsummering av tilbakemeldingane som vart gjevne frå medarbeidarane kan oppsummerast som følgjer;

- + *Generelt gode* resultat samanlikna med andre bedrifter
- + Høg svarprosent, med unntak av to grupper
- + Leiinga får stort sett berre positiv score
- + Tilsette har ei god oppleving av å ha *kontroll* i arbeidet
- + Det er i liten grad *geografiske* forskjellar i medarbeidartilfredsheiten.
- ÷ Tilsette har ei oppleving av å ha trong for meir *opplæring* i forhold til kompleksiteten i dei oppgåvene som skal løysast.
- ÷ Tilsette har ei oppleving av ikkje å ha tilstrekkelig klare *mål* og klart definerte *ansvarsområde*.
- ÷ Det kan stillast spørsmål ved om tilsette har ein god nok oppleving av *mestring* i arbeidet som fylgje av høge krav til eigen innsats, for lite opplæring og kompleksitet i arbeidet.
- ÷ Det kan og stillast spørsmål ved om *arbeidsglede* kan verte redusert som fylgje av stort arbeidspress, høge krav til innsats, høge krav frå helseføretaka og manglande ressursar.

Kartlegginga viser at mange kjenner på at det er høge krav til arbeidsinnsats, krav til overtid, tempo og mykje å gjere. Mange set store krav til eigen innsats, dette gjev seg utslag i at mange av og til kjenner på manglande mestring i arbeidet.

Når det gjeld krav til læring, viser tilbakemeldingane at Helse Vest IKT kjem dårleg ut. Dette gjeld vurdering av vanskegraden i oppgåvene, opplevd trang for opplæring og om arbeidet krev tileigning av ny kunnskap.

Tilbakemeldingane knytt til om vi har klare roller, det vil seie, klare mål, ansvarsområde og kva som vert venta av den einskilde viser at her har Helse Vest IKT utfordringar.

At Helse Vest IKT ikkje heilt ut meistarar summen av arbeidsoppgåver kjem og fram i kartlegginga av kundetilfredsheit. Rett nok er 65% av kundane "Tilfreds", men det er langt fleire som er "Mindre tilfreds" enn dei som er "Meget tilfreds".

Faren med dette er at det lett gir redusert arbeidsglede over tid. Dette kjem og fram i kartlegginga av medarbeidartilfredsheit. Kartlegginga viser og at det er mange som opplever at misnøye gjer at dei av og til vurderar å byte arbeidsgjevar.

Det er viktig for Helse Vest at vi maktar å finne ein betre balanse mellom *tilgjengelige ressursar* og *krav til arbeidsinnsats/resultat*, slik at vi har tilstrekkelig med *arbeidsglede*.

For dei som ikkje ønskjer å lese heile rapporten, vil ein anbefale kapittel 3 – Overordna observasjonar, vurderingar og hovudkonklusjonar.

Forslag til vedtak

Styret tek saka til orientering.

