

Bemanningsutvikling

Bemanning HDO	Antall ansatte	Kommentar bemanningsøkning
2020	79	
2021	79	Ingen økning
2022	85	Prosessledere og nytt nødnett
2023	91	Forvaltning og drift av eksisterende tjenester
2024	98	AD sak Nasjonal porteføljestyling, sikkerhet, applikasjonsdrift
2025	109	Se forklaring i denne saken

Gevinster ved HDO sine tjenesteleveranser

Størst gevinst for kundene og HDO oppnås ved nasjonale tjenesteleveranser til samtlige kommuner og helseforetak. Flere tjenester levert av HDO vil medføre noe økte kostnader for foretaket, men føre til besparelser hos HDOs kunder og eiere.

Nedenfor oppsummeres noen av gevinstene ved HDOs tidligere- og nåværende oppdrag, samt ved forslag til satsninger i budsjett 2025.

HDOs organisering består av team sammensatt med komplementær kompetanse for å bidra til effektivisering ved at flest mulig oppgaver kan håndteres i teamet, mindre overleveringer, fokus på leveransene til kunden og økt autonomi for teamene. HDO har produktteam, plattformteam, støtteteam og lederteam.

Lederteam og støtteteam (22årsverk + 1 i 2025)

Lederteamet og støtteteamene skal støtte produkt og plattformteamene i å levere på nåværende produkter og plattformer, samt fremtidig behov.

Lederteamet (4årsverk, ÅV) har både et eksternt- og internt fokus. Eksternt representerer lederteamet HDO og internt setter lederteamet retning for teamene og veileder teamene.

Støtteteamene støtter og veileder lederteamet og øvrige team i HDO. Støtteteamene er inndelt i følgende team og ansvar:

- Folk og Flyt med personalledere, HR, Smidig coach, arkiv og lønn, totalt 5ÅV med ønske om ett nytt årsverk som personalleder i 2025
- Organisasjonsstøtte med ansvar for økonomi, anskaffelser, samfunnsansvar og bærekraft, lisenser, informasjonssikkerhetsansvarlig og personvernombud totalt 9ÅV
- Kvalitet og testautomatisering med 4ÅV.

I det videre beskrives hvordan HDO leverer på opprinnelig oppdrag fra 2010 og nye oppdrag med produktteam og plattformteam.

Ressurser og gevinster ved oppdrag fra HDOs etablering (42ÅV brukes for leveranse av produktene og plattformene):

Nasjonal brukerstøtte og feilretting for alle HDOs tjenester er levert fra 2010 (12ÅV)

Tjenesten leveres 24/7 for alle landets kommuner og helseforetak og utføres med 12 ansatte hvorav 8 stk bemanner turnus.

På grunn av at HDOs tjenester i akuttmedisinsk kjede er tidskritiske, stiller dette ekstra krav til støtte til brukerne. HDO leverer ikke bare feilretting, men også brukerstøttetjeneste for alle sluttbrukere 24/7. HDOs senter utfører veiledning i bruk og etablering av reserveløsninger til brukerne, samt feilretting sammen med de respektive produkt og plattformteamene i HDO.

Gevinsten ved 24/7 bruker- og driftsstøtte fra HDO er redusert behov for bemanning ved f.eks uerfarne brukere i helseforetak og kommuner pga bistanden som ytes fra HDO. Bemanningen i HDO er redusert fra 2 ansatte på vakt kveld og natt til 1 på vakt fra 2015 etter at økt kompetanse og bedre støttesystemer ble implementert. En gevinst på 5ÅV.

Nasjonalt opplæringskonsept (1ÅV + frikjøp)

Tjenesten ble etablert fra 2010 for å sikre enhetlig opplæring og lik bruk i akuttmedisinsk kjede med Train The Trainer konsept, levert av 1 ansatt i HDO og 4 innleide ressurser på deltid fra tjenesten. HDO har opplæringsfasiliteter på Gardermoen som leies av kundene.

Tjenesten bidrar til kvalitet og lave kostnader, ved at HDO lager opplæringsmateriell og tilbyr opplæringsfasiliteter, så dette kan disponeres til selvkost av kommuner og Helseforetak HDO lærer opp instruktører i helseforetak og kommuner og legger dermed til rette for standardisert bruk

Opplæringscenteret reduserer behov for opplæringsplasser i helseforetak og kommuner Nasjonalt eierskaps-, drifts- og forvaltningsansvar for 8500 radioterminaler fra 2017 for brukere i hovedsak i ambulansetjenesten, kommunehelsetjenesten. Brukerne ivaretas med 7 årsverk i produktteam Nødnettstjenester og 1 årsverk i plattformteamene i HDO.

Nasjonalt eierskap, drift og forvaltning av radioterminaler (8ÅV)

Nasjonale avtaler og sentralisert drift og forvaltning i HDO gir standardisert oppsett og bruk, samt forutsigbare kostnader for kommuner og helseforetak. Defekte radioterminaler sendes HDO og kunden mottar nye ferdig konfigurerte radioterminaler i posten fortløpende.

Kundene slipper å ha lokale reservelager, lokale avtaler med leverandører og ha kompetanse på oppsett av radioterminaler

Teamet på 7 ansatte og en ansatt i plattformteam leverer reservedelshåndtering for kontrollromsløsningen ICCS for politi, brann og helse og sparer på den inn 1MNOK i årlig utgifter sammenlignet med når tjenesten ble levert av Motorola. Reduksjonen tilfaller politi, brann og helse inkl HDOs brukere og HDO fakturerer politi og brann for årsverk benyttet til tjenesten.

Nasjonalt eierskaps-, drifts- og forvaltningsansvar for kontrollromsløsning (17ÅV)

Tjenesten leveres til 166 kontrollrom i AMK sentraler, akuttmottak og legevaktsentraler: Oppdraget ivaretas i hovedsak fra produktteam Kontrollrom med 12 ÅV og bistand fra plattformteamene med 5 ÅV. Andre team i HDO bistår også i håndtering av ICCS. Løsningen håndterte i 2023 11,5 millioner telefonsamtaler og ca. 610 000 ambulanselarmer i tillegg til kommunikasjon i talegrupper over Nødnett

Høy oppetid og lave kostnader på kommunikasjonsløsningen som bl.a. håndterer alle 113 anrop sikres med høy kompetanse i HDOs team og ved sikker og redundant infrastruktur og plattformer. Å ivareta så høyt sikkerhets- og tjenestenivå med desentralisert drift i kommuner og helseforetak er svært krevende mtp. ressurser og kompetanse.

Politiet har tilsvarende løsning i politiets 12 operasjonssentraler og denne driftes av Politiets IT enhet med 27ÅV.

HDO bruker 17ÅV + 12ÅV (24/7 driftssenter) = 29ÅV til drift av 166 kontrollrom og 24/7 nasjonal brukerstøtte og driftssenter i helsetjenesten (12ÅV). HDO har derfor en betydelig stordriftsfordel som medfører vesentlig lavere bemanning med 0,17ÅV per kontrollrom mot politiets 2,25ÅV per kontrollrom (ledelses og støtte team er holdt utenfor i HDOs og politiets tall)

ICCS skal etter planen fases ut i løpet av 2025 og 2026, og erstattes med KAK/LifeX.

Drift av interne systemer 4 ÅV

Sum 41 årsverk i 2024 for nasjonale tjenesteleveranser; Brukerstøtte og driftsstøtte 24/7, opplæringskonsept, opplærings senter og opplæring, eierskap, drift og forvaltning av 166 kontrollrom og 8500 radioterminaler.

I disse tallene inngår en økning på 4 årsverk til LifeX produktet og telefoniplattform i 2023 og en økning på 5 ÅV hvorav 3 ÅV til informasjonssikkerhet og applikasjonsdrift LifeX, samt 2 midlertidige ÅV med Trainee innen økonomi og lærling på service desk i 2024.

Ressurser og gevinster ved nye oppdrag (27ÅV brukes for leveranse av produktene + 8ÅV i 2025)

Ny kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK) (+ 3ÅV i 2025):

Løsningen skal erstatte dagens kontrollromsløsning ICCS i løpet av 2025 og 2026. HDOs produkt og plattformsteam har også ansvar for KAK prosjektet og lærer seg dermed ny løsning gjennom prosjektet. Teamene vil i perioden måtte drifte begge løsninger før man kan fokusere på kun valgt løsning i KAK, LifeX.

HDO vil gjennom 2024 arbeide med å realisere den nye løsningen og i 2025 starter arbeidet med å hente ut gevinstene både for kommuner og helseforetak. KAK vil blant annet frigi alle tekniske rom som ICCS benyttet lokalt i helseforetak, det nye utstyret med KAK vil plasseres i HDOs datahaller. Med KAK vil HDO kun kjøpe applikasjonen og levere resten av infrastrukturen og plattformene selv, noe som vil redusere kostnaden for HDOs kunder og brukere iht KAK business case.

Gevinsten gjennom at HDO leverer plattform og infrastruktur er 33 MNOK i lavere lisenskostnader fra leverandør av kommunikasjonsløsningen per år. HDO får økte lisenskostnader for plattformen på 14MNOK per år. HDO trenger 1 ÅV i produktteam og 2 ÅV i plattformteam fra 2025, for å overta applikasjons-, plattform- og infrastrukturansvaret med KAK. Disse 3 nye årsverkene i 2025 vil benyttes for å drifte og forvalte plattformer som Frequentis gjorde med dagens ICCS. Årlig vil gevinsten være omlag 19 MNOK i lavere lisenskostnader per år og en økt kostnad på 4MNOK til de 4 årsverkene.

HDO bemannet KAK-prosjektet med ressurser fra de fleste produkt-, plattform-, støtteteam. Utover HDOs ressurser leier HDO i KAK prosjektet inn brukere fra tjenesten (tilsvarende 5ÅV i 2024 og 12ÅV i 2025), konsulenter estimert til 6 ÅV i tillegg til HDOs ressurser. Kostnadene til innleie vil bortfalle etter innføringen er ferdig i 2026, kun frikjøp av brukere relatert til brukerfora og innspill til forvaltning av produktet blir videreført.

HDO har fra 2023 arbeidet med testautomatisering på dagens ICCS-løsning. Dette vil også være fokusområde når ny kommunikasjonsløsning er på plass, og HDO har satt som mål at 90 % av alle tester skal automatiseres. Det forventes i første omgang en besparelse på ca. ett årsverk per år knyttet til test av ny kommunikasjonsløsning fra 2025. Testautomatisering skal også tas med videre inn i nye anskaffelser som gjøres av HDO.

KAK prosjektet har vist hvor viktig det er med god kompetanse i kravstilling, forhandlinger og leverandøroppfølging for å ende opp med gode produkter og IT-løsninger til akseptabel pris. HDO har gjennom anskaffelser bygget god kompetanse og rutiner for å ivareta dette på best mulig måte for å levere merverdi til foretakets kunder og brukere.

Nasjonal medielogg (6ÅV + 1 ÅV i 2025)

Fra 2023 startet anskaffelsesprosess i HDO i tråd med oppdrag om Nasjonal løsning for lydlogg/medielogg, som skal erstatte regionale/lokale lydlogger for AMK, samt HDOs Nice lydlogger som i dag benyttes for logging av legevaktsentralene. De regionale helseforetakene og landets kommuner sparer ressurser ved at HDO gjennomføre én felles anskaffelsesprosess, implementering og integrasjon i 2024 og 2025.

Ved å legge ansvaret for anskaffelse til HDO, bygges det kompetanse i teamene som senere skal drifte og forvalte løsningene i HDO. Samtidig frikjøper HDO ressurser fra tjenesten for å bidra til kravstilling og kvalitetssikring. Disse ressursene ønsker HDO også å inkludere i fremtidig forvaltning og videreutvikling av produktene. Dette samarbeidet mellom HDO og tjenesten fra anskaffelse, gjennom bruk og til avhending gjør at brukerne får tilgang til produkter og tjenester som understøtter deres behov på best mulig måte i hele produktets levetid.

Dagens lydlogg og ny medieloggtjeneste fra HDO leveres fra 4 ÅV i produktteamet og 2 ÅV i plattformteamene. 6 årsverk anses som en minimumsbemanning for et produkt som skal driftes 24/7, det antas derfor at gevinsten er 18ÅV mot for regional drift i fire helseregionene. I tillegg kommer gevinsten på nasjonal drift for kommunene.

Datavarehus (1ÅV i 2025). HDO har bedt om 1 ekstra ÅV i 2025 som dataanalytiker. Dette for å erstatte konsulent som drifter dagens statistikk-løsning samt etablering og drift av datavarehus. Gevinsten vil være å konsolidere, organisere og gjøre data fra operasjonelle systemer, (F.eks KAK, Medielogg, SBC, Videoløsningene), interne løsninger, eksterne datakilder og historiske databaser tilgjengelige for analyse, rapportering og beslutningsstøtte. Dette er nødvendig for å understøtte eiernes målbilde og strategisk retning for HDO som peker på *.....gjenbruk av felleskomponenter og sømløs samhandling internt i den medisinske nødmeldetjeneste og på tvers av nødetater....Innsikt, kunnskapsgenerering og forskning innen medisinsk nødmeldetjeneste.*

Nytt nødnett (4ÅV + 4ÅV i 2025):

Nytt nødnettprosjektet gjennomført i regi av HDO reduserer de regionale helseforetakene og kommunenes behov for å ha et relativt omfattende prosjekt gående over flere år. HDO bidrar til utvikling av målbilde, kravstilling, kvalitetssikring og prosjektgjennomføring for alle kunder, og fordeler kostnader for deltagelse på både kommune- og spesialisthelsetjenesten.

Erfaringen fra forrige nødnettprosjekt var at helsetjenesten fremsto ukoordinert, at brukerne kravstilte uten å ha et felles mål og uten et forhold til kostnader. Resultatet ble også at mange av kostnadene tilfalt de regionale helseforetakene, uten mulighet for å påvirke disse.

Nytt nødnett er organisert på en mer hensiktsmessig måte, der et lite team tilknyttet HDO fasiliterer utvikling av felles målbilde for mobil kommunikasjon, slik at helsetjenesten kan beslutte hva nytt nødnett skal understøtte, brukerne kan kravstille nytt nødnett i forhold til målbildet, samt at de regionale helseforetakene er representert i DSBs styringsgruppe for nytt nødnett med administrerende direktør i HDO.

Gevinstene er store ved å forenkle og strukturere denne prosessen som det er gjort i nytt nødnett prosjekt. I forrige nødnettprosjekt var over 50 brukere frikjøpt i tillegg til ressurser fra helseregionene, helseforetakene, Helsedirektoratet og HDO. Ressursforbruket i nåværende nødnettprosjekt vil halveres, effekten forventes å bli bedre med en tydeligere målstyring og de regionale helseforetakene vil være tettere på styringen av prosjektet. HDO har i denne fasen ca 25 frikjøpte ressurser som medvirker i prosjektet, derav 4 ÅV dedikert fra HDO.

Mange ressurser fra produkt- og plattformteamene deltar også fra HDO i prosjektet, men de inngår i opplistingen i de øvrige tjenesteleveransene. Årlig innsparing i prosjektperioden estimeres til 25ÅV per år som prosjektet pågår.

HDO har i 2025 bedt om 4 ÅV (til team Prosjekter og nye produktområder) for å sikre oppfølging av nytt nødnett prosjekt for alle kommuner og helseforetak (krever mye tilstedeværelse hos DSB i Oslo) og senere oppfølging av leveransene fra nytt nødnett på vegne av alle helses brukere i nytt nødnett og sikre at de brukerne i helse som ikke blir brukere i nytt nødnett kan kommunisere med brukerne i nytt nødnett ved behov. Dette kan realiseres med egen plattform i helse (Mission Critical Voice, Data and Video - MCX plattform) eller via tjenestekjøp.

Løsninger for videokommunikasjon i akuttmedisinsk kjede (6ÅV):

HDO har i tråd med oppdraget løpende drift- og forvaltningsansvar for to videokommunikasjonsløsninger for AMK- og legevaktsentraler. Videoløsningene muliggjør videokommunikasjon mellom innringer (publikum), AMK-sentraler og legevaktsentraler. På tvers av begge videoløsningene ble det gjennomført over 137 000 videosamtaler i 2023.

Både løsningen fra Stiftelsen Norsk Luftambulans, Hjelp 113 Video, og løsningen fra Bliksund (tidligere Incendium), SMS til video, har stabil drift i HDO sitt driftsmiljø og plattformteam via estimert 1 årsverk og forvaltes via produktteam video i HDO som har 5 ansatte. Teamene leverer også tjenestene beskrevet nedenfor.

7 årsverk for leveranse av videotjenester vurderes som en minimumsbemanning for en løsning med så stor utbredelse og så hyppig utvikling av nye tjenester. Gevinsten estimeres derfor til å være 21 årsverk års sett mot regional drift i fire regioner, i tillegg kommer alternativ kommunal drift.

Videobasert beslutningsstøtte

Med videobasert beslutningsstøtte menes videooverføring fra helsetjenesten og inn til AMK, legevaktsentral eller spesialist for å bedre beslutningsgrunnlaget. Oppdraget om å overta og bredde Sykehuset Innlandet sin videoløsning viste seg ikke å være gjennomførbar pga at HDO ikke kunne bruke gjeldende avtale. Anskaffelsesprosess pågår i 2024 med ressurser fra produktteam Video som beskrevet ovenfor.

NødChat

HDO har deltatt i møter med Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB), Politiet, Helsedirektoratet og Stiftelsen Norsk Luftambulans (SNLA) om utvikling og drift av en pilot for å teste nød-kommunikasjon basert på chat i kombinasjon med video. HDO er valgt som driftsleverandør i piloten av nød-chat for alle etater, og det ventes at en pilot vil kunne gjennomføres høsten 2024. Piloten er tenkt driftet via produktteam video som nevnt ovenfor.

HDO vil produsere videotjenestene på toppen av videoplattform fra Norsk helsenett og med denne løsningen sparer HDO ett årsverk. HDO vil i stedet betale lisenskostnad til NHN for bruk av videoplattformen deres.

Nasjonal telefoniplattform (Skuld) og reservetelefontelefoni (9ÅV):

I forbindelse med utfasing av ISDN og kobber i Telenor ble det behov for å fremføre tale over IP. Samtidig var det behov for å sikre kommunikasjonsløsningen mot angrep fra internett. Med dette som bakteppe etablerte HDO en nasjonal telefoniplattform som fremfører 113, 116117 og andre anrop med geografisk ruting til riktig sentral, sammenkobler innringer med kommunikasjonsløsningen og beskytter kommunikasjonsløsningen mot ondsinnede angrep. Plattformen driftes og forvaltes av produktteam telefoni som har 7 årsverk og plattformteamene med ca. 2 ÅV.

Plattformen Skuld, telefonitjenester som understøtter ICCS/LifeX og reserveløsninger driftes 24/7, og bemanningen på 9 årsverk anses som minimumsbemanning. Gevinst ved nasjonal tjenesteleveranse mot regional drift i fire regioner estimeres til 36 årsverk, i tillegg kommer alternativ kommunal drift for 365 kommuner.

Digitalt sentralbord med tastevalg for å kunne rute trafikken inn til spesifikke køer pga. hendelser eller ved feil eller arbeid på kontrollrom AMK-sentraler, akuttmottak og legevaktsentraler er utviklet-, driftes- og forvaltes av produktteam telefoni.

Reserveløsning for telefoni er en annen tjeneste som leveres fra HDO til kundene i helseforetak og kommuner. Løsningen er en enkel, standardisert, mobil og robust reserveløsning (benytter ingen fellelementer som brukes i kommunikasjonsløsningen) som benyttes ved feil eller arbeid på dagens kommunikasjonsløsning ICCS eller KAK/LifeX eller ved feil hos Telenor. Nasjonal reserveløsning fra HDO er rimelig i drift og enhetene som leveres med løsningen (mobiltelefon og/eller nettbrett) kan gjenbrukes når KAK/LifeX settes i bruk og de kan også benyttes som Mobil ICCS/LifeX.

Nasjonal porteføljestyling for nødmeldetjenesten (2ÅV – avhenger av beslutning i AD-møte)

I budsjett 2024 lå det et satsningsforslag Nasjonal porteføljestyling for nødmeldetjenesten. HDO ble av eierne bedt om å løfte satsninger som egen AD-sak for endelig beslutning. I henhold til avklaringer i styret i 2023 og våren 2024, deltar HDO i dialog med regionene om HDOs rolle i nødmeldetjenesten. Gitt at denne dialogen medfører ønske om at HDO får en tydeligere rolle, planlegges det å fremme en AD-sak for behandling i styret høsten 2024 for avklaring om HDO skal fasilitere nasjonal porteføljestyling i nødmeldetjenesten.

I henhold til satsningen i budsjett 2024 vil tjenesten gi styret og eierne mulighet til å prioritere langsiktig og med perspektiv som understøtter nasjonal samhandling og sammenhengende løsninger mellom spesialist- og kommunehelsetjenesten og til de andre nødetatene.

Satsningen vil bidra til å understøtte eiernes målbilde for HDO. *“Helseforetaket skal sikre at tjenestene som leveres har fremtidsrettede driftskonsept som muliggjør stordriftsfordeler og som støtter økt bredde i porteføljen av tjenester som tilbys nødmeldetjenesten. Det er videre nødvendig at HDO HF deltar i arenaer for informasjonsdeling i helsesektoren og med nødetatene for å understøtte gode sømløse tjenester, samt bidrar i utvikling av nyskapende løsninger i samarbeid med andre helseforetak, kommuner, forskningsmiljø, private aktører og akademia.”*

Årsverkene er nødvendig for å etablere mer kapasitet i HDO, med to årsverk og noe innleie av kapasitet fra akademia, helsetjenesten og evt. konsulentbistand.

Hvis eierne ønsker at HDO skal fasilitere nasjonal porteføljestyling og tilføre foretaket 2 ÅV, vil HDO frafalle satsningsforslag i dette budsjettet om 1 ÅV til å utvikle nasjonalt målbilde for mobilt kommunikasjonsbehov i helsetjenesten. HDO vil da utforske om det er mulig å ivareta forvaltning av nasjonale målbilder med de to årsverkene tildelt til nasjonal porteføljestyling.

Gevinster ved forslag til satsninger (2 ÅV)

Satsning: Realisere gevinster ved sammenkobling av de regionale telefoniplattformene via HDO og økt robusthet for 113 (2ÅV):

HDO har forespurt om 2 årsverk for å hente ut gevinster ved sammenkobling av de regionale telefoniplattformene via HDO for å øke robustheten i de regionale telefoniløsningene, og økt robusthet for nødnummer 113.

AD sakene er godkjent i styret for oversending til eierne mars 2024 og anmoder om å utrede gevinstene innen de to områdene ovenfor. Årsverkene HDO ber om i 2025 er nødvendig for å hente ut disse gevinstene, hvis eierne ønsker dette.

Satsning: Forvaltning av nasjonalt målbilde for mobil kommunikasjon i nødmeldetjenesten (1ÅV)

Gitt at AD sak om nasjonal porteføljestyling vedtas, kan denne satsningen ivaretas av de to årsverkene for nasjonal porteføljestyling.

Gjennom oppdraget om å koordinere og kravstille helsetjenestens krav til nytt nødnett, har HDO utarbeidet et målbilde for mobil kommunikasjon i helsetjenesten. Målbildet er viktig for å utarbeide fremtidig behov for mobilt kommunikasjonsbehov og for å finne ut hva skal dekkes gjennom nytt nødnett.

Det mobile kommunikasjonsbehovet vil utvikle seg og vil påvirkes av teknologiske endringer, lovverk, brukerbehov og tilgjengelige ressurser i helsetjenesten. Det er derfor behov for å forvalte et felles målbilde for alle aktørene i den akuttmedisinske kjede og harmonere dette med de andre nød og beredskapsaktørene uavhengig av nytt nødnettprosjekt. HDO har derfor lagt inn 1 årsverk til å fasilitere en prosess sammen med aktørene i den akuttmedisinske kjede for ha et felles målbilde for kommunikasjonsbehovet i fremtiden.

Gitt at målbildet brukes av både helseforetak og kommuner vil man kunne ved færre ressurser kunne utvikle fremtidens akuttmedisinske kjede. Aktørene jobber mot felles mål og man er enige om hvem som gjør hva gjennom operasjonalisering av målbildet.

Bemanning HDO	Budsjett 2024	Budsjettinnspill 2025	Økning
Lederteam og støtteam	22	23	1
Opprinnelig oppdrag	42	42	0
Nye oppdrag	27	35	8
Satsninger	0	2	2
Totalt faste årsverk	91	102	11
Midlertidig ansatte	7	7	0
Totalt antall ansatte	98	109	11