

Virksomhetsrapport

September 2024

Vedlegg 1 sak 39-2024 Virksomhetsrapport per september



Innhold

Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko	3
Økonomi	4
Resultat	4
Prognose	5
Investeringer, likviditet og lån	6
Investeringsbudsjett 2024	6
Investeringsbudsjett 2022/2023	6
Likviditet og lån	6
Kundefordringer	6
Organisatoriske forhold	7
Oppsummering av perioden	7
Initiativer og fokusområder	7
Nøkkeltall	7
Kunder og brukere – forvaltning og kontakt	9
Kundeklager	9
Svartid HDO Servicedesk	9
Operatørplass	10
Kontrollromsløsningen ICCS	11
Nødnett og radioterminaler	13
Telefoni	13
Videoløsninger	14
Datavarehus, statistikk og medielogg	15
Datasenter	16
Server og arbeidsflate	17
Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)	18
Nytt nødnett (NN)	19
Medielogg	20
Vedlegg 1 SLA-rapport (radioterminaler) per september	21
Vedlegg 2 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per september	22
Liste over figurer og tabeller	23



Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko

Foretakets åpne risikoer på nivå 8 eller høyere

[ADM-1099] Risiko for økte kostnader i 2026 hvis innføring av LifeX/utfasing av ICCS på AMK sentralene ikke kan gjennomføres som følge av avhengigheter til AMK IKT prosjektet:

Risikoen er adressert i KAK sitt prosjektstyre og i dialog med AMK IKT-prosjektet. Formålet er å avklare avhengighetene mellom prosjektene sine innføringsplaner.

[ADM-1183] Risiko for økte prosjekt- og driftskostnader hvis LifeX programvaren ikke leveres med riktig kvalitet til avtalt tid

Frequentis har siden før sommeren 2024 rapporterer på en høy sannsynlighet for at de ikke klarer å levere LifeX programvare med avtalt kvalitet til avtalt tid. Innledningsvis ble det rapportert på en 90% sannsynlighet for at deler av avtalt funksjonalitet ikke vil bli klar som avtalt, men gjennom svært tett dialog med Frequentis på ledernivå har sannsynligheten blitt redusert. HDO tror det kan bli behov for 1-2 måneder ekstra tid for å sikre at programvaren er i henhold til inngått kontrakt.

Planen for innføring av LifeX/utfasing av ICCS er ambisiøs, for å raskest mulig å hente ut både operative og økonomiske fordeler ved å bytte løsning. Med forsinket leveranse av programvare forventer HDO som minimum en tilsvarende forskyvning av innføringsløpet, med muligheter for ytterligere utsettelse grunnet ferieavvikling i helsetjenesten.

ID	Sammenheng ↓	Status	Gjensvarende risiko	Konsekvensområde	Risikokategori
ADM-1183	Risiko for økte prosjekt- og driftskostnader hvis LifeX programvaren ikke leveres med riktig kvalitet til avtalt tid	ÅPNE	SVÆRT HØY	Finans	Leverandør
ADM-1099	Risiko for økte kostnader i 2026 hvis innføring av LifeX/utfasing av ICCS på AMK sentralene ikke kan gjennomføres som følge av avhengigheter til AMK IKT prosjektet	ÅPNE	HØY	Finans	Annen ekstern

Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer på nivå 8 eller høyere (oransje og rødt nivå)

		KONSEKVENS ETTER TILTAK			
		Lav	Moderat	Høy	Svært høy
SANNSYNLIGHET ETTER TILTAK	Svært høy				1 risk
	Høy	3 risks			
	Moderat		2 risks	6 risks	1 risk
	Lav		2 risks	3 risks	1 risk

Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens

Antall åpne risikoer per september	Nye risikoer i perioden	Risikoer lukket i perioden
19	2	2



Økonomi

Resultat

Resultatet for perioden er 5,2 MNOK inkl. finansposter.

Akkumulert resultat er 25,7 MNOK inkl. finansposter.

Totale kostnader for perioden er 4,4 MNOK under budsjett.

Akkumulert er totale kostnader 34,8 MNOK under budsjett.

Kostnadsgrupper som har et avvik på mer enn 1,5 MNOK mot budsjett er kommentert i avsnitt om prognose.

Rapportlinje	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ budsjett	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	11 221 566	15 762 240	-4 540 674	137 338 446	141 860 157	-4 521 711	189 146 876
Forvaltningsinntekt	6 452 907	9 112 214	-2 659 307	79 350 620	82 009 928	-2 659 308	109 346 571
Annen inntekt	2 309 398	4 530 255	-2 220 857	13 795 232	24 822 727	-11 027 495	35 223 578
Sum omsetning	19 983 870	29 404 709	-9 420 838	230 484 298	248 692 812	-18 208 514	333 717 025
Sum varekjøp	0	0	0	0	0	0	0
Lønninger	5 807 218	6 140 294	-333 076	43 583 066	47 160 091	-3 577 026	65 580 974
Overtid	224 748	248 582	-23 834	2 291 765	2 237 235	54 530	2 982 980
Faste tillegg	307 810	304 768	3 043	3 585 575	3 420 858	164 717	4 335 160
Feriepenger	781 164	815 946	-34 781	6 093 415	6 452 154	-358 739	8 899 992
Pensjonskostnad	1 578 530	984 941	593 589	8 005 069	9 007 392	-1 002 323	11 962 216
Arbeidsgiveravgift	1 039 428	1 219 842	-180 413	9 146 644	9 758 734	-612 090	13 418 259
Andre personalkostnader	-3 960	125 431	-129 391	-833 895	1 128 878	-1 962 774	1 505 171
Sum personalkostnader	9 734 939	9 839 803	-104 864	71 871 639	79 165 343	-7 293 704	108 684 752
Avskrivninger	2 939 921	3 946 665	-1 006 744	27 835 096	31 512 610	-3 677 514	43 430 830
Husleie Renhold	1 521 189	1 591 498	-70 309	13 286 722	14 323 480	-1 036 758	19 097 973
IKT utstyr og vedlikehold	444 346	590 599	-146 252	3 197 365	5 315 389	-2 118 024	7 087 185
Tjenestekjøp	1 912 040	2 044 677	-132 637	14 337 400	18 436 547	-4 099 148	23 786 482
Frikjøp	44 344	727 804	-683 459	1 564 781	6 562 631	-4 997 850	8 463 945
Kontorutstyr	75 731	89 585	-13 855	421 527	806 269	-384 742	1 075 025
Telefon og mobil	453 116	335 166	117 949	4 477 142	3 016 497	1 460 645	4 021 996
Transmisjon og data	263 620	894 521	-630 901	4 503 993	8 050 692	-3 546 699	10 734 256
Møter, kurs og forum	645 856	498 967	146 889	1 823 741	3 116 717	-1 292 976	4 613 617
Reisekostnader	361 345	429 198	-67 852	2 589 317	2 730 460	-141 143	4 018 053
Lisens, support og garanti	7 654 578	7 830 014	-175 436	66 088 524	70 470 126	-4 381 602	93 960 168
Andre kostnader	-147 137	1 473 205	-1 620 342	-6 014 571	-2 690 722	-3 323 849	-1 461 021
Sum Driftskostnader	16 168 949	20 451 899	-4 282 950	134 111 038	161 650 695	-27 539 657	218 828 509
Sum Totale Kostnader	25 903 888	30 291 702	-4 387 814	205 982 677	240 816 037	-34 833 361	327 513 261
Sum Finans	-751 893	-212 946	-538 947	-1 165 694	2 463 045	-3 628 739	6 203 764
Resultat	-5 168 125	-674 047	-4 494 077	25 667 315	5 413 730	20 253 585	0

Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ)

Prognose

Årsprognose per september viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 298,5 MNOK. Dette gir totale kostnader på 35,2 MNOK under årsbudsjett.

Som følge av det forventede underforbruket mot budsjett har HDO redusert faktureringen til kunder i september og fakturering for kommende måneder blir redusert.

Kommentarer til de største avvikene mot budsjett i prognosen

- Personalkostnader er beregnet å bli 10,2 MNOK under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer fra 2023 samt forsinkede rekrutteringer i 2024. Etter planen vil alle budsjetterte årsverk være besatt innen utgangen av 2024.
- Avskrivninger er beregnet å bli 4,5 MNOK under budsjett grunnet forsinkede investeringer.
- Innleie er samlet 3,5 MNOK under budsjett. Avviket skyldes hovedsakelig mindre behov for frikjøp enn tidligere vurdert innen nytt nødnnett og målbildet arbeidet, samt porteføljekontor.
- Telefon og mobil (+2 MNOK) og lisenser (-4,1 MNOK) er samlet 2,1 MNOK under budsjett. Årsaken skyldes hovedsakelig utsatte investeringer.
- Transmisjon og data er 3,9 MNOK under budsjett grunnet forsinket oppstart av transmisjonsprosjekt og overbudsjettering.
- Møter og kurs er beregnet å bli 1,8 MNOK under budsjett og skyldes lavere aktivitet enn forventet.

- Andre kostnader er 3,4 MNOK under budsjett grunnet høyere andel erstatning i 2024 enn budsjettert. I tillegg reduseres MVA-andel til kommunene noe som følge av øvrige reduserte kostnader med grunnlag for MVA-fradrag.
- Sum finans er 3,4 MNOK under budsjett. Årsaken er økte renteinntekter grunnet høy likviditet.

Rapportlinje	Årsprognose	Budsjett 2024	Avvik mot budsjett
Sum personalkostnader	98 448 791	108 684 752	-10 235 961
Avskrivninger	38 909 463	43 430 830	-4 521 367
Husleie Renhold	18 107 921	19 097 973	-990 052
IKT utstyr og vedlikehold	6 084 551	7 087 185	-1 002 634
Tjenestekjøp	24 828 062	23 786 482	1 041 580
Frikjøp	3 946 553	8 463 945	-4 517 392
Kontorutstyr	757 145	1 075 025	-317 880
Telefon og mobil	6 004 255	4 021 996	1 982 259
Transmisjon og data	6 809 282	10 734 256	-3 924 974
Møter, kurs og forum	2 801 685	4 613 617	-1 811 931
Reisekostnader	3 996 428	4 018 053	-21 626
Lisens, support og garanti	89 852 195	93 960 168	-4 107 974
Andre kostnader	-4 832 656	-1 461 021	-3 371 635
Sum Driftskostnader	295 713 674	327 513 261	-31 799 586
Sum Finans	2 801 155	6 203 764	-3 402 610
Sum Totale Kostnader	298 514 829	333 717 025	-35 202 196

Tabell 2: Prognose per september

Investeringer, likviditet og lån

Investeringsbudsjett 2024

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2024 er det hittil i år mottatt fakturaer for 35,6 MNOK, av et investeringsbudsjett på 123,2 MNOK. Prognosen tilsier at 108,6 MNOK blir benyttet i 2024. HDO har forskjøvet noe midler over til 2025 bl.a. tilhørende KAK, men også tatt ned grunnet forsinkede anskaffelser bl.a. tilhørende video. En vesentlig andel av fakturaene forventes mot slutten av året.

Investeringsbudsjett 2022/2023

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2022 og 2023 er det hittil i år mottatt fakturaer for 32,5 MNOK. Det gjenstår fakturaer for 24,7 MNOK. Det forventes at 17 MNOK av disse mottas i 2024.

HDO forventer at investeringer tilhørende 2022 ferdigstilles i løpet av 2024. Gjenstående fakturaer gjelder MPOS oppgradering på AMK Vestfold og Telemark.

Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per september er 193,6 MNOK. Prognose per årsslutt er 133,1 MNOK. HDO forventer investeringsutbetalinger på omtrent 72,2 MNOK i første kvartal 2025.

Kundefordringer

Reskontro (i 1000 NOK)	Kundefordringer
Forfalt 181 dager eller e	
Forfalt, 91 - 180 dager	-3
Forfalt, 46 - 90 dager	
Forfalt, 15 - 45 dager	10
Forfalt, 8 - 14 dager	88
Forfalt, 1 - 7 dager	8
Forfaller om 0 - 7 dager	
Forfaller om 8 - 14 dager	33
Forfaller om 15 - 45 dage	19 190
Sum	19 326

Tabell 3: Kundereskontro per september

Organisatoriske forhold

Oppsummering av perioden

I perioden har HDO opprettholdt fokus på rekruttering, oppfølging av den årlige forbedringsundersøkelsen, samt justeringer i teamstrukturen.

HDO har også ønsket en ny trainee velkommen til Team Server og Arbeidsflate. I løpet av perioden har to ansatte sagt opp sin stilling, henholdsvis produkteier for nødnettstjenester og HR- og HMS-ansvarlig.

Initiativer og fokusområder

Rekruttering

HDO har ansatt tre nye medarbeidere: en kommunikasjonsrådgiver og en teknisk spesialist, begge med oppstart 1. januar 2025, samt en løsningsarkitekt med oppstart 1. februar 2025. I tillegg er det utlyst en stilling som teknisk spesialist til Team Videoløsninger. Det arbeides også med å lyse ut stillinger for en innkjøpsrådgiver og en kundeansvarlig, i tråd med bemanningsplanen, samt en erstatter for HR- og HMS-ansvarlig.

Stormøte

I september gjennomførte HDO et stormøte for å lage, dele og samordne planer og mål for det neste tertialet. Dette var andre gangen vi arrangerte stormøte, og foretaket hadde denne gangen besøk av styret. De ansatte fikk mulighet til å stille spørsmål om styrets tanker rundt HDOs retning og strategi, og styret fikk et innblikk i de ulike teamenes høyest prioriterte oppgaver.

Forbedring



HDO har i perioden fortsatt å fokusere på oppfølging av resultatene fra forbedringsundersøkelsen. Samtaler med produkteiere, prosessfasilitatorer og personalledere om tiltak vil bli oppsummert i en samlet rapport.

Jobbarkitektur

Det pågår arbeid med å utvikle en jobbarkitektur som skal sikre et klart og strukturert rammeverk for HDOs stillinger og roller.

Nøkkeltall

Sykefravær	
September	8,5 %
Totalt sykefravær hittil i år	4,64 %
Indikator	< 5 %
AML-brudd	
September	37 stk.
Totalt antall AML-brudd hittil i år	222 stk.
Indikator	< 8 stk. pr. mnd.



Forklaring til AML-brudd i **september**:

Bruddtype	September	Prosent av alle brudd
Brudd på hviletid i løpet av 24 timer (11t eller 8t v/disp.)	19	51 %
Brudd på hviletid i løpet av 7 dager (35t eller 28t v/disp.)	6	16 %
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. dag (13t eller 16t v/disp.)	4	11 %
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 7 dager (10t eller 20t v/disp.)	6	16 %
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 4 uker (25t eller 50t v/disp.)	0	0 %
Brudd søndager på rad (skal ha fri hver 2. søndag)	2	5 %
Gjennomsnittlig arbeidstid pr. uke	0	0 %
Totalt per måned	37	100%
Samlet brudd per måned	37	

Det ble registrert totalt 37 AML-brudd i september. Antall AML-brudd for perioden ligger høyere enn indikatoren på maks 8 brudd per måned.

- 7 brudd er knyttet til oppgradering av kontrollrom
- 6 brudd er knyttet til intern-patching
- 3 brudd er knyttet til bytte av brannmurer
- 3 brudd er knyttet til arbeidet med nytt nødnett, målbilde og veikart
- 18 brudd er knyttet til generell drift, håndtering av alarmer, vedlikehold, anskaffelser, flyttinger, utrykninger på bakvakt o.l.

Langsiktige arbeids- og fokusområder for å redusere antall AML-brudd:

- Personalledere, produkteiere og prosessfasilitatorer må jobbe sammen for å se på en bedre fordeling av arbeidsoppgaver.
- Utvikle rutiner for å sikre godt samarbeid mellom personalleder og produkteier med henhold til planlagt arbeid og godkjenning av overtid.
- Bevisstgjøring av den ansatte på hva som gir AML-brudd - Eksempelvis viktighet av å overholde 11 timers hviletid før neste vakt dersom det ikke foreligger dispensasjon.
- Pågående rekrutteringer forventes å føre til en reduksjon i antall AML-brudd som følge av at teamene får flere ressurser å spille på i fordelingen av oppgaver.
- Fokus på samhandling med lederteam for å sikre enhetlig prioritering i henhold til porteføljestyring

Forklaring til **sykefravær i september**:

For september er det registrert et høyere sykefravær enn indikatoren på <5 % per måned.

- I september var langtidsfraværet (>16 dager) 6,22% og korttidsfraværet (1-16 dager) 2,22 %. Totalt var sykefraværet på 8,5 %.
- I september var totalt 4 ansatte langtidssykmeldt (over 3 måneder). I tillegg var 4 ansatte korttidssykmeldt (under 3 måneder). HDO har indikasjon på at ett sykefravær er arbeidsrelatert, men hovedsakelig skyldes sykemeldingene forhold utenfor HDO. Korttidsfravær er på linje med tidligere nivå.
- HDO overvåker kontinuerlig det totale sykefraværet, og personallederne er i god dialog med alle de sykmeldte med tanke på eventuelle behov for tilrettelegging, arbeidskapasitet og lignende, og da spesielt med den ansatte med arbeidsrelatert sykmelding.

Kunder og brukere – forvaltning og kontakt

Kundeklager



HDO har ikke mottatt noen kundeklager i perioden.

Svartid HDO Servicedesk

Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekunder.

Figur 3 viser at HDOs 1. linje ligger stabilt høyt ift. målsetningen.

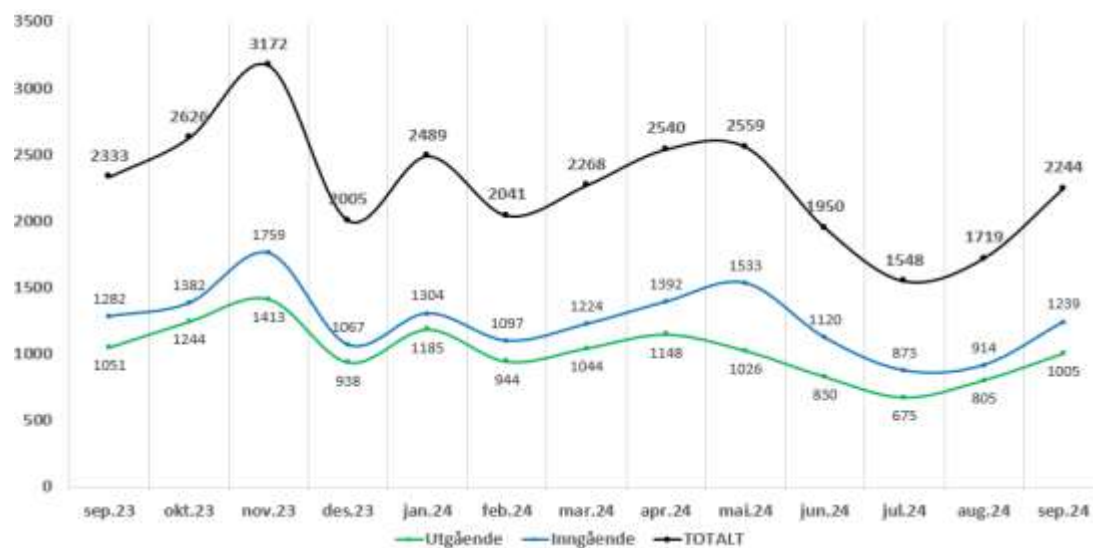
Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig for å sikre best mulig bemanning.

Gjennomsnittlig svartid var i perioden på **15,3** sekunder.

Se Figur 4 for oversikt over totalt antall samtaler på Servicedesk (HDOs 1.linje)



Figur 3: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni), prosentandel av totalt antall samtaler som besvares innen 30 sekunder



Figur 4: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, samt antall inn- og utgående



Operatørplass

Oppsummering av perioden

I perioden, er det gjennomført flere befaringer, midlertidige flyttinger og kontroller av AMK-sentraler, og videre kartlegging for å få oversikt over tiltak som må gjennomføres når dagens ICCS-løsning skal erstattes med LifeX.

Befaringer og revisjoner av installasjonene er viktig for å sikre at HDOs tjenester og systemer holder høy standard og er i tråd med gjeldende retningslinjer og krav.

Initiativer og fokusområder

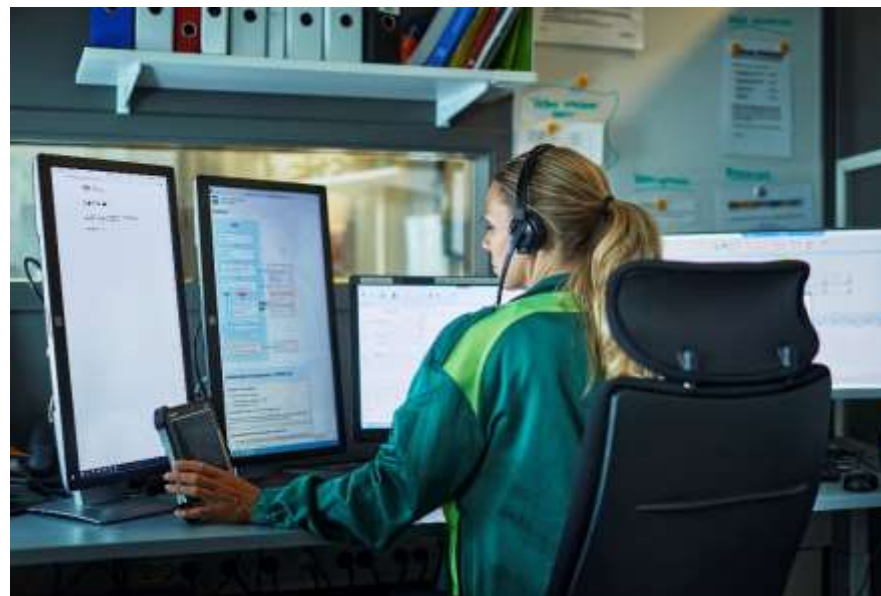
Kontrollromsflyttinger og forebyggende gjennomganger

- Befaring og kontroll av AMK-sentraler
- Kartlegging for avvikling av ICCS
- Befaringer og flyttinger av kontrollrom ifm. nye sykehusbygg

Etablering av nye kontrollrom

- Indre Salten LVS (Fauske) etableres på ICCS
- Flykoordineringsentralen i Tromsø flyttes med ICCS og etableres som eget kontrollrom ifm. LifeX
- Midtre Namdal LVS (Namsos) etableres når LifeX er klar.

Forberedende arbeid i forbindelse med etableringene er startet.



Virksomhetsrapport per september 2024

Kontrollromsløsningen ICCS

Oppsummering av perioden

Utrulling av ICCS-versjon 7.4.1.H1 på alle kontrollrom er gjennomført i rapporteringsperioden. Denne versjonen skal rette kjente feil og gi økt stabilitet etter MPOS-omleggingen. Nasjonal oppgradering av alle kontrollrom tar totalt 12 netter med 3 personer på jobb hver natt. I tillegg medgår det ca 50 dagsverk til test og verifikasjon av programvaren før implementering starter.

Det er gjennomført omdisponering av operatørplasser slik at Helse Sør-Øst får bedre kapasitet til å teste Locus Emergency (AMK IKT) sin integrasjon mot ICCS.

Med stor aktivitet både i KAK prosjektet og i AMK IKT prosjektet er det krevende å gjennomføre oppgraderinger av dagens løsning (ICCS).

Initiativer og fokusområder

- Gjøre klart for omlegging til ny proxy-løsning (IMW)
- Bistå ved omlegging av kontrollrom til nye servere (MSI Cluster)
- Sikkerhetsoppdatere lydloggservere
- Nyttiggjøre innsikt fra kartlegging av dagens bruk av hodesett hos operatørene, med hensikt å standardisere på hodesett som svarer til brukernes behov og som er kompatible med LifeX. Arbeidet gjøres i god dialog med Frequentis.

Driftsstatus og nøkkeltall

Tjenesteleveransene knyttet til kontrollrom er fortsatt stabile. Det har vært én hendelse med SLA-1 brudd i perioden. Utfall av TETRA-lyd på ICCS-posisjoner krevde at leverandøren (Motorola) byttet utstyr på lokasjonen (IPMUX). Se SLA-rapport på neste side.

HDO vil fortsette å følge driftsleveransene for kontrollrom tett og iverksette tiltak dersom det skulle bli nødvendig.



Virksomhetsrapport per september 2024

SLA-rapport - totalt													
SLA nivåer	Krav til mål %	apr.24		mai.24		jun.24		jul.24		aug.24		sep.24	
		%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd
SL1 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	na	0/0	100	6/0	87,5	8/1	50	2/1	na	0/0	50	2/1
SL2 Løsningstid (Midlertidig løsning)	75	95.83	24/1	91.30	23/2	100	22/0	91.67	12/1	79.17	24/5	85.71	21/3
SL3 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	96.85	412/13	94.21	484/28	96.95	394/12	95.71	303/13	91.36	324/28	93.22	229/23

na = Ingen registrerte saker i denne kategorien

Tabell 4: SLA-rapport per september 2024

SL1-feil i september gjelder utfall av TETRA-lyd på ICCS-posisjoner som krevde at leverandøren (MSI) byttet utstyr på lokasjonen (IPMUX).

Se vedlegg 1 for tjenestetilgjengelighet (ICCS) per september

Virksomhetsrapport per september 2024



Nødnett og radioterminaler

Oppsummering av perioden

I tillegg til daglig drift, har HDO i rapporteringsperioden hatt fokus på å videreføre avtaleforhold for service og support av radioterminaler, løsning for akuttvarsling og for system for oppfølging og kontroll av radioterminaler.

Teamet har bidratt i arbeidet med å få på plass opplæringsmateriell knyttet til løsning for akuttvarsling (nødnett i sykehus), som skal tas i bruk på det nye sykehuset i Møre og Romsdal. Løsningen legger til rette for økt effektivitet ved alarmering av viktige interne ressurser.

Initiativer og fokusområder

Innenfor tjenesteområdet nødnett og radioterminaler prioriterer HDO:

- Prosjektet for ny løsning for nød- og beredskapskommunikasjon (nytt nødnett) og tilhørende arbeid med målbilde og veikart for mobil kommunikasjon.
- Nødvendig utskifting av radioterminaler

Se vedlegg 1 for SLA-rapport (nødnettstjenester) per september



Telefoni

Oppsummering av perioden

Foretaket opprettholder fokus på forberedelse og klargjøring for ny kommunikasjonsløsning (LifeX). LifeX-applikasjonen for mobile enheter er testet og ser ut til å fungere som forventet. Arbeidet med omlegging av tverrlinjer i helseregionene er videreført.

Ytterligere én legevaktsentral har i perioden tatt HDOs reserveløsning for telefoni i operativ bruk.

Det jobbes med å etablere gode tastevalgs-løsninger. Flere legevaktsentraler har tatt dette i bruk, og ytterligere én legevaktsentral er ferdig konfigurert og klar for testing. Dette vil bidra til at innringere på legevaktsentralen raskere kommer til riktig mottaker.

Det er i perioden satt opp og konfigurert en ny applikasjonsserver tilknyttet HDOs telefoniplattform (Skuld). Dette vil bidra til økt og bedre funksjonalitet som igjen vil understøtte nye og bedre tjenester for HDOs kunder.

Initiativer

I tillegg til forberedelser knyttet til innføring av ny kommunikasjonsløsning (LifeX), vil teamet se på muligheter for å utnytte HDOs telefoniplattform på nye områder som kan komme Helse til gode.

Se vedlegg 2 for tjenestetilgjengelighet (telefoni) per september

Virksomhetsrapport per september 2024

Videoløsninger

Oppsummering av perioden

I perioden har fokus vært på drift og forvaltning av dagens to videoløsninger for videokommunikasjon mellom operatør hos AMK- eller legevaktsentral til innringer.

Anskaffelse av rammeavtale for mobile videoenheter og programvare for videoassistert beslutningsstøtte

Som rapportert i forrige periode, arbeides det med anskaffelse av mobile videoenheter og programvare for videobasert beslutningsstøtte til bruk i prehospital tjeneste. Anskaffelsen er delt inn i to delkontrakter. I september har foretaket gjennomført evaluering av mottatt tilbud på delkontrakt for maskinvare. Innkjøpsressurser bistår for å kartlegge handlingsalternativer for anskaffelse av programvare.

NHN-samarbeid

I samarbeid med Norsk Helsenett (NHN) har HDO jobbet med å utarbeide en teknisk løsningsskisse som viser flyten mellom aktørenes videoløsninger.

Orkland kommune - pilotprosjekt for Digital beslutningsstøtte via Hjelp113 video

HDO har i samarbeid med SNLA og Orkland kommune sett på hvilke muligheter og effekter digital beslutningsstøtte via videosamtale kan gi i samhandling innad i kommunehelsetjenesten og opp mot samarbeidende instanser som legevakt, legevaktsentral og AMK. Det er tenkt at sykepleierteamet i hjemmetjenesten kan ses på som en forlengelse av legevaktsentralen. Det er planlagt pilotoppstart av «Digital beslutningsstøtte via Hjelp 113 Video» i desember 2024/januar 2025.

Initiativer og fokusområder

- Rekruttering av teknisk ressurs
- Ferdigstille anskaffelse av maskinvare (mobile videoenheter) og avdekke handlingsalternativer for programvare for videoassistert beslutningsstøtte

Driftsstatus og nøkkeltall

SMS til Video – Bliksund:

Antall gjennomførte videosamtaler i perioden 1. september – 30. september: 2706

Hjelp 113 Video – SNLA:

Antall gjennomførte videosamtaler i perioden 1. september – 30. september: 16871

Totalt antall gjennomførte videosamtaler for begge videoløsninger i perioden: **19577 videosamtaler**



Virksomhetsrapport per september 2024

Datavarehus, statistikk og medielogg

Oppsummering av perioden

Statistikk-løsningen CRR

HDO viderefører arbeidet med å utvikle nye moduler for å kunne gjøre mer spesifiserte uttrekk av virksomhetsdata basert på kundenes behov.

Arbeid med API-integrasjon for overføring av data til samarbeidspartnere nærmer seg ferdig, men det gjenstår arbeid som gjelder sertifikat-håndtering. Tidligere overføringsløsning (SFTP) er avvirket.

Drift har blitt ivaretatt på en god måte og HDO har kort løsnings- og leveringstid på innkomne saker, uten registrerte feil i september.

Som tidligere rapportert, arbeider HDO med en ny statistikk-løsning. Løsningen innebærer vesentlige endringer i både database/API og brukergrensesnitt for kundene. Løsningen skal realiseres sammen med ny kommunikasjonsløsning og vil ivareta data fra både LifeX og ICCS.

Nice lydlogg

Det er ikke rapportert feil med Nice lydlogg i perioden. Det har i midlertidig blitt avdekket at oppgradering av ICCS har resultert i avvik på opptak for lydlogg. Det jobbes nå med å identifisere omfang, kritikalitet og tiltak for dette avvirket.

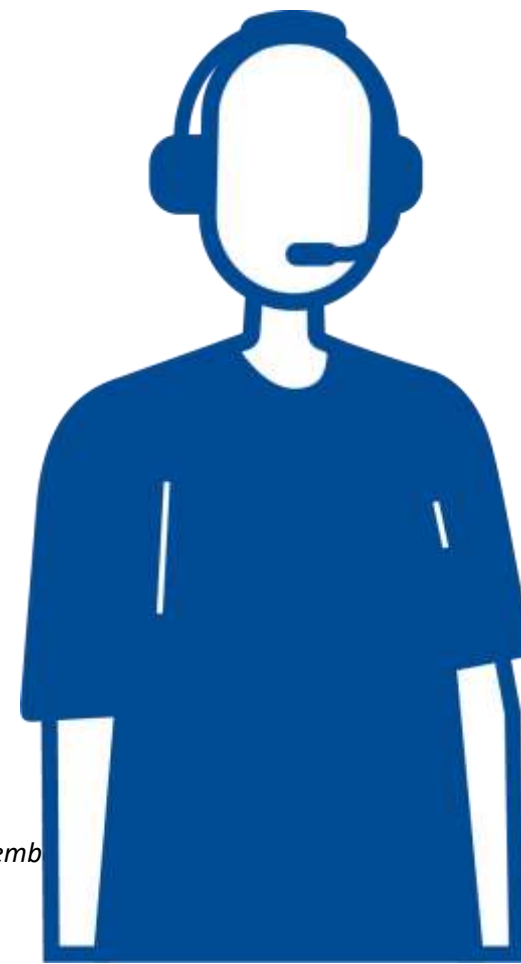
Driftsstatus og nøkkeltall

Drift er i perioden ivaretatt på en god måte og HDO har relativt kort løsnings- og leveringstid på innkomne saker.



Statistikk-løsningen CRR: Ingen feil registrert i perioden

Nice Lydlogg: Ingen feil registrert i perioden



Virksomhetsrapport per september 2024

Datasenter

Oppsummering av perioden

HDOs datasenterressurser har i perioden bistått pågående prosjekter med teknisk kompetanse og rådgivning i forbindelse med drift, vedlikehold og opprettelse av nye driftsmiljøer i HDOs datasenter.

Det benyttes i stor grad eksisterende infrastruktur, og med det realiseres stordriftsfordeler og økt kostnadseffektivitet.

I perioden har HDO arbeidet tett med NHN for utvikling av SD-WAN løsning som skal benyttes i LifeX.

Arbeidet med å bistå DSB med oppsigelser av eksisterende aksessløsninger levert av Global Connect for Motorola til DSB og videre til alle legevaktsentraler og akuttmottak, er i perioden gjenopprettet. Foretaket har levert grundig dokumentasjon til DSB som tar dialogen videre med Global Connect og MSI.

Videre er det i perioden byttet brannmurer på AMK-sentralen i Oslo og Vestfold/Telemark. Det gjenstår brannmurutskifting på datasentrene i Gjøvik, Rennesøy og Tromsø. Arbeidet er planlagt ferdigstilt innen utgangen av denne året.

Initiativer og fokusområder

- Brannmur-utskiftinger i DC Gjøvik, DC Rennesøy og DC Tromsø
- Ferdigstille avtale med NHN
- Kompetansehevning Fortinet og VMware

Driftsstatus og nøkkeltall

I perioden har ikke Datasenter hatt kritiske feil eller uønskede hendelser av kategorien SL1. HDOs sentrale tjenesteplattform har hatt oppetid på 100 % i perioden.

Virksomhetsrapport per september 2024

Server og arbeidsflate

Oppsummering av perioden

HDOs plattform- og serverressurser har i perioden bistått KAK-prosjektet og gjennomført sikkerhetsoppgraderinger (patching) av plattform.

Foretaket jobber videre med IAM-konsept¹, ny kundeportal i HDO og nytt sakshåndteringsverktøy.

Det er gjennomført risiko- og sårbarhetsanalyse av plattformteamets leveranser i KAK-prosjektet.

Initiativer og fokusområder

Bistand til KAK-prosjekt

Som følge av en endring i telefonikonseptet i LifeX, vil HDO fremover arbeide med å lage et nytt serveroppsett.

Videreføre utvikling av IAM-konsept, herunder arbeid med dokumentasjon, skalering, robusthet og fleksibilitet.

Ny kundeportal

I samråd med øvrige team i foretaket, vil det jobbes videre med utviklingen av den nye kundeportalen. Portalen skal gjøre det enkelt for kontrollrommene å sette bestillinger og gjøre endringer ute på lokasjonene, f.eks. bestilling av opplæring.

Forbedring og effektivisering

HDO arbeider kontinuerlig med forbedringer og har identifisert følgende tiltak:

- Implementering av «Issue Security²» i foretakets sakshåndteringsverktøy Jira, som gir muligheter for å hindre innsyn på enkeltsaker
- Etablere valg i Outlook som muliggjør direkte rapportering av «phishing»
- Bruk av oppdaterbare komponenter i stedet for permanent utarbeidet dokumentasjon. Dette sikrer at informasjon oppdateres på alle relevante steder når det gjøres endringer, fremfor at informasjon må vedlikeholdes manuelt på flere områder i foretakets dokumentasjonsverktøy.
- Utarbeide eget verktøy for tildeling av brukerrettigheter for klienter i LifeX (provisjonering).

¹ Identity Access Management

² Issue Security er egnet der mange ansatte trenger tilgang til informasjon, men hvor ikke all informasjon skal tilflytes alle. Issue Security muliggjør dette ved å

begrense hvem, hvilke rolle og hvilke ansatte eller grupper som skal ha tilgang til gitt informasjon

Virksomhetsrapport per september 2024

Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)

Status og pågående initiativer

Prosjektet er i utviklings- og implementeringsfasen. Det meste av funksjonalitet er ferdigstilt, men leverandøren har informert om behov for mer tid til å ferdigstille enkelte funksjonsområder.

Prosjektrisiko

- Det er risiko for at leverandøren ikke leverer delleveranse 1 (PD1) i tide (13.12.24) slik at HDO kan starte akseptansetest som planlagt. Saken er eskalert og det pågår dialog/forhandlinger mellom partene.
- Det er risiko for at det ikke er tilstrekkelig fleksibilitet i planverket etter PD1 for å hente inn eventuell forsinkelse i leveranse av PD1 før planlagt start av innføring primo mai 2025. Det er høy risiko for at kommende faser, inkl. innføring blir forsinket. Dette gjør det vanskelig å planlegge ressurser for fremtidige faser.
- Det er foreløpig uklart hvordan LifeX skal benyttes på AMK etter at ny AMK-løsning er innført. Dette gjør det utfordrende å vite hvordan den tekniske løsningen skal se ut, samt hva HDO skal budsjettere med for AMK-sentralene. Det er utfordrende å planlegge AMK-utrulling når innføringsrekkefølgen for AMK IKT versus KAK (migrasjonsscenarioer) ikke er avklart.
- Det er tidkrevende å finne AMK-piloter. Helse Nord har sagt nei, Helse Midt-Norge kan kanskje skaffe én lokasjon. Helse Vest utreder fortsatt om det kan fremskaffes pilotsiter. Helse Sør-Øst (HSØ) og KAK-prosjektet skal ha et møte i løpet av oktober for å bestemme endelig piloteringskonsept. HSØ skal etter dette konkludere om de kan finne pilotsiter i egen region.



Virksomhetsrapport per september 2024

Nytt nødnett (NN)

Status og pågående initiativer

Helsetjenestens ressursgruppe har i perioden bidratt i det sentrale forprosjektets arbeid med risiko, gevinstrealisering, overordnet fremdriftsplan, organisering og kritiske suksessfaktorer.

Videre har HDO bidratt med ressurser til utarbeidelse og kvalitetssikring av tallgrunnlaget som legges til grunn for planlegging av utskifting av mobile enheter, samt realitetsvurdering av helsetjenestens kapasitet ved migrering og innføring av nytt nødnett i kontrollrom.

Med utgangspunkt i DSBs arbeid med organisering og ansvarsdeling i gjennomføringsprosjektet i 2026, er det også påbegynt en detaljering av organiserings- og styringsmodell for helsetjenesten. Foreløpig innspill til organisering av helsetjenesten i gjennomføringsprosjektet vil bli forelagt HDOs styre i styremøtet den 24. oktober.

Styringsgruppemøte i prosjektet ble avholdt den 24. september, med behandlingssaker relatert til blant annet finansiering, datadeling, behov for lavgradert kommunikasjon og gjennomføring av anskaffelser i prosjektets gjennomføringsfase.

I henhold til bestilling fra DSB skal helsetjenesten kartlegge kommunikasjons- og informasjonsbehovet hos tjenestens nye og utvidede brukergrupper, med hensikt å si noe om hvor behovet bør realiseres i fremtiden. I perioden er det gjennomført fysiske og digitale møter og workshops med hhv. hjemmetjenesten og rus og psykiatri, som er to av de mulige utvidede brukergruppene i helse. Kartleggingen skal overleveres DSB i løpet av november, og vil inngå som underlag til det sentrale styringsdokumentet.

Det er behov for å videreføre kartleggingsarbeidet, og det er derfor spilt inn som en del av HDOs oppdrag om utvikling av nødnettsteknologien i oppdragsdokument for 2025.

Arbeidet med målbilde og veikart for helses mobile kommunikasjon i den akuttmedisinske kjede er videreført i perioden. Det er gjennomført workshops for å detaljere ut de ulike rollene i helse som benytter nødnett i dag, med hensikt å kunne tegne ut rollespesifikke scenarioer og få en dypere forståelse for arbeidsmetodikk, behov, utfordringer og mulighetsrom innenfor den enkelte rolle.

Innsikten fra HDOs første versjon av målbilde og veikart for mobil kommunikasjon er delt med avdeling for nød- og beredskapskommunikasjon (NBK) i DSB, som for tiden jobber med et målbilde og veikart for fremtidens nød- og beredskapskommunikasjon. HDO ser stor nytte for helsetjenesten i gjensidig deling av erfaringer, innsikt og tilnærminger med andre, tilgrensende aktører.

HDO har fokus på å kommunisere hvordan helsetjenesten ivaretas i prosjektet, og nytt nødnett-prosjektet var i september representert på Ambulanseforum for å dele informasjon og ta imot innspill fra en av dagens primære brukergrupper av nødnett.

Prosjektrisiko

I perioden har helse og de andre etatene bidratt aktivt med innspill til det sentrale forprosjektets arbeid med overordnet fremdriftsplan for gjennomføringsfasen. Det har i denne prosessen vært viktig for helse å fremheve at etatene må få avsatt tilstrekkelig tid fra kontraktsignering med leverandører av hovedkomponentene i det nye nødnettet og frem til migrering av brukere skal påbegynnes. Dette for å sikre tilstrekkelig tid til å utvikle integrasjon mellom nytt nødnett og etatenes kontrollromsløsninger, samt forberede og gjennomføre initial opplæring.

Virksomhetsrapport per september 2024

Medielogg

Status

Generell fremdrift er tilfredsstillende, og prosjektet opprettholder opprinnelig tidsplan. Denne innebærer godkjenning i månedsskiftet desember/januar og pilotering fra februar 2025.

- Prosjektet har snart ferdigstilt den tekniske implementering på HDOs plattformer.
- Integrasjonene nærmer seg ferdigstilt for plattformtjenester og LifeX
- Integrasjon for videotjenester er i oppstartsfasen.
- Leverandør har implementert nytt grensesnitt (Conex versjon 4.10.1) på test- og stagingmiljø (produksjonstest).
- Opplæring gjennomført av referansegruppe og driftspersonell HDO.

Gevinstrealisering

Når spesifiseringsfasen er ferdigstilt, vil produktteamet ha oversikt over hvilke grenseflater Medielogg får mot andre systemer. Dette vil gi HDO mulighet til å starte arbeidet med å identifisere gevinster. Per i dag er det fokus på følgende systemer mot leverandør:

- **LifeX (KAK):** Teknisk integrasjon er gjennomført og testet. Justeringer tilknyttet metadata kartlegges.
- **Videoløsninger levert fra HDO eller NHN:** Det er startet dialog og initiert møte med NHN der målet er en integrasjon mellom NHNs videomotor og Medielogg. Dette vil igjen kunne gi mulighet for logging av videosamtaler, samt logging av video fra kroppsbarne enheter og ambulanser.

- **Reservetelefonti fra Zisson:** Dialog med produktteam er opprettet og eksempelfiler hentet ut. Arbeid med kartlegging/ implementering er ikke startet.

Virksomhetsrapport per september 2024

Vedlegg 1 SLA-rapport (radioterminaler) per september

SLA-rapport - radioterminaler													
SLA nivåer	Krav til mål %	apr.24		mai.24		jun.24		jul.24		aug.24		sep.24	
		%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd	%	Tot./Brudd
Tetra Radioterminaler - Final Solution	95	100	32/0	100	23/0	100	31/0	90	20/2	100	35/0	95,35	43/2

Tabell 5: SLA-rapport (radioterminaler) per september

Virksomhetsrapport per september 2024

Vedlegg 2 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per september

Tilgjengelighetsrapport - nasjonalt													
	Mål	jun. 24			jul. 24			aug. 24			sep. 24		
Callout	99,95	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig	Hendelser	Nedetid	Tilgjengelig
AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	6,3	99,99	2	7,5	99,99
LVS		1	0,7	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	14,1	100,00
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Hardware defekt	99,95												
AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS		1	3,1	100,00	1	16,6	100,00	1	54,7	100,00	1	11,5	100,00
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Lyd headset	99,95												
AMK		7	1,4	100,00	18	496,2	99,48	4	0,4	100,00	3	0,9	100,00
LVS		10	9,7	100,00	10	1,8	100,00	2	331,1	99,97	7	17,5	100,00
AM		2	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Ufrivillig avlogging	99,95												
AMK		0	0,0	100,00	3	0,7	100,00	0	0,0	100,00	1	0,0	100,00
LVS		10	100,3	99,99	8	140,7	99,99	7	24,8	100,00	7	153,4	99,99
AM		4	20,4	99,96	3	5,9	99,99	3	27,6	99,95	3	3,1	99,99
Operativsystem	99,95												
AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Telefoni - 113	99,95												
AMK		1	3,8	100,00	1	62,2	99,93	2	8,4	99,99	0	0,0	100,00
LVS		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Telefoni - lyd	99,95												
AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Telefoni - utilgjengelig	99,95												
AMK		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	1,1	100,00
LVS		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	1	60,4	99,99	1	436,3	99,96
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00

Tabell 6: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per september 2024

Liste over figurer og tabeller

Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer på nivå 8 eller høyere (oransje og rødt nivå)	3
Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens	3
Figur 3: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni), prosentandel av totalt antall samtaler som besvares innen 30 sekunder	9
Figur 4: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, samt antall inn- og utgående	9
Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ)	4
Tabell 2: Prognose per september	5
Tabell 3: Kundereskontro per september	6
Tabell 4: SLA-rapport per september 2024	12
Tabell 5: SLA-rapport (radioterminaler) per september	21
Tabell 6: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per september 2024	22