****

**Virksomhetsrapport**

Desember 2023

*Vedlegg 1 sak 03-2024 Virksomhetsrapport per desember 2023*

**Innhold**

[**Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko** 4](#_Toc156825977)

[**Økonomi** 5](#_Toc156825978)

[Resultat 5](#_Toc156825979)

[Prognose 6](#_Toc156825980)

[Investeringer, likviditet og lån 6](#_Toc156825981)

[Investeringsbudsjett 2023 6](#_Toc156825982)

[Investeringsbudsjett 2022 6](#_Toc156825983)

[Likviditet og lån 6](#_Toc156825984)

[Kundefordringer 6](#_Toc156825985)

[**Organisatoriske forhold** 7](#_Toc156825986)

[Oppsummering av perioden 7](#_Toc156825987)

[Initiativer og fokusområder 7](#_Toc156825988)

[Nøkkeltall 7](#_Toc156825989)

[**Kunder og brukere – forvaltning og kontakt** 8](#_Toc156825990)

[Kundeklager 8](#_Toc156825991)

[Svartid HDO Servicedesk 8](#_Toc156825992)

[**RAPPORTERING PER TJENESTE** 9](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156825993)

[**Kontrollromsløsningen ICCS** 10](#_Toc156825994)

[**Nødnett og radioterminaler** 12](#_Toc156825995)

[**Datavarehus, statistikk og medielogg** 12](#_Toc156825996)

[**Videoløsninger** 13](#_Toc156825997)

[**Telefoni** 14](#_Toc156825998)

[**RAPPORTERING HDO PLATTFORM** 15](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156825999)

[**Økosystem, integrasjonsplattform og servermiljø** 16](#_Toc156826000)

[**Datasenter** 16](#_Toc156826001)

[**PROSJEKTER OG NYE PRODUKTOMRÅDER** 17](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156826002)

[**Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)** 18](#_Toc156826003)

[**Nytt nødnett (NN)** 19](#_Toc156826004)

[**Medielogg** 20](#_Toc156826005)

[**VEDLEGG** 21](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156826006)

[Vedlegg 1 Beskrivelse av AML-brudd per desember 22](#_Toc156826007)

[Vedlegg 2 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per desember 24](#_Toc156826008)

[**Liste over figurer og tabeller** 25](#_Toc156826009)

Et bilde som inneholder diagram, skjermbilde, design

Automatisk generert beskrivelse

# **Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko**

Figur 1: Vesentlige risikoer redusert i desember

Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde, kvadrat, diagram

Automatisk generert beskrivelseVesentlige risikoer redusert i perioden

HDO sin leverandør av support for TETRA-radioer i helsetjenesten sine helikoptre sa i august opp daværende SLA-avtale med virkning fra 1. november. Etter forhandling om ny avtale med nye priser i siste kvartal, ble det i desember 2023 signert en kontrakt som sikrer HDO tilgang til reparasjoner ut 2025. Merkostnaden i 2024 for ny avtale på 2 MNOK søkes løst innenfor budsjett og hensyntas i prognosearbeidet. Risikoen knyttet til tilgjengelighet på fremtidig support for TETRA-radioer i helikopter etter 2025 [ADM-889] justeres til moderat nivå som følge av den konstruktive dialogen som har vært med leverandør. Den tette dialogen med Luftambulansetjenesten HF om mulige konsekvenser for fremtidig støtte når dagens radioer når «end of support» videreføres.

Risikostyring

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nøkkeltall risiko** | | |
| *Antall åpne risikoer per desember* | *Nye risikoer i desember* | *Risikoer lukket i desember* |
| 18 | 0 | 2 |

Foretakets risikostyring vurderes ellers som aktiv og risikobildet som håndterbart. Se figur 2 for oversikt over alle HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens.Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde, Font, nummer

Automatisk generert beskrivelseEt bilde som inneholder sirkel, Fargerikt, Grafikk, design

Automatisk generert beskrivelse

Figur 3: Antall risikoer som berører de ulike konsekvensområdene (én risiko kan berøre flere områder)

# **Økonomi**

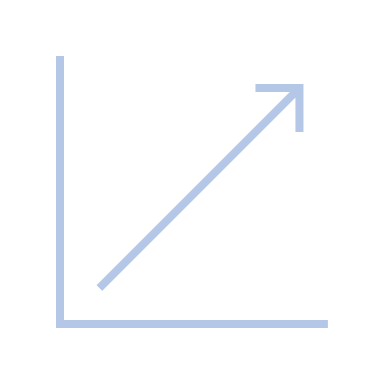
## Resultat

Totale kostnader for desember er 10,0 MNOK over budsjett. Akkumulert er totale kostnader 2,0 MNOK over budsjett ved årsslutt.

Følgende kostnadsgrupper har de største avvikene mot budsjett (akkumulert):

* Personalkostnader – kostnader er under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer
* Avskrivninger – kostnader er under budsjett som følge av senere mottak av investeringer enn forventet
* Tjenestekjøp – økte kostnader hovedsakelig som følge av økt innleie av juridisk bistand
* Frikjøp – kostnader under budsjett grunnet utsatt oppstart nytt nødnett og porteføljekontor, samt redusert bistand til anskaffelser
* Lisenser – kostnader over budsjett grunnet valuta, prisvekst og tidligere anskaffelser av enkelte lisenser enn planlagt.
* Andre kostnader – kostnader over budsjett grunnet lavere bruk av erstatning og økt MVA-andel for kommunehelsetjenesten

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



## Prognose

Prognose utgår i desember.

## Investeringer, likviditet og lån

For både budsjett 2022 og 2023 vil en betydelig andel av investeringene som tilhører dagens kontrollromsløsning faktureres i 2023 og 2024, og dermed ha en kortere avskrivningstid enn tre år.

### Investeringsbudsjett 2023

Av et investeringsbudsjett for 2023 på totalt 160,7 MNOK, er det mottatt fakturaer for 50,1 MNOK.. HDO forventer å motta fakturaer tilhørende investeringsbudsjett 2023 på totalt 106,2 MNOK.

Tilhørende investeringsbudsjett for 2023 vil flere budsjettposter periodiseres frem i tid, og bestillinger vil først bli satt i 2024. Dette er investeringer det ikke var mulig eller hensiktsmessig å gjennomføre i 2023. Tilhørende Medielogg-prosjektet gjelder dette investeringer knyttet til migrering og usikkerhetspåslag i prosjektet. Tilhørende KAK prosjektet har ikke HDO kunnet sette planlagte bestilling knyttet til kobling mot nødnett og tilhørende transmisjon grunnet manglende avklaringer i KAK-prosjektets spesifikasjonsfase.

De periodiserte investeringsmidlene tilhørende budsjett 2023 er på inntil 23,8 MNOK. Investeringene vil gjennomføres innenfor 2023-finansering og avskrivningsbudsjett i 2024.

### Investeringsbudsjett 2022

Av et investeringsbudsjett for 2022 på totalt 68,4 MNOK, er det mottatt fakturaer for 23,9 MNOK i 2022, og 44,6 MNOK hittil i 2023. Resterende fakturaer (4,2 MNOK) forventes mottatt sommeren 2024 (1,5 MNOK) og skyldes forsinkelse tilknyttet MPOS-utrulling.

HDO gjør oppmerksom på at investeringsbudsjettet i 2022 vil overstige de opprinnelige rammene. Årsakene til dette er forsinkede leveranser og en høyere EUR-kurs enn forutsatt ved bestillingstidspunkt.

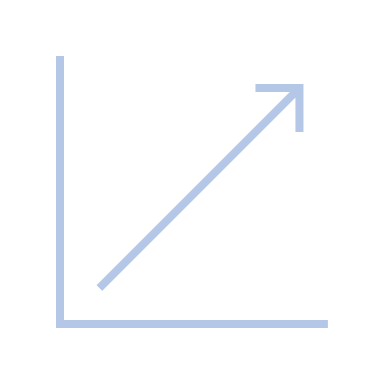
### Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per desember er 63,4 MNOK.

HDO tok ikke opp lån i 2023.

## Kundefordringer

Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer.



Tabell : Kundereskontro per desember

# **Organisatoriske forhold**

## Oppsummering av perioden

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sykefravær** | | **Medisinsk kontur** |
| **Desember** | **2,10 %** |
| Totalt sykefravær 2023 | 3,40 % |
| **Indikator** | **< 5 %** |
| **AML-brudd** | | **Arbeid fra hjemme-skrive bord kontur** |
| **Desember** | **30 stk.** |
| Totalt antall AML-brudd i 2023 | 382 stk. |
| **Indikator** | **< 8 stk. pr. mnd.** |

I perioden har HDO hatt vedvarende fokus på aktiv tilpasning til den nye organisasjonsstrukturen og de tilhørende forventningene om å implementere nye arbeidsmetoder.

## Initiativer og fokusområderGruppe kontur

Innføring i nye stillinger og roller

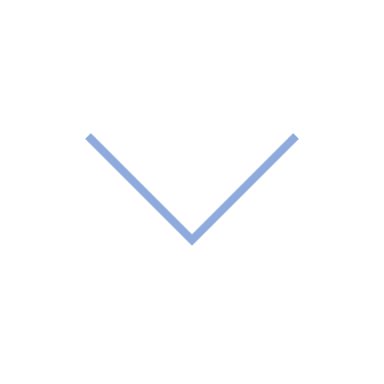
HDO planlegger samlinger for de nye stillingene og rollene i foretaket. Selv om ansatte allerede har blitt kjent med disse gjennom omorganiseringen, er det fortsatt nødvendig med en felles forståelse av de ulike ansvarsområdene.

Utarbeidelse av ny jobbarkitektur

Det foreligger planer om å utvikle en jobbarkitektur som er tilpasset den nye organisasjonsstrukturen. Dette initiativet forventes å resultere i effektivisering av prosesser og en forbedret ansattopplevelse.

Rekruttering

**Se vedlegg 1 for detaljert beskrivelse av AML-brudd per desember**



Per desember 2023 forbereder HDO utlysningen av stillinger med kompetanse innen fagområdene DevOps, fullstack-utvikling og informasjonssikkerhet. Totalt 7 årsverk.

Fleksitidsordning

HDO har i perioden forberedt innføring av fleksitidsordning i foretaket. Arbeidet videreføres, og ordningen forventes innført i mars 2024.

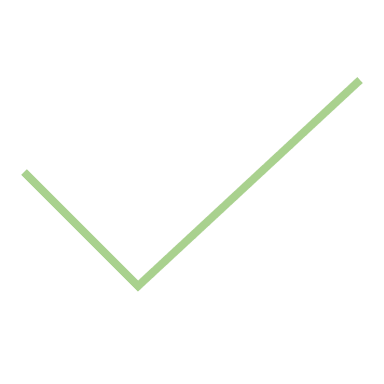
## Nøkkeltall

Kommentarer til nøkkeltall:

AML-bruddene i desember kan i stor grad tilskrives pressende tidsfrister knyttet til KAK prosjektet. Samtidig er det også noen tilfeller av AML-dispensasjoner som er utløpt, og det pågår arbeid med å fornye disse.

# Et bilde som inneholder tekst, diagram, Plottdiagram, line Automatisk generert beskrivelse**Kunder og brukere – forvaltning og kontakt**

## Kundeomtale konturKundeklager

HDO mottok ingen kundeklager i desember

## Svartid HDO Servicedesk

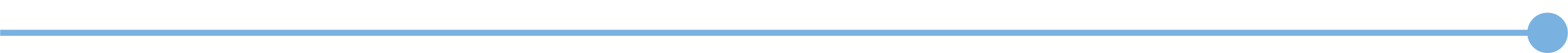
* Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekunder.

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

* Figur 5Et bilde som inneholder tekst, Font, skjermbilde, nummer

  Automatisk generert beskrivelse viser at HDOs 1. linje ligger stabilt høyt ift. målsetningen.
* Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig for å sikre best mulig bemanning.
* Gjennomsnittlig svartid i desember var **11,9** sekunder.
* Se figur 4 for oversikt over totalt antall samtaler på Servicedesk (HDOs 1.linje).

Figur 5: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)



# **RAPPORTERING PER TJENESTE**

# **Kontrollromsløsningen ICCS**

Oppsummering av perioden

Ved utgangen av 2023 fortsetter tjenesteleveransene knyttet til kontrollrom å være stabile og med en løsningsgrad på feil og henvendelser som ligger godt innenfor avtalt nivå.

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

MPOS-utrulling1 for legevaktsentraler og akuttmottak ble fullført i uke 49.

HDO har i perioden gjennomført ICCS-release, patching av lydloggservere og gjennomført flytting av Oslo Legevaktsentral, herunder dekommisjonert lokal ICCS ved gamle Oslo Legevakt.

I perioden har tjenestedesignere gjennomført en kartlegging av bruken av ICCS på akuttmottak. Målet med kartleggingen har vært å finne ut hvordan 3020 LifeX (KAK) best mulig kan tilpasses for å møte behovene hos operatørene.

Figur 6: Antall akuttmottak og legevakt- og AMK-sentraler som er oppgradert til MPOS per desember, samt gjenstående

Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde, Font, nummer

Automatisk generert beskrivelseInitiativer og fokusområder

* *Et bilde som inneholder skjermbilde, line, Grafikk, kunst

  Automatisk generert beskrivelse*Arbeidet med å løse tidligere rapportert utfordring med dårlig lyd i hodetelefoner på AMK-sentraler sluttføres. Løsning testes i lab og ved utvalgte AMK-sentraler før gjennomføring utrulling av MPOS[[1]](#footnote-2) for de resterende AMK-sentralene.

Tabell 3: Antall utførte MPOS-utrullinger fordelt på hhv. AMK-sentraler, legevaktsentraler og akuttmottak

* Testing, godkjenning og planlegging av ny ICCS-release.
* Sammenstille og presentere kartlegging av akuttmottak på HDO brukerforum.

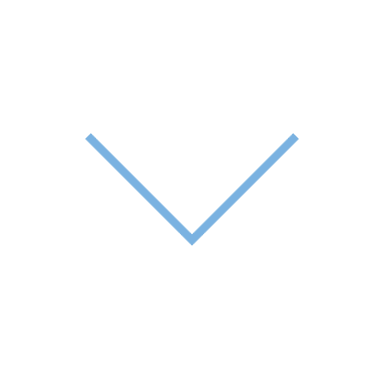
Et bilde som inneholder skjermbilde, logo, tekst, Font

Automatisk generert beskrivelseDriftsstatus og nøkkeltall

*Et bilde som inneholder skjermbilde, line, Grafikk, kunst

Automatisk generert beskrivelse*Tabell 4 viser SLA-måloppnåelse fra juli til og med desember 2023.

**Se vedlegg 2 for oversikt over tjenestetilgjengelighet per desember**



Tabell 4: SLA-rapport per desember

**Et bilde som inneholder Mobiltelefon, telefon, Elektronisk anordning, duppeditt

Automatisk generert beskrivelse****Nødnett og radioterminaler**

Oppsummering av perioden

Det er i perioden sendt ut og erstattet radioterminaler til Universitetssykehuset Nord-Norge HF, samt primærhelsetjenesten i samme område.

HDO har gjort forberedelser til utskifting i AMK-områdene Finnmark og Bodø slik at utskifting kan fortsette i 2024.

Initiativer og fokusområder

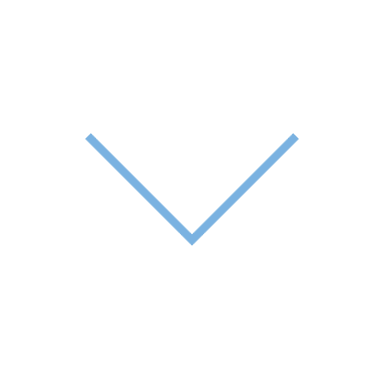
Som rapportert i virksomhetsrapport per oktober, var HDO i siste kvartal 2023 i forhandlinger med leverandør av support- og serviceavtale for TETRA-radioer i Luftambulansetjenesten HF sine helikoptre. Den 20. desember signerte HDO reforhandlet avtale med Scandinavian Avionics. Avtalen sikrer tilgang på reparasjon og vedlikehold ut 2025.

# Et bilde som inneholder Grafikk, symbol, clip art, sirkel Automatisk generert beskrivelse**Datavarehus, statistikk og medielogg**

Oppsummering av perioden

I desember har HDO signert avtale med NetNordic Norway AS om leveranse og vedlikehold av ny nasjonal medielogg-løsning.

**Se medielogg-prosjektet for mer informasjon om anskaffelsesprosessen**



Foruten ferdigstilling og signering av medielogg-anskaffelse, er det i perioden jobbet med å identifisere kompetansebehov i forbindelse med utlysningen av to stillinger til teamet. Utlysning er planlagt i januar 2024.

Driftsstatus og nøkkeltall

**Lydlogg:** I november oppdaget HDO avvik for logging av lyd for enkelte legevakter og akuttmottak. Avviket resulterte i at det i en periode i Q2-Q3 ble lagret lydlogg for 5 kontrollrom under feil kontrollrom. Ingen lydloggfiler eller andre data er kommet på avveie, eller blitt åpnet av andre enn dataeier. Alle samtaler er logget. Feilen er et resultat av oppgradering på ICCS ved overgang til MPOS. Følgende prosess ble igangsatt:

* Fjerne tilgang på data lagret utenfor riktig kontrollrom
* Kartlegging av alle operatørplasser
* Varsling av berørte kunder
* Gjennomgang av rutiner for arbeid som kan påvirke lydlogg

**CRR2.0 – statistikkløsning:** Ingen avvik eller nedetid

# **Videoløsninger**

Oppsummering av perioden

Anskaffelse av rammeavtale for hodekamera og software for videoassistert beslutningsstøtte

Kunngjøring av anskaffelsen var planlagt 15. desember, men er blitt utsatt til Q1 2024 på bakgrunn av utestående avklaringer. Avklaringene knyttet seg til hvilke avtalesett og hvilken avropsmekanisme som skal legges til grunn i konkurransen/avtalen. I perioden er utkast til kravspesifikasjon løpende oppdatert i takt med gjennomførte avklaringer.

Merkantil oppfølging av leverandører av videløsningene

Det er i perioden gjennomført merkantile statusmøter med leverandørene Stiftelsen Norsk Luftambulanse og Bliksund for videoløsningene «Hjelp 113 Video» og «SMS til Video».

Initiativer og fokusområder

* Et bilde som inneholder skjermbilde, Grafikk, Elektrisk blå, Font

  Automatisk generert beskrivelseFerdigstille konkurransegrunnlag i anskaffelse av rammeavtale for hodekamera og software for videoassistert beslutningsstøtte.
* Vurdere mulig modell for nasjonal plattform for pre-hospital video. Videoplattform vil bidra til en arkitektur som støtter bruk av nasjonale felleskomponenter og skalering med økt bruk i antall samtaler, antall distribusjonspunkter og økt bruk av «medtitt».
* HDO vil delta videre i pilotprosjektet «videoassistert beslutningsstøtte i ambulansetjenesten» i Helse Midt-Norge, og med dette følge med på om tiltaket «ressurspersoner/superbruker» bidrar til økt bruk av video i ambulansetjenesten. Det er behov for å se en økning i bruk for at pilotprosjektet skal fortsette.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Hjelp 113 Video | SMS til Video | Prosentandel av totalt antall AMK, LVS og operatørplasser som benytter en videoløsning |
| Antall AMK-sentraler | 10 | 6 | 100 % |
| Antall legevaktsentraler | 87 | 3 | 94 % |
| Antall operatørplasser | 309 | 80 | 82 % |

Driftsstatus og nøkkeltall

Tabell : Statistikk for bruk av videoløsninger driftet av HDO

Et bilde som inneholder Tegnefilm, illustrasjon, Menneskeansikt, Animasjon

Automatisk generert beskrivelse

# **Telefoni**

Oppsummering av perioden

Arbeidet med opprydding av leide tverrlinjer mot sykehusenes interne telefoniløsninger har fortsatt i perioden, med fokus på akuttmottakene under Vestre Viken HF samt Akershus Universitetssykehus HF.

Overvåkningsløsningen for telefoni er blitt oppgradert/forbedret, som medfører bedre innsikt i løsningen og hva som skjer til enhver tid. Dette vil bidra til økt sikkerhet og stabilitet innen telefoniområdet.

Det ble i desember kjørt en table-top øvelse knyttet til bortfall av telefoni som inkluderte HDOs 1. linje samt Produktteam Telefoni. Dette for å øve på prosedyrer dersom en slik hendelse inntreffer.

Initiativer

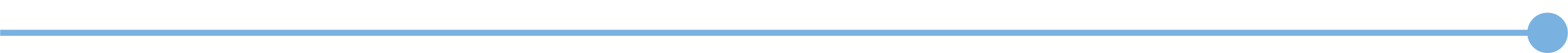
* Kontinuerlig vedlikehold av telefoniplattform.
* Videreføre arbeidet med omlegging og opprydding av tverrlinjer og gamle nummerserier etter utfasing av ISDN.
  + HDO er i gang med planlegging av omlegging for akuttmottakene i Vestfold, Telemark og Agder.
  + HDO har også initiert dialog med Helse Midt-Norge og holder tak i dialogen med Helse Vest RHF/IKT.
* Fortsette arbeidet med vurdering og utredning av IVR (tastevalgsløsninger).
* Forbedring av reserveløsning for telefoni
* Vurdere nye muligheter knyttet til nødprosedyrer for 113.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Signert per 30.11.2023** | **Nye signeringer per 31.12.2023** | **Totalt signert per 31.12.2023** | **Interessenter i vurderingsfasen** |
| **Antall AMK-sentraler** | 1 | 2 | 3 | 4 |
| **Antall akuttmottak** |  | 1 | 1 | 1 |
| **Antall legevaktsentraler** | 12 | 3 | 15 | 17 |
| **Totalt antall kontrollrom** | **13** | **6** | **19** | **22** |
| **Totalt antall operatør-plasser (reserveenheter)** | 41 | 17 | 58 |  |

Driftsstatus og nøkkeltall

Tabell : Statistikk for bruk av reservetelefoniløsning driftet av HD**Et bilde som inneholder tekst, Mobiltelefon, skjermbilde, duppeditt

Automatisk generert beskrivelse**



# **RAPPORTERING HDO PLATTFORM**

# **Økosystem, integrasjonsplattform og servermiljø**

Oppsummering av perioden

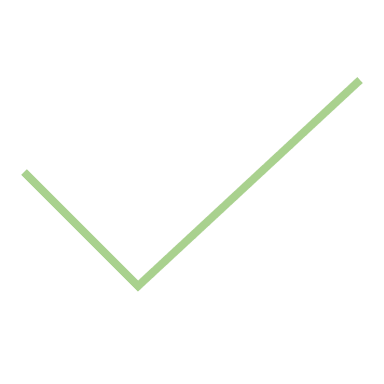
Forberedelser til mottak av ny kommunikasjonsløsning (3020 LifeX) er videreført i perioden, og inkluderer:

* Tiltak for å automatisere utrulling av servere
* Testing av Autopilot på klientløsning

HDO skal ta i bruk tilgangsstyringsverktøyet Microsoft ADFS[[2]](#footnote-3), og har i den forbindelse hatt oppstartsmøte med Helse Sør-Øst, Norsk Helsenett og AMK IKT-prosjektet. Der fikk HDO delt informasjon om foretakets planer for bruk av verktøyet til integrasjon med HelseID.

Det er Helse Sør-Øst som er kommet lengst i arbeidet med tilgangsstyring, og HDO ser stor nytte av kompetanseutveksling og erfaringsdeling på tvers. Foretaket jobber sammen med de andre aktørene for å utarbeide et overordnet design som skal ivareta helheten i helse.

Helt konkret vil Microsoft ADFS blant annet gi kontrollromsoperatørene muligheten til å logge seg på med for eksempel HelseID, BankID eller Commfides, og de kan dermed forholde seg til brukerkonto/pålogging fra nærmeste arbeidsgiver, fremfor å administrere ytterligere passord.

Driftsstatus og nøkkeltall

Oppetid for server og arbeidsflate var i perioden **100 %**

Et bilde som inneholder sirkel, skjermbilde, diagram, Grafikk

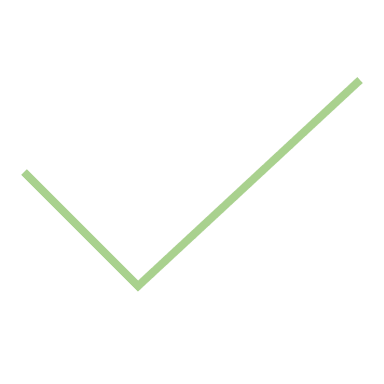
Automatisk generert beskrivelse

Figur 7: Sårbarheter per desember, løste og åpne

# **Datasenter**

Oppsummering av perioden

* Nyansatt produkteier for datasenter i HDO har i perioden startet i sin stilling.
* HDO har anskaffet ny maskinvare i AMK-sentraler for å erstatte servere med utgått garanti og service.

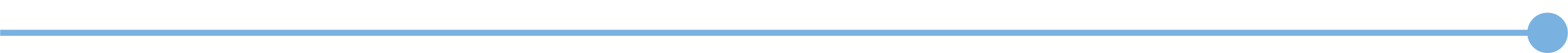
Driftsstatus og nøkkeltall

HDO Tjenesteplattform har i perioden hatt en oppetid på **100 %**

**Et bilde som inneholder Menneskeansikt, mann, kabel, person

Automatisk generert beskrivelse**

*\*Åpen sårbarhet er vurdert internt, og har lav risiko. Løses i samarbeid med applikasjonsansvarlig (SNLA)*



# **PROSJEKTER OG NYE PRODUKTOMRÅDER**

# **Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)**

Status

Per desember er prosjektet i spesifiseringsfasen og i rute. For å sikre at de resterende aktivitetene i fasen gjennomføres med best mulig kvalitet, er det enighet om å flytte utløpet av denne fra 17. januar til 23. februar. Neste prosjektfase vil uansett starte i henhold til plan den 19. januar. Fasene vil således overlappe i perioden 19. januar til 23. februar. Forskyvningen av datoer er mulig fordi de tidlige aktivitetene i neste prosjektfase kun omhandler installasjon av leverandørens standardløsning på HDO sin plattform. Disse aktivitetene er ikke berørt av de resterende aktivitetene i spesifiseringsarbeidet.

Til tross for utestående avklaringer og omfattende arbeid, er spesifiseringsarbeidet utført i perioden av god kvalitet. HDO er komfortabel med plan for videre prosess og opplever samarbeidet med leverandøren som godt.

Prosjektrisiko

Prosjektrisiko knytter seg i hovedsak til tidsplan og leveranse av plattform og integrasjonsgrensesnitt for den nye 3020 LifeX-løsningen. Disse leveransene er forutsetninger for å holde besluttet fremdriftsplan. Risiko for forsinket eller manglende leveranse av IT-plattform er definert som lav, mens risikoen for forsinket leveranse av integrasjonsgrensesnitt er definert som medium. HDO er per desember i henhold til tidsplan, men med noen utestående behov for avklaringer.

Ellers overvåker HDO eksterne risikoer knyttet til fremdriftsplan for AMK IKT-prosjektet, som har ansvar for integrasjon med ny kommunikasjonsløsning (medium), samt risiko forbundet med tidsplan for integrasjon med nødnett-grensesnitt (høy). Som et tiltak for å redusere førstnevnte, jobber HDO med AMK IKT-prosjektet for å avklare omfang og plan for videre prosess i arbeidet med integrasjonen.Et bilde som inneholder Grafikk, symbol, clip art, sirkel

Automatisk generert beskrivelse

# **Nytt nødnett (NN)**

Status

HDO har kommet til enighet med Helsedirektoratet (Hdir) om organisering av felles produktteam, der HDO har ansvaret for å koordinere. Teamets organisasjon ble presentert for HDOs styre i orienteringssak i desember.

HDOs team har gjennomført en todagers workshop med fagpersonell fra spesialist- og kommunehelsetjenesten, akademia, lærlinger, samt representant fra Hdir. HDO opplevde å få mange kreative og nyttige innspill som vil bli tatt med i det videre arbeidet.

Et bilde som inneholder klær, person, kvinne, mann

Automatisk generert beskrivelse

HDO har hatt besøk av tre teamledere fra DSB, som ønsket å lære mer om HDOs organisasjon og tjenestene foretaket leverer. Gjennom å møte andre drifts- og utviklingsmiljøer og dele innsikt om utviklingsarbeidet av mobile tjenester i helsetjenesten på tvers, oppstår gode synergier.

Helse og politiet har hatt et heldags arbeidsmøte for å dele erfaringer og diskutere etatenes bidrag i forprosjektet. Dette resulterte i felles krav fra både helse og politiet i styringsgruppen om å sørge for tilstrekkelig grad av involvering av etatene i forprosjektet.

Prosjektrisiko

* Risiko for at helsetjenesten ikke får tilstrekkelig påvirkningskraft i etableringen av viktige premisser som besluttes i forprosjektet.  
  **Tiltak:** *Aktiv deltakelse i alle ledd i prosjektarbeidet.*
* Helsetjenestens bidrag krever dedikerte ressurser med høy faglig kompetanse. Det er en risiko for at helsetjenestens beste ressurser ikke får avsatt tilstrekkelig tid til arbeid i prosjektet.  
  **Tiltak:** *Prosjektet må prioriteres av HDO, Hdir, RHFene og kommunehelsetjenesten.*
* Risiko for at informasjon utledet som del av innsiktsarbeid gir et fragmentert bilde som ikke dekker helsetjenestens helhetlige behov.  
  **Tiltak:** *Prosjektets lederteam deltar i DSBs møter med utviklings- og driftsmiljøene i helsetjenesten.*
* Forprosjektet må legge til rette for å etablere et nytt nødnett med muligheter for innovative tjenester, samtidig som utviklingen må holdes innenfor gjennomførbare grenser. Det er en risiko for at ønsket om fleksible løsninger kan være kostnadsdrivende for etableringen av nytt nødnett.  
  **Tiltak:** *Fokus på etablering av system basert på åpne standarder, samt streng prioritering av funksjonalitet i første versjon av nytt nødnett.*
* De ulike nødetatene har krav til sikker kommunikasjon. Økt sikkerhet i nettet gir en risiko for begrensning av ønsket funksjonalitet.  
  **Tiltak:** *Arbeide aktivt for å etablere sikkerhetsrutiner som ikke utelukker nødvendig funksjonalitet.*

Et bilde som inneholder sirkel, Grafikk, symbol

Automatisk generert beskrivelse

# **Medielogg**

Status

Et bilde som inneholder klær, person, dress, mann

Automatisk generert beskrivelseDen 20. desember 2023 signerte HDO avtalene med NetNordic Norway AS om leveranse og vedlikehold av den nye nasjonale medielogg-løsningen for landets akuttmottak og AMK- og legevaktsentraler. Løsningen er basert på programvaren *Voxlog* fra det Østerrikske selskapet Voxtronic Austria GmbH.

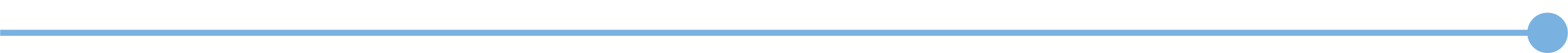
Løsningen skal etableres sentralt i HDO sine datasentre, og være en tjeneste til alle innen den akuttmedisinske kjede. Ny medielogg vil bli etablert i parallell med ny kommunikasjonsløsning (LifeX) i løpet av 2024. Prosjektene er gjensidig avhengige og HDO planlegger for felles akseptansetest i årsskiftet 2024-2025, med påfølgende felles utrulling til brukermiljøene.

Gevinstrealisering

Dagens lydlogg er installert sentralt hos HDO for legevaktsentralene, og lokalt eller regionalt for AMK-sentralene. Ny løsning er dimensjonert for å håndtere behovene til alle AMK-sentraler, legevaktsentraler og akuttmottak, og vil utover dagens logging av lyd, også kunne håndtere bilder, video, tekst og andre medier.

Et bilde som inneholder Grafikk, symbol, clip art, sirkel

Automatisk generert beskrivelse



# **VEDLEGG**

# Vedlegg 1 Beskrivelse av AML-brudd per desember

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bruddtype** | **Antall brudd** | **Prosent av alle brudd** |
| Arbeidsfri før vakt | 11 | 37 % |
| AML-timer per uke | 8 | 27 % |
| Samlet tid per dag | 3 | 10 % |
| AML-timer per 4 uker | 3 | 10 % |
| Ukentlig arbeidsfri | 2 | 7 % |
| Søndager på rad | 2 | 7 % |
| Samlet tid per uke | 1 | 3 % |
| **Totalt** | **30** | **100 %** |

Tabell : Oversikt over AML-brudd per desember

Det ble registrert 30 AML-brudd i desember 2023, som er høyere enn indikatoren på 8 per måned.

* 23 av bruddene er knyttet til KAK-prosjektet og gjelder i hovedsak noen spesifikke arbeidsområder i HDO som har hatt høy arbeidsbelastning i forbindelse med dette
* 2 av bruddene er forårsaket av bestilling av presentasjon fra Lederteam som måtte være klar til påfølgende dag
* Resterende brudd er annet overtidsarbeid, og skyldes blant enkelthendelser og generell høy belastning i foretaket.

Det gjøres oppmerksom på at en enkelt arbeidsøkt kan føre til flere ulike AML-brudd på samme dag. Slik at det er færre hendelser, enn AML-brudd. Eksempelvis tilhører 4 av bruddene i tabellen over én enkelt arbeidsøkt.

**Fokusområder og tiltak for å redusere antall AML-brudd:**

* Godt samarbeid mellom Produkteier og Personalleder for å avklare/godkjenne overtidsjobbing, samt forbedre fordeling av arbeidsoppgaver
* Vurdere muligheten for å øke basiskompetanse for vaktpersonell, for å unngå utkall av flere ressurser på samme utrykning
* Vurdere om løsninger/systemer er ustabile, har manglende redundans, og hvor det er mulig å gjøre tiltak for å øke stabilitet
* Bevisstgjøring av ansatte vedrørende hva som utløser AML-brudd, eksempelvis viktighet av å overholde 11 timer hviletid før neste vakt dersom man ikke har dispensasjon
* Økt samhandling og planlegging av aktiviteter i team omkring når de bør/må gjennomføres. Jobbe i "lik takt" i hele HDO.
* Innføring av fleksitidordning fra 1. mars 2024 vil kunne gi et bedre bilde av når og hvor mye de ansatte jobber. Det vil da bli enklere for de ansatte selv å sørge for at hviletid blir overholdt, og videre at AML-brudd som følge av at det er glemt å legge inn hviletid unngås
* Det er flere rekrutteringer i gang og som vil føre til at teamene får flere ressurser å spille på i fordelingen av oppgaver
* Flere AML-dispensasjoner fornyes i januar og ny rutine for signering er laget for å forhindre at dispensasjonene utløper på ulike tidspunkt gjennom året

# Vedlegg 2 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per desember

Tabell 8: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per desember

# **Liste over figurer og tabeller**

[Figur 1: Vesentlige risikoer redusert i desember 3](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829414)

[Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens 3](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829415)

[Figur 3: Antall risikoer som berører de ulike konsekvensområdene (én risiko kan berøre flere områder) 3](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829416)

[Figur 4: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, antall inn- og utgående 7](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829417)

[Figur 5: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni) 7](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829418)

[Figur 6: Antall akuttmottak og legevakt- og AMK-sentraler som er oppgradert til MPOS per desember, samt gjenstående 9](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829419)

[Figur 7: Sårbarheter per desember, løste og åpne 15](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829420)

[Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ) 4](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829421)

[Tabell 2: Kundereskontro per desember 5](#_Toc156829422)

[Tabell 3: Antall utførte MPOS-utrullinger fordelt på hhv. AMK-sentraler, legevaktsentraler og akuttmottak 9](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829423)

[Tabell 4: SLA-rapport per desember 10](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829424)

[Tabell 5: Statistikk for bruk av videoløsninger driftet av HDO 12](#_Toc156829425)

[Tabell 6: Statistikk for bruk av reservetelefoniløsning driftet av HD 13](#_Toc156829426)

[Tabell 7: Oversikt over AML-brudd per desember 21](#_Toc156829427)

[Tabell 8: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per desember 23](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Virksomhetsrapportering/Desember%202023/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20desember.docx#_Toc156829428)

1. MPOS-utrulling: Bytte fra gamle Tower-PC-er til mindre innstikkskort i ICCS. Gir en sikrere og mer stabil løsning, og fjerner behovet for de store, gamle og mindre sikre PC-ene, som ville ha måttet kjøre en utgått versjon av Windows. [↑](#footnote-ref-2)
2. Active Directory Federation Services (ADFS), en programvarekomponent utviklet av Microsoft som kan kjøres på Windows Server-operativsystemer for å gi brukere påloggingstilgang til systemer og applikasjoner på tvers av organisasjonsgrenser. En slik løsning er med på å sikre at rett tilgang gis til rett person eller enhet til rett tid, og styrker med dette sikkerheten i HDOs tjenester. [↑](#footnote-ref-3)