

Virksomhetsrapport

Per februar 2025

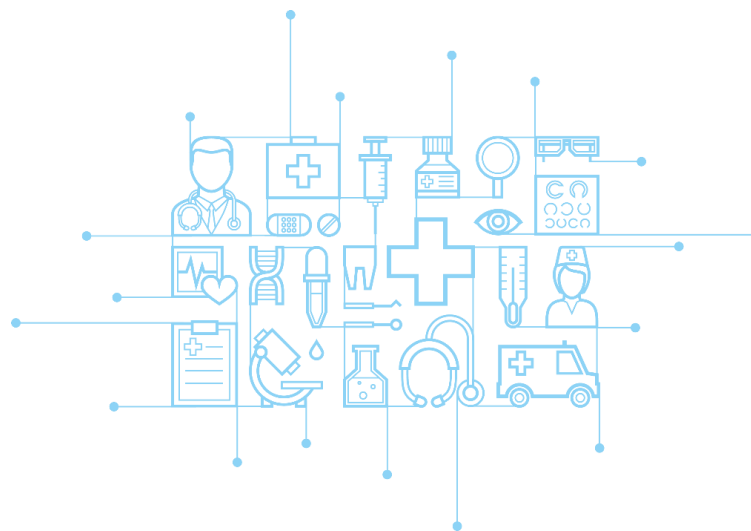
Vedlegg 1 sak 08-2025 Virksomhetsrapport per februar



**HELSETJENESTENS
DRIFTSORGANISASJON**
Nødnett

Innhold

Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko	3
Økonomi	4
Resultat	4
Prognose	4
Investeringer, likviditet og lån	5
Investeringsbudsjett 2024	5
Investeringsbudsjett 2022/2023	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Likviditet og lån	5
Kundefordringer	5
Organisatoriske forhold	6
Oppsummering av perioden	6
Initiativer og fokusområder	6
Nøkkeltall	6
Kunder og marked	8
Nøkkeltall	8
Svartid HDO Servicedesk	9
Operatørplass	10
Kontrollromsløsningen ICCS	11
Nødnett og radioterminaler	12
Telefoni	12
Videoløsninger	13
Datavarehus, statistikk og medielogg	14
Datasenter	15
Server og arbeidsflate	15
Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)	16
Nytt nødnett (NN)	17
Medielogg	18
Vedlegg 1 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per februar	19
Liste over figurer og tabeller	20



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:

Som tidligere rapportert er risikoen adressert i KAK sitt prosjektstyre og i dialog med AMK IKT-prosjektet. Formålet var å avklare avhengighetene mellom prosjektene sine innføringsplaner.

Per februar 2025 pågår fortsatt disse avklaringene.

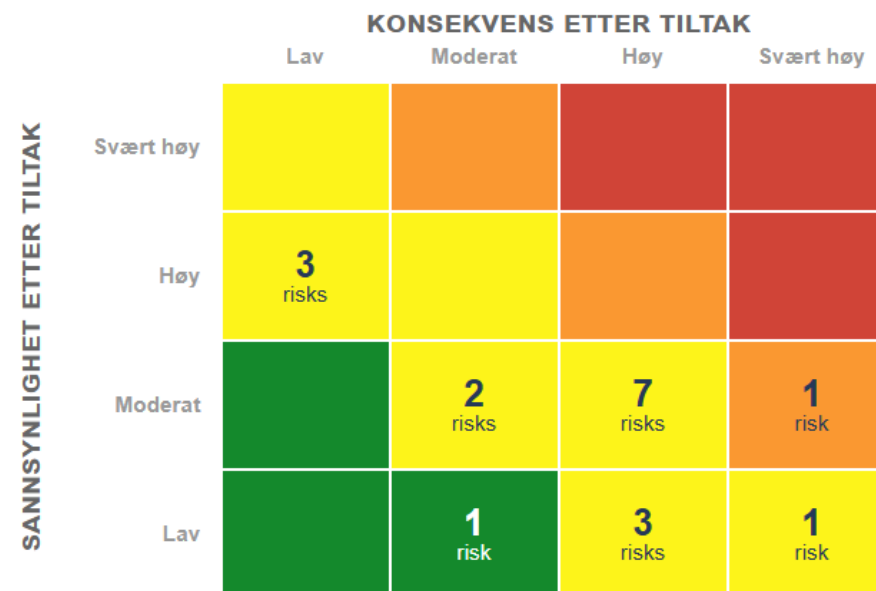
Risikohåndtering

Foretaket har en aktiv risikostyring og vurderer risikobildet ellers som håndterbart

Nøkkeltall risiko		
Antall åpne risikoer per februar	Nye risikoer i perioden	Risikoer lukket i perioden
18	0	0

ID	Sammendrag	Status	Gjenværende risiko	Konsekvensområde	Risikokategori
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)



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



Økonomi

Årsregnskap for 2024 ble i styremøte 29. januar 2025 godkjent uten vesentlige merknader.

Resultat januar og februar

Resultatet for perioden er 18,2 MNOK inkl. finansposter.

Akkumulert resultat er 18,2 MNOK inkl. finansposter.

Totale kostnader for perioden er 16,3 MNOK under budsjett.

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

- Personalkostnader – 4,3 MNOK under budsjett som følge av utsatt rekruttering og lenger behandlingstid på AD saker knyttet til telefoni og porteføljestyring enn budsjettet.
- Avskrivninger – 0,7 MNOK under budsjett som følge av nedjusterte investeringer på slutten av 2024.
- Tjenestekjøp og Frikjøp – 4,5 MNOK under budsjett grunnet lav aktivitet på starten av året og lite periodisert budsjett.
- Lisenskostnader – 4,4 MNOK under budsjett. Grunnet noe periodiseringsavvik, samt at HDO har fått tilbakemeldinger om redusert fakturering fra HDO til bl.a. TETRA.
- Andre kostnader – 0,6 MNOK da siste estimerer tilsier det skal benyttes mer erstatning i 2025 enn budsjettet.
-

Prognose

HDO har ikke utarbeidet prognose for perioden. Årets første prognose utarbeides per april, og vil bli rapportert i virksomhetsrapport for april og i

første tertialrapport. Per nå tilsier foreløpig prognosearbeid at foretaket holder seg innenfor budsjett 2025.

Rapportlinje	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ budsjett	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	37 902 383	38 061 704	-159 321	37 902 383	38 061 704	-159 321	228 370 226
Forvaltningsinntekt	23 018 648	23 072 450	-53 802	23 018 648	23 072 450	-53 802	138 434 701
Annen inntekt	995 921	3 018 694	-2 022 773	995 921	3 018 694	-2 022 773	41 756 840
Sum omsetning	61 916 952	64 152 848	-2 235 896	61 916 952	64 152 848	-2 235 896	408 561 767
Lønninger	12 027 800	13 683 258	1 655 458	12 027 800	13 683 258	1 655 458	76 367 409
Overtid	534 666	508 355	-26 311	534 666	508 355	-26 311	3 050 130
Faste tillegg	802 777	879 062	76 285	802 777	879 062	76 285	4 994 102
Feriepenger	1 648 450	1 840 146	191 696	1 648 450	1 840 146	191 696	10 346 097
Pensjonskostnad	1 294 457	2 400 657	1 106 201	1 294 457	2 400 657	1 106 201	14 496 142
Arbeidsgiveravgift	2 136 530	2 877 137	740 608	2 136 530	2 877 137	740 608	15 841 557
Andre personalkostnader	110 088	632 746	522 657	110 088	632 746	522 657	3 796 473
Sum personalkostnader	18 554 768	22 821 361	4 266 594	18 554 768	22 821 361	4 266 594	128 891 910
Avskrivninger	6 061 068	6 768 701	707 633	6 061 068	6 768 701	707 633	64 579 854
Husleie Renhold	2 969 251	3 097 249	127 998	2 969 251	3 097 249	127 998	18 583 493
IKT utstyr og vedlikehold	925 026	1 500 916	575 891	925 026	1 500 916	575 891	9 005 498
Tjenestekjøp	2 341 905	4 987 846	2 645 941	2 341 905	4 987 846	2 645 941	26 357 839
Frikjøp	631 526	2 497 561	1 866 035	631 526	2 497 561	1 866 035	13 018 825
Kontorutstyr	99 683	144 518	44 835	99 683	144 518	44 835	867 107
Telefon og mobil	1 144 558	1 181 794	37 236	1 144 558	1 181 794	37 236	7 090 765
Transmisjon og data	1 168 815	1 960 550	791 735	1 168 815	1 960 550	791 735	11 763 300
Møter, kurs og forum	589 702	1 085 476	495 774	589 702	1 085 476	495 774	5 012 623
Reisekostnader	625 974	429 682	-196 293	625 974	429 682	-196 293	3 973 257
Lisens, support og garanti	13 621 790	17 987 217	4 365 427	13 621 790	17 987 217	4 365 427	107 927 560
Andre kostnader	-4 280 786	-3 673 052	607 734	-4 280 786	-3 673 052	607 734	1 606 367
Sum Driftskostnader	25 898 512	37 968 458	12 069 946	25 898 512	37 968 458	12 069 946	269 786 488
Sum Totale Kostnader	44 453 280	60 789 819	16 336 540	44 453 280	60 789 819	16 336 540	398 678 398
Sum Finans	-783 911	1 647 228	2 431 139	-783 911	1 647 228	2 431 139	9 883 368
Resultat	18 247 583	1 715 801	16 531 782	18 247 583	1 715 801	16 531 782	1

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

Investeringer, likviditet og lån

Investeringsbudsjett

Hittil i år er det mottatt fakturaer for 24,4 MNOK. Fakturaene gjelder investeringer tilhørende investeringsplan i 2023, 2024 og 2025.

Totalt er investeringsbudsjett tilhørende 2025 på 139,1 MNOK, dette inkluderer 5 MNOK til satsninger.

HDO vil komme tilbake med en oppdatert oversikt i neste virksomhetsrapport.

Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per februar er 79,5 MNOK.

I budsjett 2025 fikk foretaket innvilget inntil 120 MNOK i lån fra eierne. Foretaket får utbetalt lån på 80 MNOK i juni 2025. Andre utbetaling på 40 MNOK er planlagt i desember 2025. Det gjøres en ny behovsvurdering av lån ved rapportering per første tertial.

Kundefordringer

Kundefordringer	
(i 1000 NOK)	Reskonto
Forfalt 181 dager eller e	
Forfalt, 91 - 180 dager	
Forfalt, 46 - 90 dager	4
Forfalt, 15 - 45 dager	16
Forfalt, 8 - 14 dager	
Forfalt, 1 - 7 dager	2 366
Forfaller om 0 - 7 dager	231
Forfaller om 8 - 14 dager	1 509
Forfaller om 15 - 45 dage	30 336
Sum	34 461

Tabell 2: Kundereskontro per februar

Organisatoriske forhold

Oppsummering av perioden

I perioden har HDO opprettholdt fokuset på rekrutteringer. Det jobbes også med å få integrert ekstra kontorplasser i kontorlokalet, som har sammenheng med økt bemanning. Foretaket har fortsatt fokus på tilpasning til den nye organisasjonsstrukturen.

Initiativer og fokusområder

Ansettelser og rekruttering

HDO har i rapporteringsperioden ansatt:

- Kommunikasjonsrådgiver og Kunderelasjonsansvarlig, som begge hadde oppstartsdato 1. januar 2025
- Teknisk spesialist til Team Telefoni og et HR-engasjement, som begge hadde oppstartsdato 1. februar 2025
- Teknisk spesialist til Team Server og Arbeidsflate, med oppstartsdato 7. februar 2025

I rapporteringsperioden er det startet opp rekruttering av



- To tekniske spesialister til Team Datasenter
- En lærling til Team Servicedesk

Etablering av team

Team Kunder og Marked har i perioden blitt operativt, med kommunikasjonsrådgiver og kunderelasjonsansvarlig. Team Operatørplass har i perioden blitt fulltallig, med den tredje ressursen innplassert fra 1. januar 2025 etter en intern rekrutteringsprosess.

Nøkkeltall

Sykefravær	
Januar	3,87 %
Februar	2,46 %
Totalt sykefravær hittil i år	3,44 %
Indikator	< 5 %
AML-brudd	
Januar	19 stk.
Februar	21 stk.
Totalt antall AML-brudd hittil i år	40 stk.
Indikator	< 8 stk. pr. mnd.



Se utdypende informasjon om AML-brudd og sykefravær på neste side.



Forklaring til AML-brudd i rapporteringsperioden:

Bruddtype	Januar	Februar	Prosent av alle brudd
Brudd på hviletid i løpet av 24 timer (11t eller 8t v/disp.)	11	10	53 %
Brudd på hviletid i løpet av 7 dager (35t eller 28t v/disp.)	5	6	28 %
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. dag (13t eller 16t v/disp.)	2	1	8 %
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 7 dager (10t eller 20t v/disp.)	-	-	-
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 4 uker (25t eller 50t v/disp.)	-	-	-
Brudd søndager på rad (skal ha fri hver 2. søndag)	1	-	3 %
AML timer pr 4 uker	-	1	3 %
AML timer pr uke	-	3	8 %
Gjennomsnittlig arbeidstid pr. uke	-	-	-
Totalt	19	21	100 %

Det ble registrert totalt 40 AML-brudd for januar og februar. Antall AML-brudd er høyere enn indikatoren på 8 brudd per måned for både januar og februar.

Forklaring til bruddene:

- 6 brudd er relatert til forberedelse av Kunde- og brukerkonferansen
- 13 brudd er relatert til KAK/LifeX
- 2 brudd er relatert til pilotering av Munin
- 2 brudd er relatert til test av Voxlog/Conex i Medielogg-prosjektet
- 17 brudd er relatert til generell drift (feilsøking, forberedelse til ledermøte, SL1-sak nettverksproblemer, utrykning minnealarm, manuell sjekk av overvåking, feilsøking WSUS kontrollrom og oppgraderinger

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

- Personallede, 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 Produteier mht. planlagt arbeid og godkjenning av overtid.
- Bevisstgjøring av den ansatte på hva som gir AML brudd.
- Pågående rekrutteringer forventes på sikt å føre til en reduksjon i antall AML-brudd som følge av at teamene får økt kapasitet.
- Fokuser på samhandling med lederteam for å sikre enhetlig prioritering.

Forklaring til sykefravær i rapporteringsperioden:

For januar og februar er det registrert et lavere sykefravær enn indikatoren på <5 % per måned.

	Januar	Februar
Korttidssykefravær (<= 16 dager)	1,16 %	1,17 %
Langtidssykefravær (> 16 dager)	2,71 %	1,28 %
Totalt	3,87 %	2,46 %

- Sykefraværet er merkbart nedadgående. Totalt sett har det vært en nedgang på 4,02 % fra desember til februar.
- HDO overvåker kontinuerlig det totale sykefraværet, og personallederne har god dialog med de sykmeldte med tanke på eventuelle behov for tilrettelegging, arbeidskapasitet og lignende.

Kunder og marked

I forbindelse med bemanningen av det nye kunde- og markedsteamet i HDO, har det vært fokus på intern opplæring og identifisering av områder som krever bistand innen kommunikasjon og kunderelasjonshåndtering.

Det er i perioden avholdt Brukerforum og HDO Kunde- og brukerkonferanse med godt oppmøte og relevante programmer. Under gjennomføringen av førstnevnte, avholdt HDOs kontrollromsressurser en sesjon der brukerrepresentantene fikk mulighet til å teste LifeX på HDOs opplæringscenter på Gardermoen. Videre fikk representantene presentert fleetmap med forslag til endringer av talegrupper.

Foretaket har startet planlegging av neste Brukerforum som vil gjennomføres i september 2025.

HDO vil på kunde- og markedsområdet fremover prioritere utarbeidelse av strategier for både kommunikasjon og kundearbeid. Her vil det være særlig fokus på blant annet innføring av KAK/Medielogg og relaterte kundeaktiviteter.

I forbindelse med KAK-prosjektet skal det utarbeides oppdaterte bilag til HDOs tjenesteaftale for å sikre samsvar med de forbedrede tjenestene.

HDO har mye pågående rekruttering, og satser strategisk på hdo.no og våre kanaler i sosiale medier for å tiltrekke høyt kvalifisert arbeidskraft. Denne målrettede innsatsen skal styrke HDOs posisjon som en attraktiv arbeidsgiver, samt sikre at foretaket tiltrekker seg de beste talentene.

Nøkkeltall

✓ HDO har ikke mottatt noen kundeklager i perioden.



Svartid HDO Servicedesk

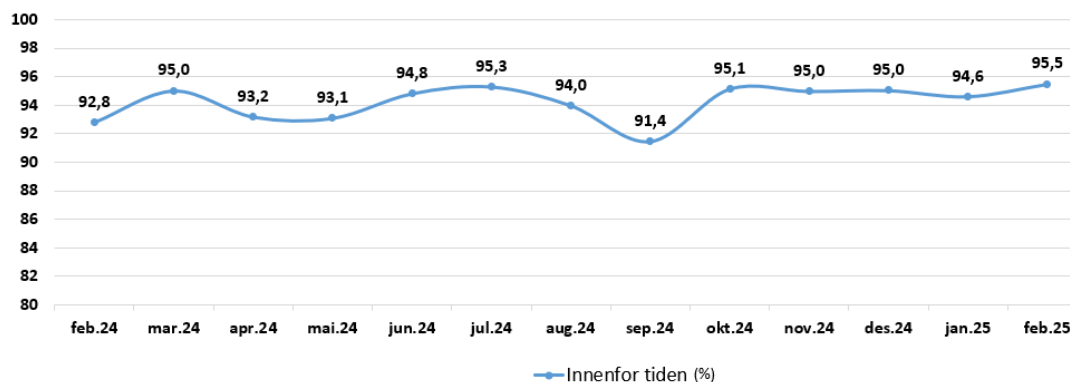
Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekunder.

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

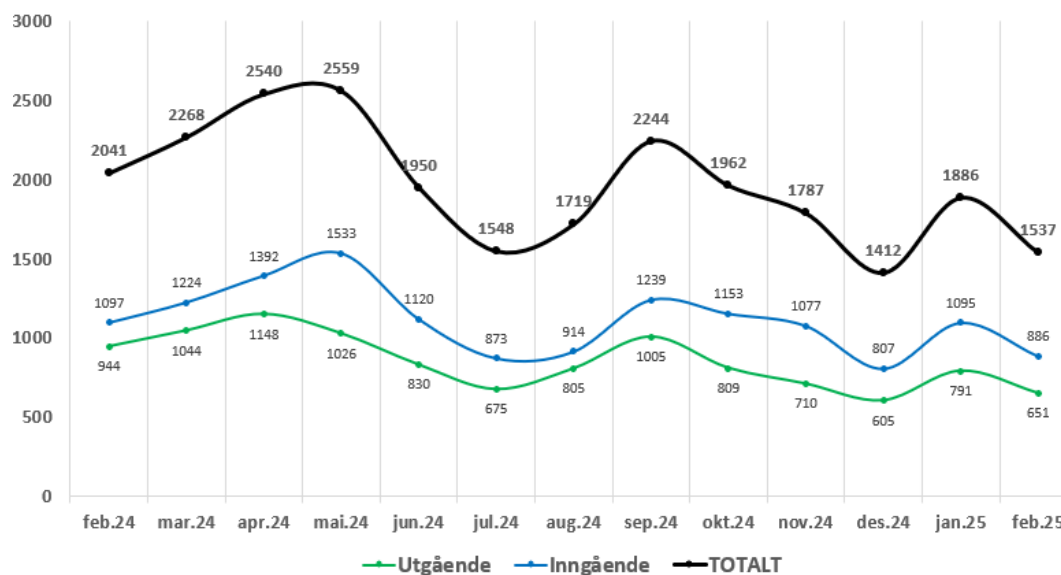
Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig for å sikre best mulig bemanning.

Gjennomsnittlig svartid var i januar på **12,2** sekunder, og i februar på **12,1** 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 førstelinde for de siste 12 måneder, med totalt antall anrop, samt antall inn- og utgående

Operatørplass

Oppsummering av perioden

I rapporteringsperioden er det i tillegg til planlegging av LifeX-innføring, gjennomført flere befaringer og flyttinger av kontrollrom, samt planlegging av nye kontrollrom.

Initiativer og fokusområder

Kontrollromsflyttinger og forebyggende gjennomganger

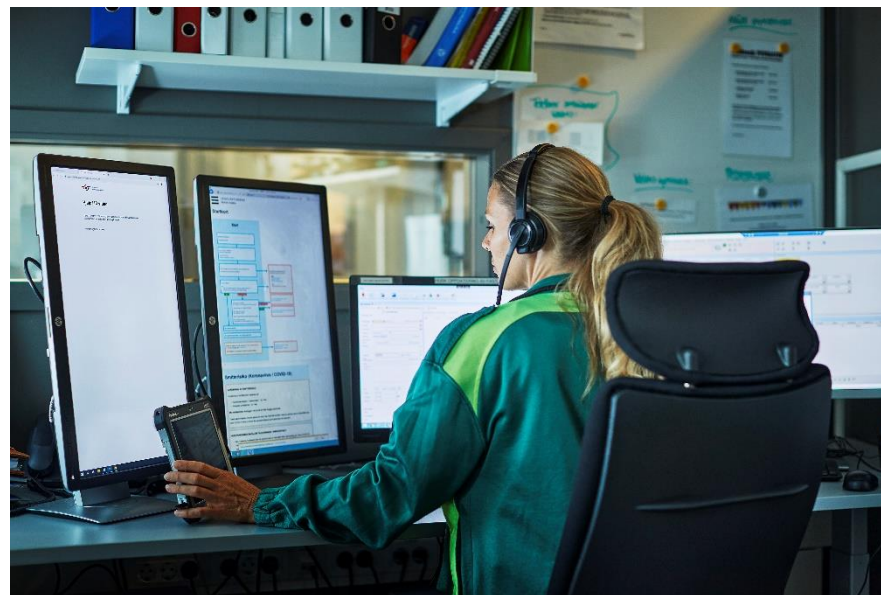
- Befaringer i forbindelse med flyttinger og nye etableringer
- Flyttinger og nye etableringer av kontrollrom
- Forberede LifeX pilotering og implementering

Etablering av nye kontrollrom

- Midtre Namdal LVS (Namsos) etableres på ICCS i mai, for så å bli konvertert til LifeX i løpet av høsten
- Vefsn LVS (Mosjøen) etableres i november og får LifeX fra første dag

Nedlegging av kontrollrom

- Øst-Finnmark LVS skal legges ned 1. november 2025



Virksomhetsrapport per februar 2025

Kontrollromsløsningen ICCS

Oppsummering av perioden

I perioden har HDO testet, kvalitetssikret og forberedt DSBs omlegging til IMW-Proxy i samarbeid med de andre nødetatene. Tidspunkt for omlegging er fortsatt ikke fastsatt. HDO har eskalert saken til DSB da dette kan skape forsinkelser i pilotering og utrulling av LifeX.

Foretakets kontrollromsressurser har betydelig ansvar i KAK-prosjektet, og er avhengig av at ICCS er stabil for å kunne fokusere på innføringen av den nye LifeX-løsningen.

Initiativer og fokusområder

ICCS

- Forberede omlegging til IMW Proxy

KAK (LifeX)

- Passering av milepæl "Ready for Acceptance Test"
- Kundeakseptansetest
- Forberede pilotering

SLA-rapport-Kontrollrom													
SLA nivåer	Krav til mål %	sep.24		okt.24		nov.24		des.24		jan.25		feb.25	
		%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd	%	Tot./brudd
SL1 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	50	2/1	0	1/1	50	2/1	50	2/1	100	1/0	100	1/0
SL2 Løsningstid (Midlertidig løsning)	75	85,71	21/3	88,88	18/2	87,5	16/2	92,85	14/1	92,30	26/2	88,23	17/2
SL3 Løsningstid (Midlertidig løsning)	90	93,21	339/23	92,26	349/27	91,37	290/25	93,65	268/17	96,97	364/11	91,49	247/21

Tabell 3: SLA-rapport per februar 2024

Desember: Synergy-feil. Feilen ble løst innenfor SLA-krav, men stod noe lenger åpen i sakssystem.

Januar: SL1-sak som påvirket store deler av sluttbrukerne i ICCS-miljøet. Dette skyldtes en logg-applikasjon (Splunk) som sperret nettverkstrafikk dersom det eksisterte et nettverksproblem fra før. Feilen var relatert til en konfigurasjons-endring som fikk unormale konsekvenser. Tiltak er iverksatt for å unngå tilsvarende i fremtiden. *Se vedlegg 2 i eget dokument for mer informasjon.*

Februar: Feil på link hos MSI. Feilen ble løst innenfor SLA-krav, men stod noe lenger åpen i sakssystem.



Virksomhetsrapport per februar 2025



Nødnettstjenester

Oppsummering av perioden

I perioden har opplæring av personell ved Sykehuset Nordmøre og Romsdal HF på HDOs løsning for akuttvarsling blitt sluttført.

Det er fortsatt fokus på å få iverksatt utrulling av nye- og omprogrammering av eksisterende radioterminaler.

Innlandet og Agder står øverst på prioriteringslisten for utrulling/omprogrammering av terminaler og dette arbeidet starter tidlig i mars.

Det jobbes videre med teknisk utredning for å kunne koble Nødnett sammen med Sysselnettet på Svalbard. Det er et krevende arbeid å sikre en god løsning som også vil kunne godkjennes av DSB.

Arbeid knyttet til Nytt nødnett prosjektet har fortsatt i perioden og vil også fortsette i kommende perioder med deltakelse fra flere i team Nødnettstjenester.

Initiativer og fokusområder

HDO mottatt en forespørsel fra Intervensjonssenteret ved Teknologi- og innovasjonsklinikken på Rikshospitalet. De ønsker å teste bruk av radioterminaler og egnet øregarnityr som kommunikasjonskanal mellom en koordinator og flere operasjonsstuer.

Målet er å effektivisere gjennomføringen av operasjoner der det er behov for flere ressurser (personell og/eller materiell). Det er gjennomført innledende møter med demo og test av utstyr.



Telefoni

Oppsummering av perioden

Flere kontrollrom har tatt HDOs reserveløsning for telefoni i bruk og det er flere som ligger i planen fremover, bl.a. Oslo Legevakt med totalt 22 enheter fordelt på deres hoved- og reservelokasjon. I perioden har arbeidet med å migrere alle tverrlinjer for kontrollrom fortsatt, nå med fokus på Helse Midt-Norge, hvor man er godt i gang med planleggingen.

I februar ble det gjennomført et møte mellom ledelsen i Telenor, HDOs styreleder og administrerende direktør, samt ressurser fra Produktteam Telefoni hvor tidligere omtalte hendelser/større utfall av telefoni fra Telenors side var tema (vedlegg 3 sak 08.2025). Begge parter fikk redegjort for situasjonene og hvilke konsekvenser dette fikk. Videre er begge parter enige om at et tettere samarbeid vil kunne bidra til å forhindre gjentagelse av slike situasjoner. NKOM har tidligere kommet med en [rapport](#) som belyser hvordan fremføringen av nødnummer foregår i dag og hvordan de tenker at dette bør gjøres i fremtiden. Dette understøtter HDOs vurderinger.

HDO jobber videre med å se på hvordan telefoni kan gjøres enda mer stabilt og robust, både internt hos HDO, men også i samarbeid med eksterne aktører som bl.a. Telenor.

Initiativer og fokusområder

HDOs telefoniressurser fortsetter forberedelse til KAK/LifeX, og deltar aktivt i arbeidet med nytt nødnett, og samisk tolkeprosjekt.

E-call er et nytt prosjekt i regi av DSB, hvor HDO har meldt inn en teknisk telefoniressurs i 20 % omfang.

Se vedlegg 1 for tjenestetilgjengelighet (telefoni) per november

Virksomhetsrapport per februar 2025

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.

HDO samarbeider med PreViS-prosjektet for å ivareta deres behov for software på videobriller og andre enheter. Teamet har sammen med PreViS vært hos NHN for å se på ny arkitektur og leveranser for å understøtte dette.

Initiativer og fokusområder

Samarbeid med Norsk Helsenett SF (NHN)

HDO og NHN ønsker å samarbeide om å tilrettelegge, drifte og videreutvikle en nasjonal plattform for video som skal benyttes på AMK-sentraler og legevakter i Norge.

Orkland kommune - pilotprosjekt for Digital beslutningsstøtte via Hjelp113 video

HDO, Stiftelsen Norsk luftambulans (SNLA) og Orkland kommune gikk i januar 2025 i gang med et pilotprosjekt hvor aktørene ønsker å se på hvilke muligheter og effekter digital beslutningsstøtte via videosamtale kan gi i samhandlingen mellom aktører i kommunehelsetjenesten og opp mot samarbeidende instanser (eksempelvis AMK eller legevakt).

NødChat

HDO tilbyr drift av pilot, som innebærer at foretaket bistår med teknisk informasjon knyttet til videoløsningen (SNLA). Videre bidrar HDO med oppfølging av tekniske forberedelser, og kartlegging av behov for databehandleravtale og brukeravtale siden HDO er valgt til å drifte NødChat-løsningen for Brann og Politi i tillegg til Helse.

Forventet effekt: Å tilby døve-, tale-, og hørselshemmede personer mulighet til å kommunisere med nødmeldetjenesten, legevaktsentralen og politiets 02800 ved hjelp av chat.

Prosjektet jobber med videreutvikling av løsningen for å ivareta funksjonalitet og lage et produkt klart for pilot. HDO har jobbet med avklaringer rundt hvilke organisatoriske konsekvenser en pilot vil medføre, samt en eventuell videreføring av drift.

Streaming fra ambulanse til AMK sentral (SNLA Video)

Dette var et prosjekt mellom HDO, SNLA og Helse Midt RHF. Pilotprosjektet ble avsluttet våren 2024, og løsningen satt i midlertidig drift hos HDO. Avtaler ble signert i høst og HDO har ansvar for blant annet brukeroppløsing og innsiktsarbeid.

Forventet effekt: Ambulansepersonell har mulighet for å strøme video til legevaktsentral eller AMK.

Driftsstatus og nøkkeltall

Totalt antall gjennomførte videosamtaler for begge videoløsninger i perioden januar-februar: **36066 videosamtaler**



Virksomhetsrapport per februar 2025

Datavarehus, statistikk og medielogg

Oppsummering av perioden

Drift av statistikk-løsning CRR ønskes avvirket i Q2 2025, og teamet er i rute med forberedelsene til implementering av ny løsning.

Den nye løsningen innebærer endringer i database/API og forbedringer i brukergrensesnittet for kundene. Løsningen skal realiseres sammen med ny kommunikasjonsløsning og vil ivareta både LifeX- og ICCS-data.

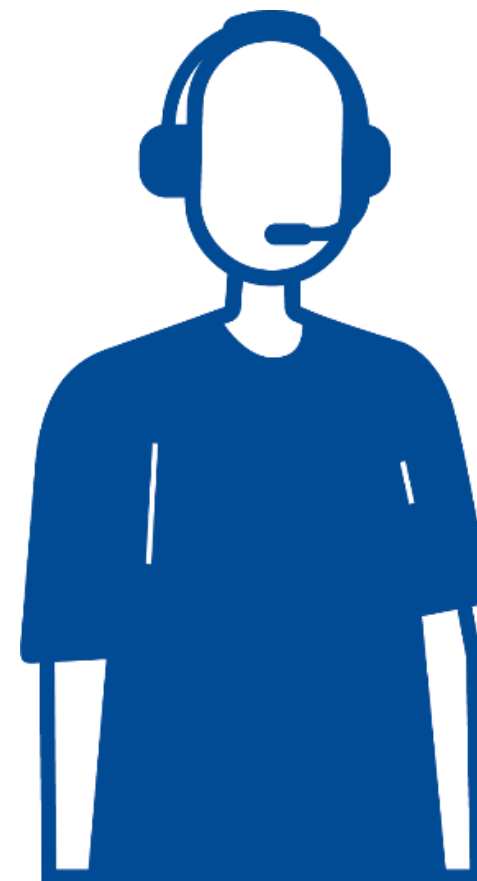
Ny statistikk-løsning (Munin) er klar for implementering fra teamets side. API til kunder og HDO Portalen er klare.

Tidligere overføringsløsning (SFTP) mot HDIR er avvirket. Det benyttes nå kun API.

Driftsstatus

Drift av statistikk-løsningen CRR har blitt ivaretatt på en god måte og HDO har kort løsningsstid på innkomne saker. Det har vært noen utfordringer med utilgjengelig databaser etter oppgradering. Teamet samarbeider med andre team for å sikre at oppgraderinger av plattformen ikke skal resultere i avbrudd i tjenesten.

Det er ikke registrert feil på Nice lydlogg i perioden.



Virksomhetsrapport per februar 2025

Datasenter

Oppsummering av perioden

I perioden er det investert i en nødvendig GPU-løsning for å løse oppdraget HDO Medielogg har for AI-basert transkribering. I denne løsningen har Datasenter fokusert på hvordan eksisterende rigg kan gjenbrukes, samt hvordan ny løsning i fremtiden kan brukes av andre team og prosjekter for effektiv måloppnåelse. Dette har HDO oppnådd ved å ta i bruk et effektivt og fleksibel infrastruktur-design.

Etablering av kommunikasjonsløsning (SD-WAN) for KAK/LifeX har i perioden hatt stor oppmerksomhet, og dette vil fortsette i lang tid. Over 150 lokasjoner skal etableres. Datasenter prioriterer å ferdigstille kommunikasjonsløsningen i god tid før utrulling av LifeX, og derfor ha erfaringstall for stabilitet, kvalitet, kapasitet mm. før LifeX går i produksjon. Samarbeidspartner er NHN, og det gjennomføres ukentlige møter for å måle fremdrift, avklare problemstillinger, og løfte opp eventuelle behov for avklaringer. Samarbeidet oppleves som meget godt.

Server og arbeidsflate

Oppsummering av perioden

Automatisering

HDO Kundeportal er et egenutviklet system som foretaket har arbeidet med over lengre tid. Systemet er vist frem som mulig konsept på HDO Brukerforum og tilbakemeldingene fra sluttbrukere har vært svært positive. Konseptet vil gi mer automatikk, effektivitet og oversikt for både interne og eksterne brukere. Det må jobbes videre internt i HDO med governance modell for dette fellessystemet, samt at det må tilpasses ny organisering.

Saksbehandling

Jira SM skal driftsettes i mars 2025, og vil gi en mer effektiv saksbehandling med standardisering og automatikk. Denne erstatter HP SM9, som vil bestå til pågående saker er avsluttet.

Virksomhetsrapport per februar 2025

Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)

Status og pågående initiativer

KAK-prosjektet har i perioden ferdigstilt utviklings- og implementeringsfasen for første delleveranse av løsningen. Leveransen skal inneha nødvendig funksjonalitet for å kunne starte utskifting av ICCS. Den 28. februar leverte Frequentis sin dokumentasjon på alle leveranser. HDO har 10 dager på gransking av denne dokumentasjonen før eventuell godkjenning av milepælen.

Parallelt med ferdigstilling av første delleveranse forberedes innføring av løsningen. Prosjektet bygger opp et innføringsteam bestående av frikjøpte ressurser fra kommunehelsetjenesten og samarbeider med regionale mottaksprosjekter i RHFene for å forberede innføring i akuttmottak.

Prosjektet samarbeider med AMK IKT-prosjektet om forberedelse av integrasjonen mellom løsningene. AMK IKT har kalt inn til en møteserie hvor Locus deltar for å planlegge fremdrift.

Prosjektrisiko

- Økt risiko for at helt nye feil kan oppdages i akseptansetest som følge av at leverandør oppgraderte LifeX kun timer før utløp av fristen for “utviklings- og implementeringsfasen”. Dersom dette skjer, øker risikoen for at akseptansetest må forlenges og at kommende prosjektfaser må forskyves
- Det må tas stilling til om KAK-prosjektet skal vente på AMK IKT eller om KAK kan innføres uavhengig av AMK IKT
- Høy samtidighet i innføringsplanen for små kontrollrom
- At LifeX ikke kan piloterer og innføres uten medielogg integrasjon, gjør KAK-prosjektet sårbart for forsinkelser i medielogg



Virksomhetsrapport per februar 2025

Nytt nødnett (NN)

Status og pågående initiativer

I henhold til oppdraget, bistår HDO Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) med ekstern kvalitetssikring av anbefalingene fra forprosjektet.

Arbeidet med å forberede for anskaffelser er igangsatt. Helsetjenesten bidrar med ressurser fra blant annet HDO, Helsedirektoratet, Luftambulansetjenesten HF og frikjøpte brukere fra operativ tjeneste.

I parallell med ovennevnte aktiviteter, jobber helsetjenesten med å etablere styringsmodell og organisering for gjennomføringsprosjektet, som vil igangsettes etter at ekstern kvalitetssikring av SSD-leveransen (KS2) er gjennomført og vedtak om oppstart av gjennomføringsprosjektet er mottatt.

Et viktig aspekt i dette arbeidet er å sikre en god sammensetning av ressurser med representanter fra både de tekniske og operative miljøene, samt at fag- og myndighetsfunksjonen i helse ivaretas. Det er særlig fokus på å sikre en god og hensiktsmessig forankring og involvering av kommunehelsetjenesten, tillitsvalgte og fagforbund som organiserer personell i akuttmedisinsk beredskap, samt andre relevante fora og nettverk i helsetjenesten. Konserntillitsvalgt og konsernverneombud vil i tråd med oppdragsdokumentet involveres i styringsmodellen for helse.

For å sikre at foretaket og helsetjenesten er godt forberedt på ny teknologi og nye arbeidsmåter i nytt nødnett, vil det fra 2025 gjennomføres testaktiviteter innenfor relevante områder. Dette arbeidet er koordinert med tilsvarende aktiviteter i DSBs prosjekt og i tett samarbeid med de andre nødnettene.

HDO fortsetter arbeidet med kartlegging av brukerbehov, i år med særlig fokus på helsetjenestens potensielle nye og utvidede brukergrupper i nytt nødnett. Behovskartleggingen som er igangsatt tar i første omgang utgangspunkt i utvidede brukergrupper som i begrenset grad bruker nødnett-tjenester i dag (hjemmetjeneste, nødnett i sykehus, samt rus og psykiatri), men som i lys av utviklingen i den akuttmedisinske kjede kan være mer aktuelle brukergrupper i fremtiden.

Foretaket tar sikte på å innplassere en prosjektleder for helses del av gjennomføringsprosjektet for nytt nødnett i løpet av mars.



Medielogg

Status

Fremdriften i Medielogg-prosjektet ligger litt etter planen. Hovedgrunnen er at leverandøren hadde et for høyt antall feil på versjonen som det skulle gjennomføres akseptansetest på. Grensen for kjente feil er satt til maksimalt 0 A-feil, 0 B-feil og inntil 8 C-feil. Siden feilene i all hovedsak ikke er kritiske for HDOs behov, arbeider teamet sammen med leverandøren for å få på plass en ny release med nødvendige feilrettinger. Akseptansetesten iverksettes så raskt som mulig når ny release er installert.

Det er enighet om å flytte tre elementer som ikke vil påvirke funksjonalitet i piloten ut fra milepæl 4. Disse elementene er en kombinasjon av funksjonalitet som enda ikke er levert fra LifeX, og manglende integrasjon mot fremtidige tjenester.

- Prosjektet har ferdigstilt den tekniske implementering på HDOs plattformer
- Integrasjon mot levert funksjonalitet fra LifeX er gjennomført
- Opplæring gjennomført av referansegruppe og driftspersonell HDO
- Regelmessige møter med referansegruppen er satt opp på ukentlig basis

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

Prosjektrisiko

Nr.	Risiko	Tiltak	Endring fra forrige rapportering
147	Forsinkelse på godkjenning av Medielogg grunnet forsinkelser på leveranser og/eller kvalitet	1. Påpekt utfordringene for leverandør 2. Påpekt for leverandør at de må prioritere feilretting	Ny risiko.
148	Medieloggmiljøene blir ikke klare iht. plan	1. Prioritere aktiviteter som sikrer leveranser i tide 2. Fokus på «Prj 1» saker for teknisk bistand	Ny risiko.
140	Manglende forankring / aksept hos brukerne	1. Sørge for tilstrekkelig involvering - Etablert referansegruppe som har vært involvert i anskaffelsen 2. Sørge for tilstrekkelig informasjon - Er på RHF møtene sammen med KAK 3. Referansegruppen skal delta på opplæring på løsningen 2. oktober 4. Medielogg vil være en integrert del av e-læringsopplegget for KAK/Medielogg 5. Presentasjon av release X i uke 48 for referansegruppen 6. Planlegge en møteserie med referansegruppe for å holde de oppdatert	Møteserie med referansegruppen er avtalt / påbegynt. Referansegruppen involveres i testing fremover. Beholder risk uendret.
122	Forsinkelser i KAK-prosjektet kan påvirke etableringsfasen i medielogg.	1. Monitorere KAK prosjektet 2. Justere plan iht ny KAK plan	Beholder risk uendret.
146	Uavklart hvordan få med FRQ ressurser til integrasjon		Nødvendig oppmerksomhet fra FRQ er oppnådd. Tas ut av T10

Virksomhetsrapport per februar 2025

Vedlegg 1 Tilgjengelighetsrapport for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per februar

Tilgjengelighetsrapport - nasjonalt													
	Mål	nov. 24			des. 24			jan. 25			feb. 25		
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	1,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS		0	0,0	100,00	1	1,1	100,00	1	1,8	100,00	0	0,0	100,00
AM		0	0,0	100,00	1	0,9	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Hardware defekt	99,95												
AMK		1	26,0	99,97	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	0	0,0	100,00
LVS		2	259,5	99,98	0	0,0	100,00	1	218,0	99,98	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
Lyd headset	99,95												
AMK		2	0,1	100,00	2	9,5	99,99	2	1,8	100,00	1	0,1	100,00
LVS		2	0,3	100,00	2	2,8	100,00	6	220,0	99,98	3	96,8	99,99
AM		0	0,0	100,00	0	0,0	100,00	2	0,0	100,00	0	0,0	100,00
Ufrivillig avlogging	99,95												
AMK		1	6,5	99,99	1	0,4	100,00	1	0,3	100,00	1	0,1	100,00
LVS		5	10,0	100,00	0	0,0	100,00	5	52,9	100,00	6	8,8	100,00
AM		3	16,4	99,97	1	0,9	100,00	3	1,9	100,00	3	8,9	99,98
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		0	0,0	100,00	2	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 - 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	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

Tabell 4: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per februar 2025

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)	Feil! Bokmerke er ikke definert.
Tabell 3: Kundereskontro per februar.....	5
Tabell 4: SLA-rapport per februar 2024	11
Tabell 6: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS og telefoni per februar 2025	19