Mal for tertialvis rapportering for HDO HF per 2. tertial 2021

1. Rapportering på økonomi

Fyll inn tabeller for resultat og kontantstrømprognose i vedlagte Excel-mal. Kommentarer knyttet til økonomisk utvikling/risiko fylles inn i tabell under.

Kommentar økonomisk utvikling/risiko	Tekst/beskrivelse
Tertial 2: Driftskostnader inkl. lønn: • Virkelig (per 31.08): kr 153.456.913 • Budsjett (per 31.08): kr 175.788.056 • Årsprognose: kr 248.746.797 Investeringer: • Virkelig (investeringer hvor faktura er mottatt per 31.08): 24,7mnok • Budsjett (totalt for 2021): 108,5mnok	**Tertial 2:** Prognosen for året, inkludert finansposter, viser kostnader på 22,7mnok under budsjett. Driftskostnadene er 21,7 mnok under budsjett. Underforbruket medfører reduksjon på faktureringen til RHF og kommuner. Faktureringen vil bli redusert i perioden september-desember. Kundene blir informert i september. Kommentar til tertialregnskapet: • Akkumulert resultat er 21,7mnok. • Akkumulerte driftskostnader er 153,5mnok. • Personalkostnader er 1,5mnok under budsjett pga. rekrutteringer som er utsatt. • Beholdning likvide midler ved utgangen av 2. tertial er 63 mnok. • Tilhørende årets investeringsplan forventes det at det blir satt bestillinger for 103 mnok. Det forventes at HDO mottar faktura for 61,8 mnok i 3. tertial.

2. Rapportering på virksomhetsspesifikke KPI-er.

I denne delen skal dere fylle inn rapportering på virksomhetsspesifikk informasjon, som gir et godt innblikk i driftsstatusen til helseforetaket. Dere skal ta utgangspunkt i virksomhetsrapporteringen dere har til eget styre.

Rapportering på oppdragsdokument - Virksomhetsspesifikke oppdrag til Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF (HDO) for 2021	**Tekst/beskrivelse**
i)Utvikling av nødnettsteknologien Regjeringen vil vinteren 2021 ta stilling til valg av konsept for anskaffelse og forvaltning av en fremtidig løsning for nød- og beredskapskommunikasjon for nødetatene og andre. Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF skal delta i arbeidet med å planlegge fremtidens nødnett, og koordinere de regionale helseforetakene og kommunehelsetjenestens bidrag i prosessen. Etter at regjeringen har behandlet saken skal det leveres dokumentasjon fra et forprosjekt medio 2021. Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF må avsette personellressurser i 2021 til forprosjektet, og til andre aktiviteter i arbeidet for å sikre fremdrift og deltakelse fra helsetjenesten. Helseforetaket skal i tertialrapportering kommentere status i dette arbeidet knyttet til helsetjenestens behov og muligheter.	**Tertial 2:** HDO bidro til utarbeidelse av Konseptvalgutredning (KVU) for Nytt nød- og beredskapskommunikasjonsnett som ble levert Justis- og beredskapsdepartementet i juni 2020. En uavhengig ekspertgruppe skulle gjennomføre kvalitetssikring (KS1) av rapportens konklusjoner i løpet av 2020. Denne kvalitetssikringen har vært mer omfattende enn planlagt, og kvalitetssikrings-rapporten ble først overlevert oppdragsgiverne i juni 2021. Både KVU og KS1 anbefaler oppstart av neste fase (planleggingsfasen) så raskt som mulig. Driftsavtalen med Motorola av dagens nødnett går ut i desember 2026. Selv om den prolongeres med noen år, er tiden knapp for å etablere nytt nødnett med forventet kapasitet, kvalitet og muligheter. I tertial 2 har HDO bidratt med innspill til DSB og til kvalitets-sikringsgruppen, samt kommentarer til konklusjonene i KS1 rapporten. Et av de vesentlige spørsmålene som oppdragsgiverne må ta stilling til, vil være graden av statlig eierskap til drift av nytt nødnett. Det er forventet at oppdragsgiver (Justis- og beredskaps-departementet) sammen med de andre berørte departementene, beslutter etablering av planleggingsprosjekt basert på konklusjonene fra KVU- og KS1-utredningene i løpet av høsten 2021. HDO vil i samsvar med Oppdragsdokument 2021 delta i dette arbeidet på vegne av helsetjenesten.
j) Nasjonalt AMK-prosjekt Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF skal holde seg orientert om arbeidet og samarbeide om integrasjoner med de regionale helseforetakenes AMK-prosjekt, som er ledet av Helse Vest RHF.	**Tertial 2:** AMK-IKT prosjektet er avhengig av leveranser fra HDO sitt KAK prosjekt for å kunne levere på tid og forventet funksjonalitet. KAK prosjektet signerte kontrakt med leverandøren ca. 5 måneder etter AMK IKT. KAK er nå i spesifiseringsfasen, mens AMK IKT er i gjennomføringsfasen. For å kunne integrere løsningene på en god måte er begge prosjektene avhengige av en felles detaljspesifisering av dette. En forsinkelse i KAK vil dermed sannsynligvis føre til en forsinkelse for AMK IKT

	prosjektet. AMK prosjektet legger derfor betydelig press på KAK for at planen i KAK må holdes. Oppstart av spesifisering av grensesnittet mellom KAK og AMK IKT løsningen ble forsinket i forhold til opprinnelig plan. Årsaken var at Motorola og KAK prosjektet hadde ulik oppfatning av omfanget av funksjonalitet i integrasjonsløsningen. Saken måtte eskaleres slik at Motorola nå har forpliktet seg til å levere det omfanget som HDO mener kontrakten tilsier. Spesifikasjonsarbeidet ble satt på vent mens eskaleringen pågikk, men er nå restartet og det arbeides godt i denne gruppen, samt tett dialog mellom prosjektene KAK og AMK IKT prosjektene. AMK IKT og KAK har etablert faste, ukentlige koordineringsmøter på prosjektledernivå. Dette for å utveksle informasjon, samt koordinere planer og fremdrift. Administrerende direktør for HDO er medlem i prosjektstyret for AMK IKT.
k) Ny kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK) Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF skal videreføre arbeidet med ny kommunikasjonsløsning for akuttmedisinsk kjede (KAK) som implementeres i parallell med AMK-IKT prosjektet. Avhengigheter mellom prosjektene skal følges opp spesielt og leveranseplaner i KAK må avstemmes med AMK-IKT prosjektet. Eierne skal holdes løpende orientert om prosessen.	**Tertial 2:** KAK prosjektet er i spesifiseringsfasen. Ifølge planen skulle denne fasen vært avsluttet 2.juni 2021, men dette var ikke mulig av følgende årsaker: - Motorola har hatt utfordringer med underleverandøren av kontaktsentermodulen (Net Nordic). Det medførte forsinkelser av aktiviteter knyttet til funksjonalitet og design av løsningen. - Motorola hadde ikke intensjon om å levere all forventet funksjonalitet i integrasjonsløsningen (API). Dette ble eskalert av prosjektet, med resultat at all funksjonalitet skal leveres slik KAK prosjektet har spesifisert. Aktiviteter knyttet til spesifikasjon av integrasjoner ble satt på vent mens eskaleringsprosessen pågikk. - Prosessen med å definere funksjonelle akseptansekriterier viste seg mere omfattende enn først planlagt. Pga. ovennevnte, ba Motorola før sommeren om endring av ferdigstillelse av spesifiseringsfasen fra 02.06.2021 til 15.10.2021. Selv om spesifiseringsfasen ble forlenget, har prosjektet i løpet av sensommeren gått tilbake til status «rød» knyttet til fremdrift og risiko.

	Det er dialog mellom HDO og Motorola for å avklare behov for ytterligere forlengelse av arbeidet som skulle vært avsluttet før sommeren. Det er viktig å presisere at selv om enkelte prosesser tar lengre tid enn planlagt, fremstår Motorola som en stor og løsningsorientert leverandør som ønsker å levere et best mulig produkt til kommune- og spesialisthelsetjenesten. HDO føler seg trygg på å komme i mål på tross av krevende arbeidsforhold for alle parter hvor all dialog foregår på video. Det er tett dialog mellom AMK IKT og KAK knyttet til saker som omhandler integrasjonen mellom løsningene. Det arbeides godt i gruppen som utreder dette. Prosjektene har også tett kontakt knyttet til konsekvensene for AMK IKT prosjektet av forsinkelse i integrasjonsgrensesnittet. Arbeidet med å etablere regionale mottaksprosjekter er godt i gang. Basert på henvendelse fra HDO har alle regioner utnevnt egne prosjektledere som skal støtte HDO i å godkjenne og deretter implementere ny teknisk løsning hos AMK og akuttmottak, En tilsvarende prosess er også etablert mot kommunene med støtte fra KS.
l) Tilrettelegging for tolketjenester for samiske språk Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF skal i samarbeid med prosjekt «Nasjonal handlingsplan for spesialisthelsetjenester til den samiske befolkningen» sørge for at nødmeldetjenesten settes opp med robuste løsninger for at AMK-sentralene kan samhandle med tolketjenester på de samiske språkene.	**Tertial 2:** Etter innledende dialog med prosjektet har HDO ventet på at prosjektleder skal bli rekruttert av Helse Nord RHF før videre fremdrift knyttet til behovskartlegging kan starte. HDO er kjent med at det har vært utfordringer med å få rekruttert en prosjektleder og har i den forbindelse mottatt forespørsel fra Helse Nord RHF om muligheter til å bistå med prosjektledelse. Det pågår arbeid med å avklare grad av HDO sin videre involvering i prosjektet, men foretaket er klare til å bistå i tråd med oppdraget når arbeidet kommer i gang.
m) Løsning for videokommunikasjon med AMK-sentraler Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF skal understøtte videoprosjekt for AMK- og legevaktsentraler i påvente av at nye integrerte løsninger er tilgjengelig i regi av andre prosjekt. Dette innebærer å bidra til drift og forvaltning av valgt løsning for videokommunikasjon til AMK- og legevaktsentraler, inkludert utbredelse til regioner som gir oppdrag om dette.	**Tertial 2:** HDO samarbeider godt med Helsedirektoratet og Stiftelsen Norsk Luftambulanse om *Hjelp 113 Video* systemet, og har begynt å flytte løsningen fra den midlertidige plattformen hos Stiftelsen til permanent driftsplattform i HDOs datasenter. Flyttingen skjer stegvis for å redusere risiko for nedetid. Overføring til HDO er planlagt gjennomført innen utgangen av september 2021. Pr august var det totalt 30 AMK- og legevaktsentraler som benyttet løsningen. I tråd med bestilling fra Helse Sør-Øst RHF har HDO startet planleggingen av tilsvarende prosess for løsningen *SMS til Video*, som frem til 17. desember 2021 er en del av et

	innovasjons-partnerskap mellom Vestre Viken HF og firmaet Incendium. HDO sin målsetning er å tilby fortsatt drift av Incendium sin løsning for brukersteder som har vært en del av pilotprosjektet i regi av Vestre Viken HF. Det legges til rette for videre utbredelse av løsningen i 2022 for de helseforetak og kommuner som ønsker det. Som følgeforetak til Vestre Viken HF sitt innovasjonspartnerskap må HDO forhandle betingelser for kjøp og bruk av løsningen og utløse opsjon for videre bruk. Det er avsatt midler til kjøp i HDO sitt innspill til budsjett for 2022. Begge videoløsninger beskrevet over er av henholdsvis Helsedirektoratet og Vestre Viken HF definert som Corona tiltak og HDO er følgelig i dialog med Helsedirektoratet om avtale som muliggjør fakturering for bruk av videløsningene i kommunene. Direktoratet har godkjent *Hjelp 113 Video* som en løsning de kan dekke kostnader for på vegne av kommunene basert på at den er evaluert, har evalueringsrapport og er i drift ved legevaktssentralene.
n) Tilgjengelighetsdirektivet Tilgjengelighetsdirektivet stiller krav om at kommunikasjonsløsninger for besvarelse av henvendelser om akuttmedisinsk bistand skal være tilpasset kommunikasjonsbehovet til personer med funksjonsnedsettelse. Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF skal bidra i arbeid ledet av Direktoratet for sikkerhet og beredskap med å redegjøre for hvilke krav direktivet stiller til de tekniske løsningene for håndtering av nødmeldenummer, samt ta konsekvensene av direktivet inn i utvikling og forvaltning av kommunikasjonsløsning.	**Tertial 2:** HDO har mottatt tilbakemelding om at DSB ikke har fått i oppdrag å følge opp *Tilgjengelighetsdirektivet* fra Justis- og beredskaps-departementet. Det har følgelig ikke vært noen aktiviteter mellom HDO og DSB knyttet til dette temaet. HDO er derimot i prosess med å gjennomgå høringsnotat angående implementeringen av *Tilgjengelighetsdirektivet* i norsk lovverk for å identifisere forberedende aktiviteter og eventuelt kommentere høringsnotatet.
Kvalitet/kunde(bruker)tilfredshet	Tekst/beskrivelse
Rapportering på KPI-er som gir status på kvalitet/kundetilfredshet i helseforetaket.	**Tertial 2:** Som i tertial 1, så leverer HDO godt iht. inngått tjenesteavtaler med underliggende SLA-krav. KPI-er og tjenestetilgjengelighet rapporteres i månedlige virksomhetsrapporter som fremlegges styret på styremøtene. HDOs SLA-rapport viser måloppnåelse for satte krav innenfor ulike «kategorier» knyttet til respons, midlertidig løsning og endelig løsning. Pr. 31.08.21 er samlet måloppnåelse god.

	HDO gjennomførte årets kundeundersøkelse i perioden 14.04 – 01.05.2021 og til sammen 261 besvarte undersøkelsen. Dette er en økning fra fjorårets undersøkelse hvor HDO mottok 211 svar. 41% av respondentene jobber i kommunehelsetjenesten, 52% i spesialisthelsetjenesten og 6% oppga «annet». Her ser man et skift fra fjorårets undersøkelse hvor 58% jobbet i kommunehelsetjenesten og 40% i spesialisthelsetjenesten. Videre ser man en endring ift. hvor respondentene innenfor spesialisthelsetjenesten arbeider, da hele 47% av disse oppgir at de arbeider i ambulansetjenesten. Det er tilsvarende en nedgang på nesten 30% for de som jobber i AMK-sentraler eller akuttmottak. På bakgrunn av den store økningen i antall respondenter fra ambulansetjenesten i årets kundeundersøkelse, så ser HDO at svarene ikke er direkte sammenlignbare med svarene fra 2020-undersøkelsen. Dette kan forklares med at tjenestene til ambulansetjenesten er radioterminaler (fra HDO) og Nødnettet (fra Direktoratet for samfunnssikkerhet- og beredskap (DSB)), mens de som arbeider i AMK-sentraler og akuttmottak mottar kontrollromstjenester som HDO drifter og forvalter i sin helhet. Det er derfor usikkert om svarene i undersøkelsen er et uttrykk for kundenes opplevelse av HDOs tjenester, eller om det er relatert til Nødnettet. Resultat fra kundeundersøkelsen fra DSB i 2019 til alle nødetatene viser at helses brukere tilknyttet nødnett mener feil og endringer i nødnettet tar lang tid å løse, mens helses brukere var mest fornøyde med egen driftsorganisasjon (HDO). Dette ble rapportert til styret og eierne i fjor. Analyser av HDOs 2021 undersøkelse viser at kontrollroms brukerne er jevnt over godt fornøyd (en liten forbedring fra 2020), mens ambulansetjenesten er mindre fornøyd. Totalt sett sammenlignet med 2020 (både for ambulansetjenesten og kontrollromsbrukere samlet) viser tallene dessverre en nedgang i både hvor tilgjengelige våre kunder opplever HDO og hvor fornøyde de er med dialogen • Liten økning i opplevd rettetid ved feil • Informasjon i forbindelse med planlagte nedetid oppleves fortsatt som god, litt bedre enn i 2020 • Oppleves mindre tilgjengelige, nedgang fra 85 % fra 2020 til 70 % i 2021 (helt enig eller enig i at det er enkelt å komme i kontakt med HDO)

	• Lengre svartider ved kontakt til HDO (opplevd), hvor 70 % opplever kort ventetid på brukerstøtte (helt enig og enig) mot ca. 90 % i 2020 • Oppfølging og respons ved feil oppleves som dårligere, synker fra 85 % i 2020 (helt enig eller enig i at oppfølging og respons er god) til ca. 73 % i 2021 • Oppleves økt tid fra man sender inn endringsforespørsel til endringer er utført HDO scorer fortsatt bra på opplevd kundetilfredshet, selv om en del av indikatorene det siste året viser nedgang. Undersøkelsen gir kun indikasjoner på hvordan HDO oppleves blant kundene og er ikke nødvendigvis basert på faktiske endringer i kvalitet. Årsaken til økt svar og ventetider kan heller ikke hentes ut fra denne undersøkelsen. HDO vil gjennomgå svarene ytterligere og se hva som kan gjøres for å forbedre ambulansetjenestens opplevelse av HDO og evt. Nødnettet. HDO vil vurdere spørsmålsstillingene i neste års kundeundersøkelse for å bedre kunne avdekke kundetilfredshet med hhv. HDO og Nødnettet for å kunne sette inn riktige tiltak fremover.
HR/bemanning	**Tekst/beskrivelse**
Rapportering på KPI-er for status på bemanning, bemanningsutvikling og sykefravær/tilstedeværelse	**Tertial 2:** De organisatoriske forhold vurderes fortsatt som stabile og positive, selv med hjemmekontor over lang tid og et omfattende arbeidsprogram. Tematikk og utfordringer tilknyttet Corona situasjonen og hjemmekontor vedvarer også gjennom hele andre tertial, men nå med økt fokus på planlegging for gjenåpning og permanent organisering post Covid-19. En omfattende virksomhetsplan medfører et betydelig arbeidsomfang hos store deler av organisasjonen, og foretakets ledelse jobber aktivt med organiseringen av arbeidet og oppfølging av team og enkeltpersoner. Sykefravær ligger på 3,3% hittil i år (1,8% siste måned), som er betydelig lavere enn målet på under 5% for året. Det er 70 AML-brudd hittil i år (2 AML-brudd sist måned), som er noe høyere enn forventet. Likevel ser man en positiv utvikling. 68 ansatte, 1 trainee, 2 læringer og 1 engasjement. Kvinneandelen har økt ytterligere, med en andel som nå ligger på 20,2%. Det er planlagt for flere rekrutteringer i 2021, i henhold til bemanningsplanen.

	Toppledelsens Administrasjonssjef fratrer sin stilling i oktober. Planlegging for rekruttering av ny administrasjonssjef er igangsatt. Årets forhandling er fullført med NITO og EL&IT, avtalens innhold ble delt med organisasjonen i august og med styret i styremøtet 30.september. Lønnsoppgjøret blir effektuert i september.