****

**Virksomhetsrapport**

August 2023

*Vedlegg 1 sak xx-2023 Virksomhetsrapport per august*

**Innhold**

[**Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko** 3](#_Toc146139702)

[**Økonomi** 4](#_Toc146139703)

[Resultat 4](#_Toc146139704)

[Prognose 5](#_Toc146139705)

[Investeringer, likviditet og lån 6](#_Toc146139706)

[Investeringsbudsjett 2023 6](#_Toc146139707)

[Investeringsbudsjett 2022 6](#_Toc146139708)

[Likviditet og lån 6](#_Toc146139709)

[Kundefordringer 6](#_Toc146139710)

[**Organisatoriske forhold** 7](#_Toc146139711)

[Oppsummering av perioden 7](#_Toc146139712)

[Initiativer og fokusområder 7](#_Toc146139713)

[Nøkkeltall 7](#_Toc146139714)

[**Kunder og brukere – forvaltning og kontakt** 8](#_Toc146139715)

[Kundeklager 8](#_Toc146139716)

[Brukerundersøkelsen 2023 8](#_Toc146139717)

[Samtalestatistikk for samtaler til HDOs førstelinje 9](#_Toc146139718)

[**RAPPORTERING PER TJENESTE** 10](https://intranett.hdo.no/dokumentsenter/ledergruppen/Styremter/Styremøter%202023/20230927%20Styremøte/Vedlegg%201%20Sak%2038-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146139719)

[**Kontrollromsløsningen ICCS** 11](#_Toc146139720)

[**Nødnett og radioterminaler** 14](#_Toc146139721)

[**Videoløsninger** 15](#_Toc146139722)

[**Telefoni** 16](#_Toc146139723)

[**PROSJEKTER OG NYE PRODUKTOMRÅDER** 17](https://intranett.hdo.no/dokumentsenter/ledergruppen/Styremter/Styremøter%202023/20230927%20Styremøte/Vedlegg%201%20Sak%2038-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146139724)

[**Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)** 18](#_Toc146139725)

[**Nytt nødnett (NN)** 19](#_Toc146139726)

[**Medielogg** 20](#_Toc146139727)

[**VEDLEGG** 21](https://intranett.hdo.no/dokumentsenter/ledergruppen/Styremter/Styremøter%202023/20230927%20Styremøte/Vedlegg%201%20Sak%2038-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146139728)

[Vedlegg 1 Forklaring til AML-brudd per august 22](#_Toc146139729)

[Vedlegg 2 Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste tolv måneder 23](#_Toc146139730)

[Vedlegg 3 Beskrivelse av SL1- og SL2-feil per august 24](#_Toc146139731)

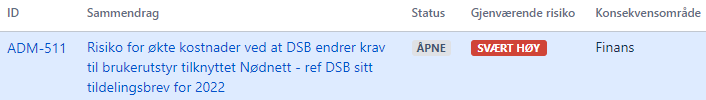
[Vedlegg 4 Tjenestetilgjengelighet for telefoni per august per AMK-sentral 25](#_Toc146139732)

[**Liste over figurer og tabeller** 26](#_Toc146139733)

Et bilde som inneholder diagram, skjermbilde, design

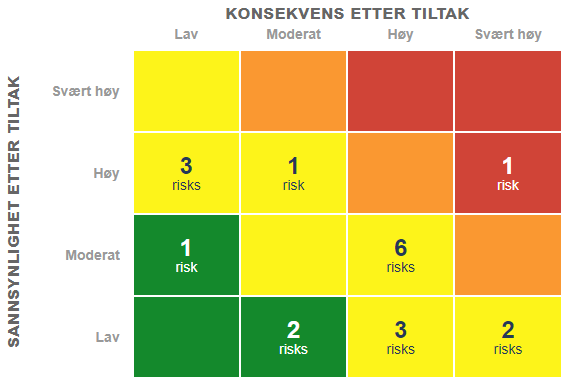
Automatisk generert beskrivelse

# **Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko**



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

Foretakets åpne risikoer på nivå 8 eller høyere



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

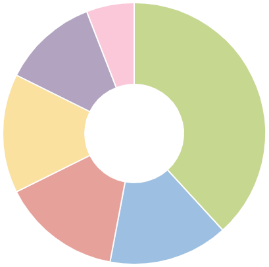
Risiko tilknyttet Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) sitt pågående arbeid for å avklare Nødnett og tilknytttet brukerutstyr sitt forhold til sikkerhetsloven videreføres. DSB arbeider fortsatt med å ferdigstille nødvendig veileder/retningslinjer. Konsekvensen av en eventuell anvendelse av sikkerhetsloven er dermed ikke avklart.

Foretaket håndterer risikoen ved å innta krav i pågående anskaffelser som i størst mulig grad skal sikre at valgte leverandører ivaretar kravene og sikrer HDO og helsetjenesten økonomisk ved ulike utfall. Risiko opprettholdes på rødt nivå (12) inntil avklaring foreligger [ADM-511].

Risikostyring

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nøkkeltall risiko** | | |
| *Antall åpne risikoer per august* | *Nye risikoer i august* | *Risikoer lukket i august* |
| 19 | 0 | 4 |

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.



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



# **Økonomi**

## Resultat

Totale kostnader for august er 0,3 MNOK under budsjett. Akkumulert er totale kostnader 13,7 MNOK under budsjett.

I henhold til AD-sak 99-2023 *RNB – kompensasjon/deflator til felleseide helseforetak* er årsbudsjettet justert opp 1,3 %. Dette tilsvarer 3,3 MNOK. Konklusjon fra foreløpig referat er følgende:

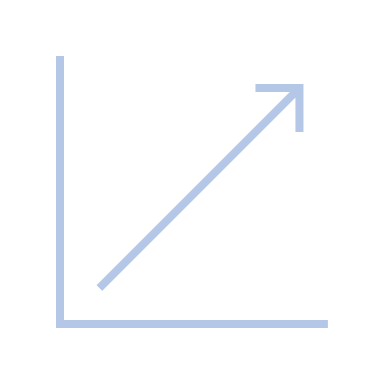
«*AD-ane i RHF-a sluttar seg til at tilskotet til dei fellesigde helseføretaka blir auka med 1,3 prosent med utgangspunkt i budsjett 2023».*

Dette påvirker ikke periodens budsjett og avvik. Foretaket har økt konsulent- og lisensbudsjettet med 1,65 MNOK hver for året, da dette er de postene med størst negativt avvik mot budsjett. Ved rapportering per 2. tertial var denne beslutningen i AD-møtet ukjent for HDO.

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

* Personalkostnader – kostnader er under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer

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

* Avskrivninger – kostnader er under budsjett grunnet kostnadsreduksjoner som følge av erstatningsforlik, samt senere mottak av fakturaer enn forventet
* Tjenestekjøp – økte kostnader grunnet innleie av juridisk bistand
* Frikjøp – kostnader under budsjett grunnet utsatt oppstart nytt nødnett og porteføljekontor, samt redusert antall anskaffelser
* Lisenser – kostnader over budsjett grunnet valuta og prisvekst
* Andre kostnader – kostnader over budsjett grunnet lavere bruk av erstatning og økt MVA-andel for kommunehelsetjenesten

## Prognose

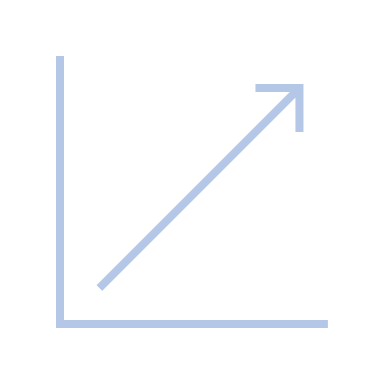
Årsprognose vurdert per august viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 261,5 MNOK. Dette gir totale kostnader på 0,8 MNOK over årsbudsjett. Dersom foretaket ved årsslutt overstiger budsjett, og dette skyldes økt MVA-kostnad til kommunene, vil faktureringen økes tilsvarende for å få et 0-resultat. Foretaket jobber aktivt for å begrense overskridelse av budsjettet.

Kommentarer til de største avvikene mot budsjett i prognosen:

* Personalkostnader: 7 MNOK under budsjett som følge av utsatte rekrutteringer gjennom året i påvente av ny organisering
* Avskrivninger: 6,5 MNOK under budsjett grunnet forskyvning av investeringsplan for 2022 og 2023, samt kostnadsreduksjoner som følge av erstatningsforlik og nedjustert investeringsprognose på radioterminaler og infrastruktur.
* Tjenestekjøp og frikjøp: 1,5 MNOK under budsjett. Tjenestekjøp er isolert over budsjett. Årsaken til merforbruk skyldes behov for økt kapasitet i periode med utsatte rekrutteringer. Frikjøp redusert som følge av utsatt oppstart av nytt nødnett.
* Lisenser: 8,6 MNOK over budsjett, som i all hovedsak forklares med svak kronekurs og høyere prisvekst enn deflator. I tillegg starter lisensiering av IT-plattform tidligere enn budsjettert, ref. AD-sak for omdisponering som løftes til AD-møtet 25. september.
* Andre kostnader: Totalt er andre kostnader 11,9 MNOK over budsjett. Bruk av erstatningen fra KAK 1 er 7,6 MNOK under budsjett. Dette som følge av forsinkelse i prosjektet mot utgangspunktet når budsjett ble utarbeidet. MVA-kostnad til kommunene er 5,4 MNOK over budsjett. Dette skyldes hovedsakelig en 5 års ELA-avtale på Vmware-lisenser med estimert verdi på 32,5 MNOK eks. MVA som utlyses september 2023.

Tabell : Prognose per august

HDO tar utgangspunkt i en forskuddsbetaling av hele avtaleperioden på 5 år, som forventes å være økonomisk fordelaktig. Dette er blant annet rådført med analytikere hos Gartner. Kjøpet medfører 4,2 MNOK i økt MVA-kostnad til kommunene i 2023.

* Finansposter: 1,9 MNOK under budsjett skyldes at foretaket har høyere likviditet enn budsjettert gjennom året.



## 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

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2023 er det hittil i år mottatt fakturaer for 2,3 MNOK, av et investeringsbudsjett på totalt 160,7 MNOK. Det er i tillegg mottatt en kreditnota fra DSB i august for kjøp fra Frequentis i 2022/2023 på 4 MNOK. Prognose per august 2023 tilsier at 112,4 MNOK av investeringsbudsjettet blir benyttet, dette inkluderer omdisponeringer i henhold til AD-sak som løftes 25. september.

8. september 2023 signerer HDO ny KAK-leverandør. Betalingsmilepæler til Frequentis som treffer innenfor årets investeringsprogram er totalt 29 MNOK. SSA-T avtalen i tilbudet til leverandør er vesentlig lavere enn business case. Dette forklarer mesteparten av avviket mellom budsjett og prognose for året. I tillegg er investeringer til radioterminaler vesentlig redusert.

### Investeringsbudsjett 2022

Tilhørende investeringsbudsjettet for 2022 er det mottatt fakturaer for 23,9 MNOK i 2022 og 24,3 MNOK hittil i 2023, av et investeringsbudsjett på totalt 68,4 MNOK. Resterende fakturaer (25,2 MNOK) mottas i løpet av 2023 (23,7 MNOK) og i starten av 2024 (1,5 MNOK). Utbetalingene som først inntreffer i 2024 skyldes forsinkelse tilknyttet MPOS-utrulling.

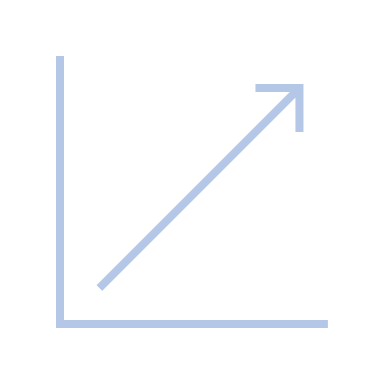
### Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per august er 179,8 MNOK. Prognose per årsslutt er 42,7 MNOK.

Årsaken til vesentlig reduksjon i likviditet mot årsslutt skyldes fremskyvning av investeringer i maskinvare til IT-plattform til 4. kvartal 2023, betalingsmilepæler i KAK, forhåndsutbetaling av 5 årig VMware ELA-avtale, samt andre investeringer fra investeringsbudsjett 2022 og 2023.

Det er ikke bedt om lån i budsjett 2023, men foretaket har behov for utbetaling av lån i februar 2024. Dette blir spilt inn i budsjett 2024.

## Kundefordringer

Ingen utfordringer knyttet til kundefordringer.



Tabell : Kundereskontro per august

# **Organisatoriske forhold**

## Oppsummering av perioden

HDO implementerte ny organisasjonsstruktur den 21. august. Den bygger på en produktorientert tilnærming med tverrfaglige team og representerer en betydelig endring fra den tidligere strukturen basert på fagområder og funksjoner. Ny struktur skal bidra til at teamene får økt eierskap og ansvar for sine produktområder og sette de i stand til å jobbe mer effektivt. For å lykkes med dette må vi gjøre flere endringer i måten vi arbeider og samhandler på. Aktiviteter for å fasilitere denne endringsreisen er igangsatt og vil prioriteres i tiden fremover.

## Initiativer og fokusområder

*Oppstart av nye team*

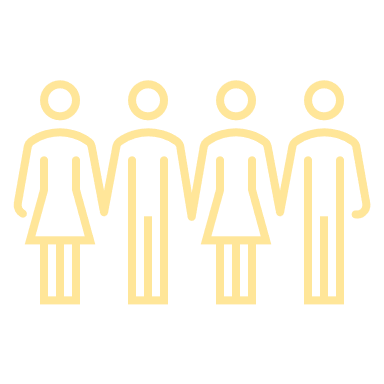
I forbindelse med organisasjonsendringen arbeides det målrettet med å få de nye teamene opp og gå. Dette innebærer gjennomføring av flere ulike oppstartsaktiviteter som skal bidra til at teamene kan arbeide effektivt og selvstendig.

*Strukturer på tvers av team*

Det er nødvendig å etablere flere nye strukturer og fora som skal fungere på tvers av teamene i den nye organisasjonen. Dette arbeidet inkluderer utviklingen av en felles takt, opprettelse av produkteierforum og fagforaer.

*Rekruttering*

I forbindelse med organisasjonsendringen har foretaket allerede gjennomført rekruttering av fem nye stillinger, herunder en personalleder og fire produkteiere. HDO arbeider nå aktivt med å rekruttere ytterligere syv årsverk, hvorav to ressurser som er tiltenkt Team Økosystem, to til Team Kontrollrom, to til Team Datavarehus, statistikk og medielogg, samt én kunderessurs.



## Nøkkeltall

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Sykefravær** | | **Medisinsk kontur** |
| **August** | **4,8 %** |
| Totalt sykefravær hittil i år | 4,3 % |
| **Indikator** | **< 5 %** |
| **AML-brudd** | | **Arbeid fra hjemme-skrive bord kontur** |
| **August** | **43 stk.** |
| Totalt antall AML-brudd hittil i år | 328 stk. |
| **Indikator** | **< 8 stk. pr. mnd.** |

Kommentarer til nøkkeltall:

Det ble registrert 43 AML-brudd i august, som er høyere enn indikatoren på < 8. Bruddene skyldes blant annet behov for å ferdigstille leveranser med korte tidsfrister, arbeid med sikkerhetspatching og annet overtidsarbeid som følge av en generell høy arbeidsbelastning i foretaket.

* Se [vedlegg 1](#_Vedlegg_1_SLA-rapport) for uttømmende oversikt over AML-brudd per august, herunder antall innenfor den enkelte bruddtype og identifiserte tiltak og fokusområder.

# **Kunder og brukere – forvaltning og kontakt**

## Kundeomtale konturKundeklager

HDO mottok ingen kundeklager i august.

## Brukerundersøkelsen 2023

HDO gjennomførte sin årlige brukerundersøkelse i april 2023, og mottok 266 svar. Dette er en økning i antall respondenter på 78 % fra fjorårets undersøkelse.

På overordnet tilfredshet er brukerne som er «fornøyd» og «svært fornøyd» med HDO 92 %. Dette er en økning på syv prosentpoeng fra undersøkelsen i 2022. Se svarfordeling i figur 4.

Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde, Plottdiagram, nummer

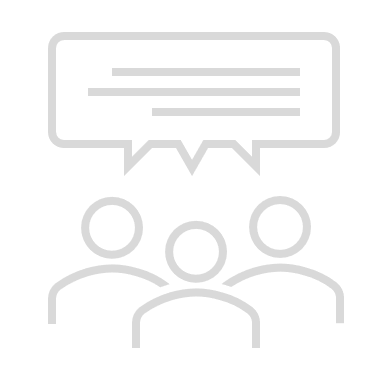
Automatisk generert beskrivelseResultatet av undersøkelse benyttes til å identifisere tiltak for å bedre HDO sin tjenesteleveranse.

Figur : Svarfordeling overordnet tilfredshet - brukerundersøkelsen 2023

## Samtalestatistikk for samtaler til HDOs førstelinje

Figur : Måloppnåelse for 1. linje (telefoni)

Et bilde som inneholder tekst, line, Plottdiagram, skjermbilde

Automatisk generert beskrivelse

Figur : Gjennomsnittlig svartid siste 13 mnd.

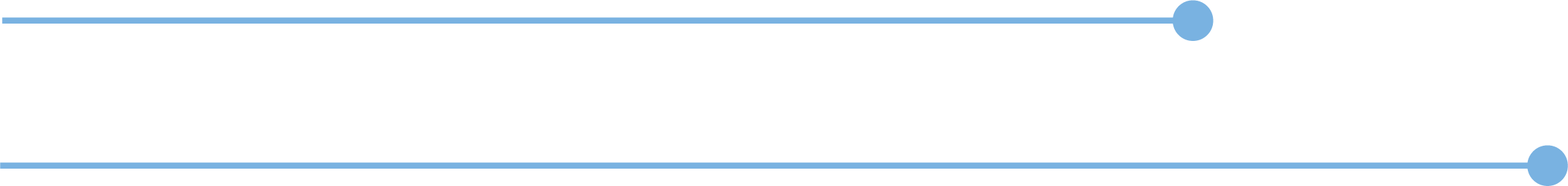
Gjennom HDOs tjenesteavtaler er det satt krav om at 80 % av innkommende samtaler skal besvares innen 30 sekunder.

Gjennomsnittlig svartid i august: 11 sek.

Figur 5 viser at HDOs 1. linje ligger stabilt høyt iht. målsetningen. Innkommende samtaler og svartider overvåkes kontinuerlig, og det vurderes fortløpende om det er behov for å iverksette ekstraordinære tiltak.

Figur 6 viser gjennomsnittlig svartid for de siste 13 mnd.

* Se [vedlegg 2](#_Vedlegg_2_Løpende) for løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste tolv måneder.



# **RAPPORTERING PER TJENESTE**

# **Kontrollromsløsningen ICCS**

Oppsummering av perioden

Ved utgangen av august 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 gjennom 2023 og iverksette tiltak dersom det skulle bli nødvendig.

Det er i perioden gjennomført oppgradering og utvidelse av lydlogg-serverne ved HDOs datasentre for å sikre stabile og nødvendige kapasiteter frem til innføringen av KAK og Medielogg.

HDO har forberedt og bistått i arbeidet med flytting av Oslo Legevakt fra Storgata 40 til nye lokaler på Aker som er planlagt gjennomført i løpet av høsten.

Et bilde som inneholder klær, tekst, innendørs, person

Automatisk generert beskrivelseGjennomføring av MPOS-utrulling[[1]](#footnote-2) for legevaktsentraler og akuttmottak fortsetter. Gjennomføring i region nord startet i uke 34 og ferdigstilles uke 36.

Ressurser fra HDO deltok den 28. august på høytidelig åpning av det nye politihuset i Kristiansand, der AMK Sørlandet er blitt samlokalisert med brann og politi. Etatene kan her dele informasjon fra innringer på tvers, og med dette sikre en mer helhetlig situasjonsforståelse og oppgaveløsning. HDO har tidligere i år bistått med flytting av infrastruktur for AMK-sentralen, herunder sikret midlertidig løsning i flytteprosessen, og rådgitt i utforming av de nye fasilitetene.

Initiativer og fokusområder

*Testing, godkjenning og planlegging av ny programvareversjon for kontrollromsløsningen.*

*MPOS-utrulling for legevaktsentraler og akuttmottak i region vest og midt er planlagt gjennomført i september og oktober. HDO arbeider for å løse utfordring med dårlig lyd i headsett[[2]](#footnote-3)på AMK-sentraler for å kunne gjennomføre nødvendig utrulling av MPOS for resterende AMK-sentraler.*

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

Automatisk generert beskrivelseBistå kunder med flyttinger og utvidelser.*

*Sentralisering av dagens kontrollrom inn på HDOs tjenesteplattform (fysiske og virtuelle servere) medfører økonomiske og driftsmessige fordeler som følge av at det ikke lenger vil være behov for å fornye servere ute i kontrollromsløsningen.*

Driftsstatus og nøkkeltall



Figur : SLA-rapport per august

Figur 7 viser SLA-måloppnåelse fra mai 2023 og frem til august.

* *Se* [*vedlegg 3*](#_Vedlegg_3_Beskrivelse) *for detaljert beskrivelse av SL1- og SLA2-feil per august*

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

Automatisk generert beskrivelse*

Tabell : Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS per august

# **Nødnett og radioterminaler**

Oppsummering av perioden

Det pågår utskifting av radioterminaler og ved rapportering per august er HDO kommet til Helse Nord. Helgeland står først i rekken, og vil få radioterminaler i løpet av september.

Utprøving av Nødnett Connect-applikasjon fortsetter, med sikte på å supplere dagens nødnett og å bygge erfaringer til hvordan den kan benyttes i nytt nødnett.

*Oppsigelse av SLA-avtale på helikopterradioterminaler*

Et bilde som inneholder person, klær, innendørs, Menneskeansikt

Automatisk generert beskrivelseLeverandør av vedlikeholds- og serviceavtale for radioterminaler for helikoptre sa i august opp avtalen med HDO som følge av at produsent har endret prismodell på bakgrunn av redusert tilgang til reservedeler. Avtalen løper ut oktober 2023.

HDO er i tett dialog med LAT HF og er i prosess med å forhandle frem en avtale som kan dekke perioden frem til 1. januar 2024, som er da produsenten oppjusterer sine priser. HDO tar sikte på å utarbeide en intensjonskunngjøring for å få på plass en ny avtale med leverandør fra og med 1. januar 2024. Arbeidet gjøres med bistand fra advokatfirmaet Haavind.

*Sårbarheter TETRA*

9. august ble informasjon om sårbarheter i TETRA-standarden som benyttes i Nødnett publisert på TETRABURST.com. HDO har informert brukermiljøene direkte.

HDO har sammen med DSB og de andre nødetatene vurdert risikoene og følger opp leverandørene for å få på plass ny software til radioterminalene slik at sårbarhetene kan minimeres. Oppfølging av dette prioriteres av foretaket i tiden fremover.

Initiativer og fokusområder

* Foretaket deltar bredt i Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) sine arbeidsgrupper for forberedelse til forprosjekt i nytt nødnett, herunder ressurser som representerer behov knyttet til radioterminaler.
* Konsekvensen av en eventuell anvendelse av sikkerhetsloven på Nødnett og tilknyttet brukerutstyr er enda ikke avklart hos DSB. Foretaket håndterer risikoen ved å ta inn krav i pågående anskaffelse av rammeavtale for radioterminaler som i størst mulig grad skal sikre at valgte leverandører ivaretar kravene og sikrer HDO og helsetjenesten økonomisk ved ulike utfall av DSB sine vurderEt bilde som inneholder Mobiltelefon, telefon, Elektronisk anordning, duppeditt

  Automatisk generert beskrivelseinger.

# **Videoløsninger**

Oppsummering av perioden

HDO opplever stor stabilitet på kundesiden for sine videoløsninger. Utover eksisterende kunder har også Tinn legevakt fra og med august tatt i bruk løsningen «Hjelp 113 Video», i tillegg til at HDO har fått henvendelse fra AMK Tromsø som ønsker å ta i bruk løsningen «SMS til Video».

Ressurser fra HDO har deltatt i arbeid med CSAM og Stiftelsen Norsk Luftambulanse (SNLA), hvor CSAM ønsker å utforske mulighetene for å integrere videoløsningen «Hjelp 113 video» med AMIS 3.3. Hensikten med prosjektet er at det skal bli enklere for operatøren å sende ut videolenke til innringer, da telefonnummeret til innringer allerede er tilgjengelig i AMIS. En slik integrasjon vil medføre mindre dobbeltarbeid for operatøren, ved at denne ikke behøver å registrere telefonnummeret i to ulike systemer.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Hjelp 113 Video | SMS til Video | Prosentandel av totalt antall AMK, LVS og operatørplasser som benytter en videoløsning |
| Antall AMK-sentraler | 10 | 5 | 93,8 % |
| Antall legevaktsentraler | 85 | 3 | 88 % |
| Antall operatørplasser | 300 | 71 | 78,2 % |

HDO har ennå ikke hatt direktekontakt med sluttkunder om en potensiell integrasjon. Foreslått bruk av integrasjonen og tilhørende data forutsetter et selvstendig databehandlingsgrunnlag/personkonsekvensanalyse, utover det som brukes for videoløsningen «Hjelp 113 video». HDO ser likevel positivt på deltakelsen i samarbeidet og det fremtidige potensialet i en slik integrasjon.

Initiativer og fokusområder

*Anskaffelse av rammeavtale for videobriller og software for videoassistert beslutningsstøtte*

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

Automatisk generert beskrivelseSykehuset Innlandet HF (SI) har utviklet en løsning for videostøtte i kommunikasjonen mellom ambulanse, ambulansepersonell og akuttmottaket/sykehuset. HDO har fått i oppdrag å ta imot denne løsningen fra SI og sørge for at den settes opp og driftes på en slik måte at den er robust, sikker og kan håndtere logistikken med videoutstyret som benyttes i løsningen.

I tråd med oppdraget jobber HDO tett med SI for å avklare deres ønsker for driftsmodell av videobrillekonseptet de har utviklet. En av modellene som utredes bygger på samme prinsipp som Tetra-radioterminaler der HDO anskaffer og eier, og sluttbruker leier produktet som en tjeneste hvor alt av service og vedlikehold er inkludert. HDO har fokus på å lage en modell som kan benyttes nasjonalt i henhold til oppdraget.

I juni 2023 ble det i samarbeid med Sykehusinnkjøp HF publisert en veiledende kunngjøring med påfølgende markedsdialog for å kartlegge omfang og utbredelse av mulige løsninger som kunne tilfredsstille behovene identifisert i forbindelse med utviklingen av SI sin løsning. Det er ønskelig med en avtale der både maskinvare (videobriller) og programvare er inkludert.

Det arbeides nå videre med forberedelser til anskaffelsen, blant annet å sikre en avropsmekanisme som gjør at flest mulig potensielle kunder har mulighet til å benytte seg av avtalen.

Driftsstatus og nøkkeltall

Tabell : Statistikk for bruk av videoløsninger driftet av HDO

# **Telefoni**

Oppsummering av perioden

I perioden er det gjennomført en rekke tiltak for å sikre videre stabil, sikker og effektiv drift av HDOs telefoniplattform SKULD, herunder:

* Oppdatering av kjernenettet med hensikt å øke sikkerhet, sikre videre support og tilgang til ny funksjonalitet, samt rette feil i nåværende versjon.
* Kvalitetssikring av dokumentasjon/systemer til bruk ved feilretting og hendelser som skal bidra til kortere løsningstid.
* Klargjøring av reservetelefoniløsning som skal sikre telefonitjenester dersom ordinær løsning ikke kan benyttes.
* Helse og omsorgsdepartementet har via de regionale helseforetakene sendt ut et verstefallsscenario knyttet til bortfall av ekom-tjenester til de regionale beredskapsutvalgene. HDO har som tjenesteleverandør til den akuttmedisinske kjede levert konsekvensbeskrivelser og forslag til tiltak



Driftsstatus og nøkkeltall

Tabell 6 viser tjenestetilgjengelighet for telefoni for alle AMK-sentraler per august.

* *Se* [*vedlegg 4*](#_Vedlegg_2_Tjenestetilgjengelighet) *for tjenestetilgjengelighet for telefoni per august per AMK-sentral*

Tabell : Tjenestetilgjengelighet for telefoni per august (totalt for alle AMK-sentraler)

***Noter:***

*\*Tilgjengelighetstall for* ***Telefoni – 113 AMK*** *i mai (se rødt) har avvik som følge av feil ved Androidtelefoner som resulterte i «stumme» anrop til 113. Som tidligere rapportert medførte dette ingen faktisk nedetid på tjenesten.*

Initiativer

*Reserveløsning*

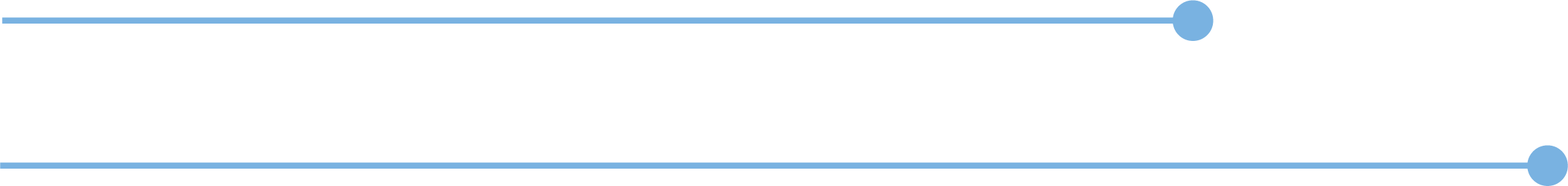
Pilotperioden er over og HDO er nå i gang med å sette løsningen ut i ordinær drift. Flere av HDOs kunder har meldt interesse og bestillinger er på vei inn.

*Opprydding i tverrlinjer og gamle nummerserier*

Som følge av utfasingen av ISDN, er det behov for å rydde opp i tverrlinjer og gamle nummerserier. Oppryddingen gjør blant annet at abonnementer kan sies opp, og er således et kostnadsreduserende tiltak.

**Et bilde som inneholder tekst, Mobiltelefon, skjermbilde, duppeditt

Automatisk generert beskrivelse**



# **PROSJEKTER OG NYE PRODUKTOMRÅDER**

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

Status

KAK-prosjektet ferdigstilte forhandlinger og evaluering av pågående anskaffelsesprosess for ny kommunikasjonsløsning i løpet av mai og juni.

Innstillingen av Frequentis AG som vinner av konkurransen ble anbefalt av prosjektstyret 16. august og deretter godkjent av HDOs styre i styresak 31-2023 den 24. august.

Tildelingsbrev ble sendt leverandørene 25. august. Prosjektet var ved utgangen av perioden i karensperiode etter tildeling (10 dager) med planlagt kontraktsignering 8. september.

Gevinstrealisering

Som tidligere rapportert er de forventede effektene av realisering av KAK-løsningen lavere drifts og forvaltningskostnader sammenlignet med dagens ICCS, samt større muligheter for regionalisering (at kontrollrom enklere kan ta over for å hjelpe hverandre) i tråd med avdekket behov i 22. juli-rapporten. Videre muliggjør løsningen økt utnyttelse av funksjonalitet i nytt nødnett, og tett integrasjon med 3. parts programvare. Det er dessuten lettere for HDO å rekruttere kompetanse til å drifte og forvalte en mer moderne løsning.Et bilde som inneholder Grafikk, symbol, clip art, sirkel

Automatisk generert beskrivelse

# **Nytt nødnett (NN)**

Status

I juli 2023 mottok DSB oppdragsbrev fra Justis- og beredskapsdepartementet (JD) med mandat til å gjennomføre et forprosjekt for ny løsning for nød- og beredskapskommunikasjon. Forprosjektet må ferdigstilles innen utgangen av 2024, slik at ekstern kvalitetssikring (KS2) kan gjennomføres første halvår 2025.

HDO har deltatt i mange aktiviteter i regi av Direktoratet for samfunnssikkerhet og beredskap (DSB) i forberedelsene til forprosjektet. Helsedirektoratet (HDIR) og HDO har fortsatt å jobbe godt sammen for å planlegge helsetjenestens bidrag inn i de pågående prosessene til DSB, samt planlegge egne aktiviteter i helsesektoren. Det har vært særlig fokus på hvordan helsesektoren skal organiseres mot forprosjektet.

I de pågående arbeidsgruppene til DSB ble det i juni ferdigstilt en Request for Information (RFI) i forbindelse med MCX (Mission Critical Services). Det forventes svar fra leverandører i slutten av september.

HDO har gjennomført en intern workshop med HDO-ansatte med formål om å informere, engasjere og få innspill, samt finne eventuelle ressurser som ønsker å bidra inn i arbeidet med nytt nødnett.

Det jobbes fortsatt med å kartlegge behov for frikjøp knyttet til nytt nødnett. Dette skyldes at DSB først mottok oppdraget fra JD i juli 2023.

Kommende aktiviteter

Mandatet med å starte med forprosjekt har resultert i at DSB sammen med etatene har begynt å planlegge behovet for ressurser fra helsetjenesten og andre som skal bidra inn i forprosjektet. Videre arbeid med dette forventes igangsatt utover høsten.

Det viktigste for HDO framover blir å definere ressurser som skal bidra inn i forprosjektet, delta i de aktivitetene helsesektoren skal i gang med å foreslå hvordan helsesektoren kan organisere seg mot forprosjektetEt bilde som inneholder sirkel, Grafikk, symbol

Automatisk generert beskrivelse.

# **Medielogg**

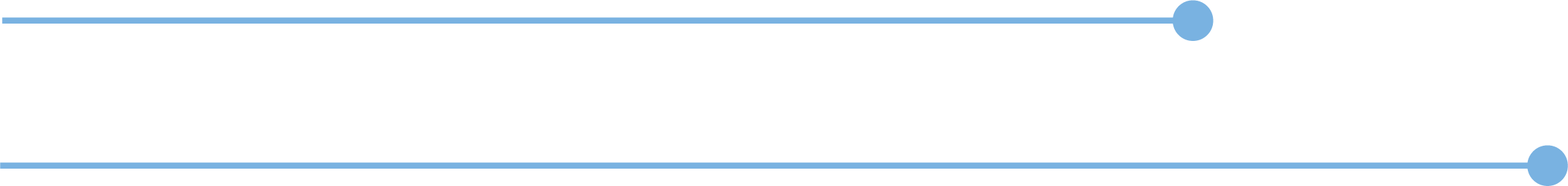
Status

Utlysningen av konkurranse med forhandlinger for ny nasjonal medielogg ble gjort 20. mars 2023. Første tilbud ble mottatt fredag 30. juni 2023. Grunnet sommerferieavvikling i juli og deler av august ble evalueringen av tilbudene påbegynt mot slutten av juli og fortsatte ut august. Ved slutten av rapporteringsperioden ble tiden brukt til planlegging av første runde forhandlingsmøter med leverandørene. Disse vil bli gjennomført i løpet av første uken av september.

Kommende aktiviteter

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

Automatisk generert beskrivelseAnskaffelsesprosjektet blir videreført, med plan om kontraktsignering før jul. De neste 2-3 månedene vil omfatte forhandlinger og avklaringer med leverandørene, samt evaluering av reviderte/endelige tilbud.



# **VEDLEGG**

# Vedlegg 1 Forklaring til AML-brudd per august

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bruddtype** | **Antall brudd** | **Prosent av alle brudd** |
| Arbeidsfri før vakt | 14 | 33 % |
| AML-timer per uke | 11 | 26 % |
| Samlet tid per dag | 8 | 19 % |
| Ukentlig arbeidsfri | 6 | 14 % |
| Søndager på rad | 3 | 7 % |
| AML-timer per 4 uker | 1 | 2 % |
| **Totalt** | **43** | **100 %** |

Tabell : Oversikt over AML-brudd per august

Det ble registrert 43 AML-brudd i september, som er høyere enn indikatoren på 8 per måned.

* 17 av bruddene er forårsaket av utrykning på bakvakt grunnet alvorlig driftsforstyrrelse.
* 8 av bruddene er forårsaket av arbeid med usikkerhetsanalyse, med kort varsel som måtte være klar til ekstraordinært styremøte.
* 8 av bruddene er forårsaket av arbeid med sikkerhetspatching
* Resterende brudd er annet overtidsarbeid, og kan bl.a. forklares med noen enkelthendelser og generell høy belastning i foretaket

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

* Godt samarbeid mellom Produkteier og Personalleder for å avklare/godkjenne overtidsjobbing
* Øke basiskompetanse for vaktpersonell, for å unngå utkall av andre ressurser på samme utrykning
* Vurdere om løsninger/systemer som er ustabile, har manglende redundans, og hvor det er mulig å gjøre tiltak for å øke stabilitet
* Bevisstgjøring av ansatte på hva som kan gi AML brudd, eksempelvis viktighet av 11 timer hviletid før neste vakt
* Økt samhandling og planlegging av aktiviteter i Team vedr. når de bør/må gjennomføres. Jobbe i "lik takt" i hele HDO
* Vurdere tilpasninger i GAT, så AML-brudd kan synliggjøres før aktiviteter gjennomføres
* Endre vaktkoder i GAT når det byttes internt

# Vedlegg 2 Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste tolv måneder

Et bilde som inneholder tekst, diagram, Plottdiagram, line

Automatisk generert beskrivelse

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

# Vedlegg 3 Beskrivelse av SL1- og SL2-feil per august

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kategori | Antall | Type feil | Kilde | Kommentar |
| SL1 Responstid | 1 | Ingen reell sak, kun test. |  |  |
| SL1 Løsningstid (midlertidig løsning) | 1 | Samme som over. |  |  |
| SL2 Løsningstid (midlertidig løsning) | 5 | Problemer med nett/linjer, ustabilitet, brutte samtaler, radiostøy, lommeringing etc. | Frequentis, TETRA, kabelbrudd etc. | Bytte av kabler, restart etc. |
| SL1 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT (lukket) | 4 | 1 testsak som nevnt ovenfor.  1 sak med TETRA-problemer.  2 saker med feil på bruk av hurtigknapper. | TETRA, Frequentis | Feilene vedr. hurtigknapper ble rettet etter at rotårsak var avdekket. Skal ikke skje igjen. |
| SL2 Løsningstid Maskinvare/Tetra/RT | 6 | Problemer med nett/linjer, ustabilitet, brutte samtaler, radiostøy, lommeringing etc. |  |  |

Tabell : SL1- og SL2-feil med forklaring per august

# Vedlegg 4 Tjenestetilgjengelighet for telefoni per august per AMK-sentral

Et bilde som inneholder tekst, skjermbilde, meny, nummer

Automatisk generert beskrivelse

Figur : Tjenestetilgjengelighet for telefoni per AMK-sentral i august

Figur 9 viser at AMK Sørlandet hadde en periode med særdeles lav tjenestetilgjengelighet. Dette var relatert til samlokalisering av nødetatene i Kristiansand, hvor AMK-sentralen var koblet på reserveløsning. Videre er det markert rødt på AMK Vestfold Telemark samt på sentralisert ICCS i Tromsø, dette skyldes nedetid på en nettverkskomponent, men som ikke påvirket tilgjengeligheten på telefoni.

# **Liste over figurer og tabeller**

[Figur 1: HDOs åpne virksomhetsrisikoer på nivå 8 eller høyere (oransje og rødt nivå) 3](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089605)

[Figur 2: HDOs åpne virksomhetsrisikoer fordelt etter skår på sannsynlighet og konsekvens 3](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089606)

[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/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089607)

[Figur 4: Svarfordeling overordnet tilfredshet - brukerundersøkelsen 2023 8](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089608)

[Figur 5: Måloppnåelse for 1. linje (telefoni) 9](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089609)

[Figur 6: Gjennomsnittlig svartid siste 13 mnd. 9](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089610)

[Figur 7: SLA-rapport per august 12](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089611)

[Figur 8: Løpende samtaleoversikt inn til HDOs førstelinje for de siste tolv måneder, med totalt antall anrop, antall inn- og utgående. 23](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089612)

[Figur 9: Tjenestetilgjengelighet for telefoni per AMK-sentral i august 25](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089613)

[Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ) 4](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089614)

[Tabell 2: Prognose per august 5](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089615)

[Tabell 3: Kundereskontro per august 6](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089616)

[Tabell 4: Tjenestetilgjengelighet for kontrollromsløsningen ICCS per august 13](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089617)

[Tabell 5: Statistikk for bruk av videoløsninger driftet av HDO 15](#_Toc146089618)

[Tabell 6: Tjenestetilgjengelighet for telefoni per august (totalt for alle AMK-sentraler) 16](https://hdono.sharepoint.com/sites/Virksomhetsstyring/Delte%20dokumenter/Faste%20rapporteringer/Pilot%20-%20virksomhetsrapport%20etter%20tjeneste/Vedlegg%201%20Sak%20xx-2023%20Virksomhetsrapport%20per%20august.docx#_Toc146089619)

[Tabell 7: Oversikt over AML-brudd per august 22](#_Toc146089620)

[Tabell 8: SL1- og SL2-feil med forklaring per august 24](#_Toc146089621)

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. Utfordringen med lyd dreier seg om uklar/dempet lyd som gjør det vanskelig å forstå hva som blir sagt. Dette gjelder lyd fra nødnett til sentralen. HDO jobber ut fra at problemene er lokalisert til hodesettene. [↑](#footnote-ref-3)