



# Virksomhetsrapport

Per august 2025

*Vedlegg 1 sak 27-2025 Virksomhetsrapport per august 2025*



HELSETJENESTENS  
DRIFTSORGANISASJON  
Nødnett

## Innhold

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| <b>Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko</b> .....               | 3  |
| <b>Økonomi</b> .....                                               | 4  |
| Resultat .....                                                     | 4  |
| Prognose .....                                                     | 5  |
| Investeringer, likviditet og lån .....                             | 6  |
| Investeringsbudsjett 2025 .....                                    | 6  |
| Investeringsbudsjett 2023/2024 .....                               | 6  |
| Likviditet og lån .....                                            | 6  |
| Kundefordringer .....                                              | 6  |
| <b>Organisatoriske forhold</b> .....                               | 7  |
| Oppsummering av perioden .....                                     | 7  |
| Initiativer og fokusområder .....                                  | 7  |
| Bemanningsplanlegging .....                                        | 7  |
| Resultat fra medarbeiderundersøkelse og videre oppfølging .....    | 8  |
| <b>Kunder og marked</b> .....                                      | 11 |
| <b>Kontrollrom og operatørplass</b> .....                          | 12 |
| <b>Nødnett og radioterminaler</b> .....                            | 13 |
| <b>Telefoni</b> .....                                              | 13 |
| <b>Videoløsninger</b> .....                                        | 14 |
| <b>Datavarehus, statistikk og medielogg</b> .....                  | 15 |
| <b>Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)</b> ..... | 16 |
| <b>Medielogg</b> .....                                             | 17 |
| <b>Nytt nødnett</b> .....                                          | 18 |
| <b>Datasenter</b> .....                                            | 20 |
| <b>Server og arbeidsflate</b> .....                                | 20 |
| <b>Liste over figurer og tabeller</b> .....                        | 21 |



## Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko

Foretakets åpne risikoer på nivå 8 eller høyere

**[OR-631] 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 august 2025 pågår fortsatt disse avklaringene.

**[OR-821] Risiko for forsinkelser i KAK-prosjektet som følge av at LifeX-leveransen ikke blir godkjent**

Før innføring gjennomføres godkjenning av kommunikasjonsløsningen LifeX. Kontrakten mellom HDO og Frequentis er tydelig på kvalitetskriteriene for at HDO skal kunne godkjenne løsningen. Frequentis leverer fortløpende feilrettinger for feil som avdekkes av HDO.

**[OR-611] Risiko for utsettelse av LifeX på AMK medfører økte kostnader til drift og vedlikehold av dagens VMware-plattform**

I dag har alle AMK egne VMware cluster med tilhørende SAN diskløsninger. Disse løper ut på service og garanti, og det er allerede byttet utstyr på 7 AMK til HDO-driftet Dell Robo-cluster. Det er en viss usikkerhet knyttet til behov for ytterligere utskiftinger innen alle AMK er over på LifeX. Herunder også tilhørende lisensiering.

**[OR-851] Risiko for kapasitetsutfordringer i interne driftsforberedelser som følge av belastning fra KAK-prosjektet**

KAK-prosjektet har medført betydelig økt arbeidsmengde knyttet til test, akseptanse og godkjenning av programvare, inkludert håndtering av flere ikke-planlagte oppdateringer. Dette har redusert HDOs kapasitet til å ferdigstille interne driftsprosesser og prosedyrer i tråd med innføringsplanen for LifeX-løsningen

| ID     | Sammensetning                                                                                                                                                       | Status | Gjennomføringsgrad | Risikokategori |
|--------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------------------|----------------|
| OR-851 | Kapasitetsutfordringer i interne driftsforberedelser som følge av belastning fra KAK-prosjektet                                                                     | AMK    | HØY                |                |
| OR-621 | Risiko for forsinkelser i AMK-prosjektet som følge av at LifeX-leveransen ikke blir godkjent                                                                        | AMK    | HØY                | Operasjonell   |
| OR-621 | 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 | AMK    | HØY                | Finansiell     |
| OR-611 | Risiko for at utsettelse av LifeX på AMK medfører økte kostnader til drift og vedlikehold på dagens VMware-plattform                                                | AMK    | HØY                | Operasjonell   |

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

|                            |           | KONSEKVENSS ETTER TILTAK |          |          |           |
|----------------------------|-----------|--------------------------|----------|----------|-----------|
|                            |           | Lav                      | Moderat  | Høy      | Svært høy |
| SANNSYNLIGHET ETTER TILTAK | Svært høy |                          |          |          |           |
|                            | Høy       | 3 risiko                 |          | 3 risiko |           |
|                            | Moderat   |                          | 2 risiko | 7 risiko | 1 risiko  |
|                            | Lav       |                          | 2 risiko | 3 risiko | 2 risiko  |

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

| Nøkkeltall Risiko               |                         |                            |
|---------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Antall åpne risikoer per august | Nye risikoer i perioden | Risikoer lukket i perioden |
| 23                              | 1                       | 0                          |

Figur 3: Nøkkeltall for HDOs risiko per august

## Økonomi

HDO inngikk i juni 2025 en kompensasjonsavtale med Frequentis AG vedrørende merkostnader ved forsinket utrulling av LifeX. Avtalen kompenserer foretaket for store deler av merkostnadene i 2026 sammenlignet med hva som ble varslet i tertialrapport 1 2025. Effektene av avtalen er innarbeidet i foretakets budsjettinnspill for 2026.

## Resultat

For perioden er det et positivt resultat på 12,1 MNOK. Akkumulert for året er det et positivt resultat på 52,7 MNOK.

Totale kostnader inklusive finansposter for perioden er 20,5 MNOK under budsjett. Akkumulert er totale kostnader inklusive finansposter 64,7 MNOK under budsjett.

Vesentligste avvikene mot budsjett per 31.08 (akkumulert):

- Personalkostnader er 3,6 MNOK under budsjett
- Avskrivninger er 11,8 MNOK under budsjett
- Tjenestekjøp er 11 MNOK under budsjett
- Frikjøp er 7,1 MNOK under budsjett
- Lisenser, support og garanti er 16,6 MNOK under budsjett
- Finansposter er 4,7 MNOK under budsjett

| Rapportlinje                 | Faktisk     | Budsjett     | Rapport      |              |              |              |              |
|------------------------------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
|                              |             |              | Avvik        | Hittil i år  | HIÅ budsjett | Avvik        | Årsbudsjett  |
| Driftsinntekt                | 48,8        | 56,1         | -7,3         | 142,4        | 149,5        | -7,1         | 224,3        |
| Forvaltningsinntekt          | 29,8        | 34,4         | -4,6         | 87,2         | 91,9         | -4,6         | 137,8        |
| Annen inntekt                | 7,4         | 9,6          | -2,3         | 16,7         | 27,0         | -10,3        | 46,5         |
| <b>Sum Omsetning</b>         | <b>86,0</b> | <b>100,2</b> | <b>-14,2</b> | <b>246,4</b> | <b>268,4</b> | <b>-22,1</b> | <b>408,6</b> |
| Lønninger                    | 13,4        | 13,2         | -0,2         | 44,3         | 47,8         | 3,5          | 76,4         |
| Overtid                      | 0,7         | 0,8          | 0,0          | 2,2          | 2,0          | -0,2         | 3,1          |
| Faste tillegg                | 1,5         | 1,3          | -0,2         | 3,5          | 3,6          | 0,0          | 5,0          |
| Feriepenger                  | 1,9         | 1,9          | 0,0          | 6,2          | 6,6          | 0,4          | 10,3         |
| Pensjonskostnad              | 6,6         | 3,7          | -2,8         | 12,8         | 9,7          | -3,1         | 14,5         |
| Arbeidsgiveravgift           | 3,4         | 2,9          | -0,5         | 9,3          | 10,1         | 0,8          | 15,8         |
| Andre personalkostnader      | 0,1         | 0,9          | 0,8          | 0,4          | 2,5          | 2,1          | 3,8          |
| <b>Sum Personalkostnader</b> | <b>27,6</b> | <b>24,8</b>  | <b>-2,8</b>  | <b>78,6</b>  | <b>82,3</b>  | <b>3,6</b>   | <b>128,9</b> |
| Avskrivninger                | 9,8         | 20,0         | -10,2        | 25,3         | 37,1         | -11,8        | 64,6         |
| Husleie Renhold              | 4,6         | 4,6          | 0,0          | 12,1         | 12,4         | -0,3         | 18,6         |
| IKT utstyr og vedlikehold    | 1,1         | 2,3          | -1,1         | 3,1          | 6,0          | -2,9         | 9,0          |
| Tjenestekjøp                 | 1,9         | 5,6          | -3,7         | 7,1          | 18,1         | -11,0        | 26,4         |
| Frikjøp                      | 0,5         | 2,7          | -2,2         | 1,8          | 9,0          | -7,1         | 13,0         |
| Kontorutstyr                 | 0,2         | 0,2          | 0,0          | 0,4          | 0,6          | -0,2         | 0,9          |
| Telefon og mobil             | 1,7         | 1,8          | 0,0          | 4,5          | 4,7          | -0,2         | 7,1          |
| Transmisjon og data          | 2,2         | 2,9          | -0,8         | 5,4          | 7,8          | -2,5         | 11,8         |
| Møter, kurs og forum         | 0,2         | 0,6          | -0,4         | 1,3          | 2,6          | -1,3         | 5,0          |
| Reisekostnader               | 1,1         | 0,9          | 0,2          | 2,5          | 2,2          | 0,3          | 4,0          |
| Lisens, support og garanti   | 21,5        | 27,0         | -5,5         | 55,3         | 72,0         | -16,6        | 107,9        |
| Andre kostnader              | -1,6        | -1,6         | -0,1         | -5,7         | -2,9         | -2,8         | 1,6          |
| <b>Sum Driftskostnader</b>   | <b>43,3</b> | <b>67,1</b>  | <b>-23,8</b> | <b>113,1</b> | <b>169,5</b> | <b>-56,4</b> | <b>269,8</b> |
| <b>Sum Totale Kostnader</b>  | <b>70,9</b> | <b>91,9</b>  | <b>-21,0</b> | <b>191,7</b> | <b>251,8</b> | <b>-60,0</b> | <b>398,7</b> |
| <b>Sum Finans</b>            | <b>3,0</b>  | <b>2,5</b>   | <b>0,5</b>   | <b>1,9</b>   | <b>6,6</b>   | <b>-4,7</b>  | <b>9,9</b>   |
| <b>Resultat</b>              | <b>12,1</b> | <b>5,8</b>   | <b>6,3</b>   | <b>52,7</b>  | <b>10,1</b>  | <b>42,6</b>  | <b>0,0</b>   |

Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HIÅ). Tall oppgitt i MNOK1

Prognose

Årsprognose per august viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 325,8 MNOK. Dette gir totale kostnader på 82,8 MNOK under årsbudsjett.

Som følge av det forventede underforbruket mot budsjett har HDO redusert faktureringen til kundene i august og vil fortsette redusere faktureringen de neste månedene for å ende med et tilnærmet resultat lik null ved årsslutt.

Kommentarer til de vesentligste avvikene mot budsjett i prognosen per 31.08:

- Personalkostnader er 7,7 MNOK under budsjett som følge av senere innslagstidspunkt på rekrutteringer og mer periodisert erstatning tilhørende KAK 1 i 2025. Etter planen vil alle budsjetterte årsverk være bemannet innen utgangen av 2025.
- Avskrivninger er 20,5 MNOK under budsjett. Avviket skyldes hovedsakelig forsinket utrulling av LifeX og Voxlog, og forsinket videokonsept. I tillegg ble investeringer i 2024 tilhørende nødnettsterminaler lavere enn budsjettforventning, samt innslagstidspunkt på en rekke mindre investeringer noe forsinket.
- Innleie er 12,6 MNOK under budsjett hovedsakelig som følge av forsinkelsen tilknyttet LifeX og Voxlog, nedskalert leder- og organisasjonsutvikling, kutt i midler til tilgjengelighetsdirektivet, redusert bruk av sykehusinnkjøp og bistand inn i nytt nødnett. I tillegg er midlene til målbildearbeid ikke benyttet grunnet beslutning i IKT- og fagdirektørmøtet mars 2025. Dette har også effekt på personalkostnadene.
- Lisens, support og garanti er 22,0 MNOK under budsjett. Om lag 10 MNOK av avviket skyldes stopp i fakturering av lisenser til TETRA- og

nødnettstilknytning. I tillegg reduseres SSA-V kostnader til både LifeX og Medielogg som følge av forsinket utrulling. Samtidig har HDO tatt ut satsninger, og nedjustert antall videoenheter sammenlignet med budsjett.

- Andre kostnader er 10,4 MNOK under budsjett. Årsaken til underforbruket skyldes periodisering av erstatning fra KAK 1 som følge av kompensasjonsavtalen inngått med Frequentis. Andel MVA-kostnaden til kommunene reduseres som følge av øvrige kostnadsreduksjoner på konti med fradragsrett for moms.
- Finansposter er 4,0 MNOK under budsjett som følge av høyere likviditet og innskuddsrente gjennom året enn forutsatt i budsjett.

| Rapportlinje               | Årsprognose | Budsjett | Avvik mot budsjett |
|----------------------------|-------------|----------|--------------------|
| Sum personalkostnader      | 121,2       | 128,9    | -7,7               |
| Avskrivninger              | 44,1        | 64,6     | -20,5              |
| Husleie Renhold            | 18,4        | 18,6     | -0,2               |
| IKT utstyr og vedlikehold  | 6,9         | 9,0      | -2,1               |
| Tjenestekjøp               | 21,2        | 26,4     | -5,1               |
| Frikjøp                    | 5,5         | 13,0     | -7,5               |
| Kontorutstyr               | 0,7         | 0,9      | -0,2               |
| Telefon og mobil           | 6,7         | 7,1      | -0,4               |
| Transmisjon og data        | 9,4         | 11,8     | -2,4               |
| Møter, kurs og forum       | 3,4         | 5,0      | -1,7               |
| Reisekostnader             | 4,7         | 4,0      | 0,8                |
| Lisens, support og garanti | 86,0        | 107,9    | -22,0              |
| Andre kostnader            | -8,8        | 1,6      | -10,4              |
| Sum Driftskostnader        | 319,3       | 398,7    | -79,4              |
| Sum Finans                 | 6,5         | 9,9      | -3,4               |
| Sum Totale Kostnader       | 325,8       | 408,6    | -82,8              |

Tabell 2: Prognose per august. Tall oppgitt i MNOK



### Investeringer, likviditet og lån

KAK- og Medieloggprosjektet er fortsatt innenfor handlingsrommet av total prosjektramme. I forbindelse med budsjett 2026 arbeidet har foretaket periodisert gjenværende midler i rammene mellom 2025 og 2026. Deler av kostnadene innenfor prosjektrammen er forbundet med milepælspassering og påvirkes av øvrig fremdrift i prosjektene. Per august 2025 forventes oppstart av avskrivninger i november 2025 for begge prosjekter. Dette innebærer fem måneder senere enn hva som lå til grunn for budsjettet.

#### Investeringsbudsjett 2025

Hittil i år er det mottatt fakturaer for 97,1 MNOK hvorav 63,1 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2025 og 34 MNOK tilhørende investeringsbudsjett for 2023 og 2024.

Investeringsbudsjett for 2025 er på 139,1 MNOK, der HDO forventer at 126,1 MNOK blir benyttet i 2025. 5,2 MNOK av resterende beløp forventes mottatt i 1. halvår 2026. Dette gjelder investeringer som bestilles i 2025, men først leveres i 2026.

#### Investeringsbudsjett 2023/2024

I forbindelse med budsjett 2026 har HDO gått gjennom resterende midler fra investeringsbudsjett 2023 og 2024 som gjelder periodisering av KAK- og Medielogg prosjektramme. Periodiseringen av midlene fra 2023 og 2024 er fordelt i henhold til gjenværende betalingsmilepæler og forventinger om risiko. Som resultat av periodiseringen gjenstår det nå 0 MNOK fra investeringsbudsjett 2023, mens det gjenstår 5,9 MNOK fra investeringsbudsjett 2024. Midlene fra investeringsbudsjett 2024 gjelder periodisering av KAK-midler og vil i sin helhet bli benyttet innen utgangen av 2025 for å dekke opp lengre drift av KAK-prosjektrigg.

### Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per august er 125,9 MNOK. Prognosen per årsslutt er 35 MNOK.

Det er bedt om lån på inntil 120 MNOK i budsjett 2025. 80 MNOK er utbetalt i juli 2025. Resterende lån er planlagt å bli utbetalt i desember 2025.

HDO har som følge av utsatt implementering av LifeX og Voxlog hatt en negativ utvikling på likviditeten. Dette skyldes at HDO har betalt ut kostnader til investeringer (anlegg under utførelse - AUU), men har ingen tilhørende inntekt fra avskrivninger. Det betales i tillegg avdrag på lån på den andelen som gjelder disse investeringene. Estimer per august tilsier at HDO vil gå under foretakets minimumslikviditet på 30 MNOK i februar 2026. HDO fremmer i budsjett 2026 et behov om låneutbetaling av 60 MNOK i februar 2026 for å håndtere dette.

### Kundefordringer

| Kundefordringer             |           |
|-----------------------------|-----------|
| (i 1000 NOK)                | Reskontro |
| Forfalt 181 dager eller mer |           |
| Forfalt, 91 - 180 dager     |           |
| Forfalt, 46 - 90 dager      |           |
| Forfalt, 15 - 45 dager      |           |
| Forfalt, 8 - 14 dager       |           |
| Forfalt, 1 - 7 dager        | 173       |
| Forfaller om 0 - 7 dager    | 300       |
| Forfaller om 8 - 14 dager   | 33        |
| Forfaller om 15 - 45 dager  | 18 222    |
| Sum                         | 18 728    |

Tabell 3: Kundereskontro per august

## Organisatoriske forhold

### Oppsummering av perioden

Foretaket har i perioden jobbet med forberedelse til tettere merarbeideroppfølging gjennom høsten, samt at rekrutteringer og onboarding har hatt et stort fokus.

HDO har i perioden startet med pilot for LifeX, og det har vært et særlig fokus på å støtte og ivareta lov- og avtaleverk rundt dette.

### Initiativer og fokusområder

I rapporteringsperioden er følgende ansettelses gjennomført:

- To årsverk for team Telefoni – en Dev Ops utvikler og en teknisk spesialist applikasjonsdrift.

#### Rekruttering

- To årsverk på team Servicedesk (driftsingeniører) hvorav et årsverk er nytt, og et årsverk erstatter en intern rekruttering til annet team.

Per utgang av august måned er det gjort 15 ansettelses i HDO hittil i år. Det er per august 97 ansatte i HDO.

Det er påbegynt et arbeid for å se på hvordan helhetlig styring av teknologi og arkitektur best organiseres. Dette gjør at foretaket bevisst holdt igjen noe rekruttering som gjenstår i henhold til budsjett 2025. HDO har allikevel en tentativ fremdriftsplan for siste tertial, med mål om at de 108 budsjetterte årsverkene er rekruttert innen årsslutt.

### Bemanningsplanlegging

IKT-bransjen preges av rask utvikling og høyt kompetansepress. Helt avgjørende er en systematisk rekrutteringsstrategi for å sikre oss nøkkelkompetanse. HDO jobber kontinuerlig med å utvikle strukturerte prosesser, bruke målrettede kanaler og fortsette det tette samarbeidet med rekrutteringsfirma

| Sykefravær                              |                   |  |
|-----------------------------------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Juni                                    | 2,57 %            |                                                                                     |
| Juli                                    | 0,56%             |                                                                                     |
| August                                  | 1,46%             |                                                                                     |
| Totalt sykefravær hittil i år           | 2,30 %            |                                                                                     |
| Indikator                               | < 5 %             |                                                                                     |
| AML-brudd                               |                   |  |
| Juni                                    | 19                |                                                                                     |
| Juli                                    | 8                 |                                                                                     |
| August                                  | 8                 |                                                                                     |
| Totalt antall AML-brudd hittil i år     | 123 stk.          |                                                                                     |
| Indikator                               | < 8 stk. pr. mnd. |                                                                                     |
| Overtidstimer                           |                   |                                                                                     |
| Juni                                    | 393               |                                                                                     |
| Juli                                    | 136               |                                                                                     |
| August                                  | 225               |                                                                                     |
| Totalt antall overtidstimer hittil i år | 2 591             |                                                                                     |

Figur 4: Nøkkeltall i foretaket for perioden og hittil i år.



## Resultat fra medarbeiderundersøkelse og videre oppfølging

I løpet av våren 2025 har HDO gjennomført medarbeiderundersøkelsen ForBedring. Resultatene er nå klare, og informert om i organisasjonen. ForBedring gjennomføres i helseforetakene, og alle spørsmål og kategorier er ikke relevante for HDO. Dette kan gi et noe misvisende resultat på enkelte score, som det er viktig å ta med seg i det videre arbeidet.

Svarprosenten var på 75%. Dette er akseptabelt, men en nedgang fra i fjor og det vil være viktig å jobbe mot større deltagelse i neste års undersøkelse. Medarbeiderundersøkelsen viser totalt sett en forbedring fra i fjor. Dette vil fremover jobbes med å finne riktige tiltak for å både bevare og forbedre prioriterte områder, både innad i hvert team og i organisasjonen som helhet.



Figur 5: Resultat på medarbeiderundersøkelsen ForBedring for HDO i 2025

## Forklaring til AML-brudd i rapporteringsperioden: Forklaring til bruddene:

For perioden juni-august:

- 8 brudd på grunn av alarmer på overvåkning i bakvakt
- 9 brudd på generell drift
- 3 brudd på oppgradering/internpatching
- 4 brudd på akutt kundeforespørsel
- 11 brudd på grunn av LifeX/KAK

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

Piloteringsfasen av LifeX medførte flere AML-brudd i juni, og vil være viktig å følge med på denne utviklingen i utrullingsfase og gjøre eventuelle nødvendige tiltak slik at belastningen ikke blir for stor for enkelte medarbeidere.

Medarbeidersamtaler som gjennomføres høst 2025 og oppfølging av medarbeiderundersøkelsen vil kunne gi bedre grunnlag for å sette inn riktige tiltak for å unngå for stor belastning på medarbeidere.

Ansettelsen av to nye personalledere har på kort tid gitt en merkbar kapasitetsøkning i forhold til tettere medarbeideroppfølging, noe som videre vil gi innsikt til å forbedre rutiner samt fokusere nærmere på arbeidsbelastningen i team. Den siste personallederen vil være på plass 1. oktober og da vil medarbeideroppfølgingen kunne gjennomføres slik behovet tilsier og slikt som tiltenkt.



### Forklaring til sykefravær i rapporteringsperioden:

For juni-august er det registrert et lavere sykefravær enn indikatoren på <5 % per måned.

- Sykefraværet er merkbart nedadgående samt at det naturlig har vært lavere i fellesferien i juli.
- HDO overvåker kontinuerlig det totale sykefraværet, og personallederne har god dialog med de sykemeldte med tanke på eventuelle behov for tilrettelegging, arbeidskapasitet og lignende.

|                                  | Juni          | Juli         | August       |
|----------------------------------|---------------|--------------|--------------|
| Korttidssykefravær (<= 16 dager) | 0,77 %        | 0,27%        | 0,83%        |
| Langtidssykefravær (> 16 dager)  | 1,79 %        | 0,29%        | 0,63%        |
| <b>Totalt</b>                    | <b>2,56 %</b> | <b>0,56%</b> | <b>1,46%</b> |

Figur 6: Totalt sykefravær i foretaket i perioden

### Forklaring til overtidstimer i rapporteringsperioden:

Foretaket har tidligere ikke rapportert på overtidstimer i virksomhetsrapport. Det er per nå ikke satt en indikator på antall overtidstimer per måned.

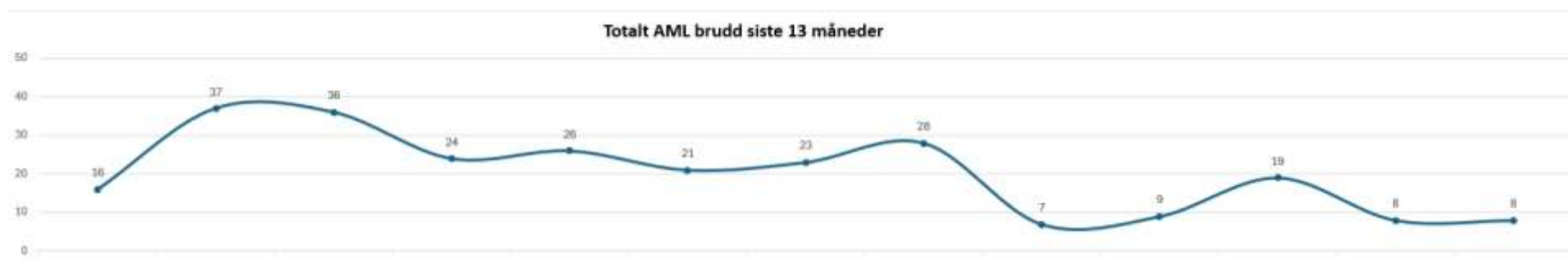
Det er ønskelig å følge med på overtidstimer over tid for å se om dette også i sammenheng med statistikk for sykefravær og brudd på arbeidstidsregler, samt kunne vurdere måltall og riktige tiltak for å ivareta medarbeiderne. For perioden juni-august er det arbeidet totalt 754 overtidstimer.

For antall overtidstimer inkluderer foretaket overtidsarbeid/uttrykninger i bakvaksordningene. I juni var det oppstart av pilotering LifeX, som har generert en stor andel av overtidstimene. I juli var det ferietid, og overtidsarbeidet er da naturlig lavere.

## Virksomhetsrapport per august 2025



Figur 77: Totalt sykefravær i foretaket siste 13 måneder



Figur 8: Totalt AML-brudd i foretaket siste 13 måneder



Figur 9: Totalt antall overtidstimer i foretaket siste 13 måneder

## Kunder og marked

### Oppsummering

I perioden har HDO sine kommunikasjonstiltak vært rettet mot å informere om aktiviteter og sikre at relevante aktører i helsetjenesten er godt informert om kommende endringer, herunder:

- **LifeX-prosjektet:** Intervjuer med utvalgte piloter gjennomføres for å dele erfaringer med øvrige brukere. Formålet er å skape trygghet, samt gi øvrige brukere innsikt i hvordan løsningen fungerer før utrulling starter.
- **Rekruttering og synlighet:** Rekrutteringsarbeidet har fortsatt med strategisk bruk av sosiale medier og hdo.no. Økt synlighet og aktiv tilstedeværelse i digitale kanaler har bidratt til økt samhandling med følgere og interessenter. Jobb- og karrieresiden på [www.hdo.no](http://www.hdo.no) er oppdatert med ny struktur og forbedret innhold. Målet er å styrke kvaliteten og tilgjengeliggjøre informasjon.
- **Omdømme og bevissthet:** Tiltakene i perioden har hatt som mål å øke bevisstheten om HDOs rolle og tilstedeværelse.

Det er i perioden blant annet invitert til årlige kundemøter.

HDO Brukerforum har i perioden fått utnevnt tre nye brukerrepresentanter fra kommunehelsetjenesten, som vil bidra til at agenda og aktivitet.

Kunde- og brukerundersøkelse er sendt ut til aktuelle respondenter, der undersøkelsen stenges for svar 15. september. HDO vil i neste rapportering redegjøre resultatene fra undersøkelsen.

HDO Kunde- og brukerkonferanse har fått nytt navn og kalles heretter HDO-konferansen. HDO-konferansen er planlagt gjennomført på

Gardermoen 5. februar 2026. Som foregående år er det planlagt HDO Brukerforum dagen i forkant, altså 4. februar 2026.



Virksomhetsrapport per august 2025

## Kontrollrom og operatørplass

### Oppsummering av perioden

Opprettholdelse av daglig drift, support og kundestøtte har vært i fokus gjennom perioden.

Det har i perioden blant annet vært fokus på å bistå pilotering av LifeX med oppstart fra den 2. juni 2025.

HDO har gjennom sommeren bistått med planlegging av etablering, flytting og nedleggelse av flere kontrollrom med råd og avklaringer for å sikre en sømløs overgang.

### Initiativer og fokusområder

Planlegging og forberedelser til utrulling av LifeX har hatt og vil ha et særlig fokus.

Foretaket vil i perioden bistå med å etablere ny legevaktsentral, flytte og legge ned akuttmottak.

I forlengelsen av bistand i planleggingsfasen vedrørende endringer tilknyttet kontrollrom som nevnt over, så vil HDO i den kommende perioden bistå med etablering, flytting og nedleggelse av kontrollrom på bakgrunn av kompetansen HDO har.

Foretaket har bistått AMK IKT-prosjektet i forbindelse med deres planlagte pilotering, noe som anses viktig grunnet avhengighet og integrasjon mellom AMK IKT og LifeX.

## Driftsstatus og nøkkeltall

Tjenesteleveransene knyttet til kontrollrom er fortsatt stabile. HDO vil fortsette å følge driftsleveransene for kontrollrom tett og iverksette tiltak dersom det skulle bli nødvendig.

### Annet

Finnmarksykehuset HF har sagt opp avtalen om å drifte legevaktsentraltjenesten for 12 kommuner i Øst-Finnmark, som er lokalisert ved AMK Kirkenes. Helgelandsykehuset (Sandnessjøen) skal ta over tjenesten, der omlegging etter planen skal skje 01.11.2025. I den kommende tiden vil foretaket bistå med planlegging og omlegging for å sikre sømløs overgang.



Virksomhetsrapport per august 2025



## Nødnett og radioterminaler

### Oppsummering av perioden

Opprettholdelse av daglig drift, support og kundestøtte har vært i fokus gjennom perioden.

### Initiativer og fokusområder

I tiden fremover vil det være et særlig fokus på å omprogrammere og/eller skifte ut radioterminaler, fylke for fylke slik at samtlige radioterminaler i HDOs portefølje er så driftssikre som mulig.

Utover det vil man fortsette å ha synergier og tett samarbeid inn mot nytt nødnett, som anses å ha høy prioritet for teamet og foretaket som helhet.



## Telefoni

### Oppsummering av perioden

Opprettholdelse av daglig drift har vært i fokus gjennom perioden.

### Initiativer og fokusområder

LifeX og Nytt Nødnett er de viktigste fokusområdene fremover, foruten å opprettholde stabile løsninger for HDOs kunder innenfor telefoni området.

Medisinsk nødnummer (113) har høyt fokus, og teamet vil arbeide for at dette oppleves så stabilt som mulig i samarbeid med NKOM og andre relevante aktører, gitt NKOMs oppdrag fra DFD og kommende tilleggsoppdrag til HDO fra HDOs eiere.

### Driftsstatus

HDOs telefoniløsninger har også i denne perioden hatt en høy oppetid og tjenestetilgjengelighet.

### Annet

Det er stadig flere som tar i bruk HDO sin reserveløsning for telefoni, og HDO har i løpet av sommeren mottatt tre nye bestillinger fra legevakt-sentraler. Reserveløsning for telefoni anses som et godt tiltak for å sikre en god beredskap og en sikker redundans.



## Videoløsninger

### Oppsummering av perioden

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

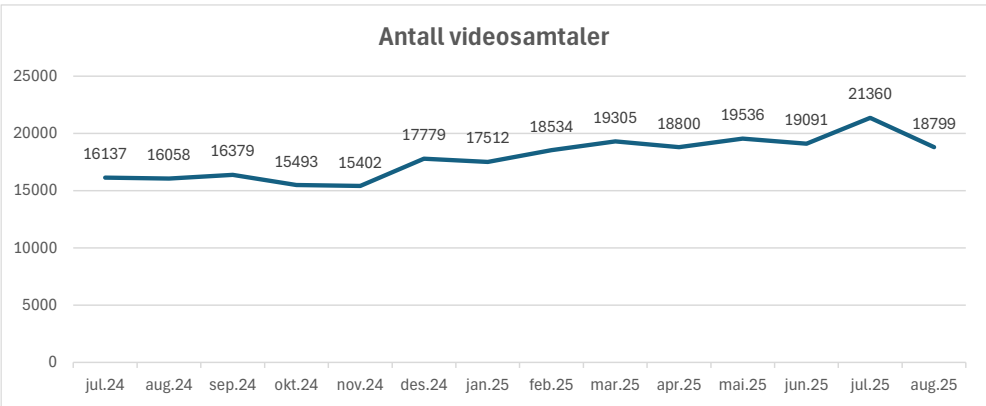
HDO har i perioden i samråd med juridisk bistand fra Haavind påstartet arbeidet med å identifisere hvordan den nye stortingsmeldingen om akuttmedisin (Meld. St. 23) utvider aktørbildet som er en del av den akuttmedisinske kjede, og hvordan dette kan gi HDO mulighet til å levere tjenester til flere aktører som har meldt ønske om dette til HDO, sett i forhold til regelverket for offentlig anskaffelse. Vurderingene har særlig tatt utgangspunkt i videotjenestene, men er like relevant for øvrige deler av HDO sin produktportefølje.

I perioden har foretaket fortsatt med oppfølging av utfordringene AMK Vestre Viken over tid har opplevd, men per nå foreligger det ikke en tydelig årsak til ustabiliteten. Foretaket vil fortsette å bistå AMK Vestre Viken i tiden fremover.

Foretaket har jobbet videre med NødChat-prosjektet for å forberede rollen som driftsleverandør for alle nødetatene i piloteringsfasen. Prosjektet har som mål å gå i pilot denne høsten. Forberedelsene går som planlagt og HDO er klare til å støtte prosjektet i pilotfasen.

## Nøkkeltall

Totalt antall gjennomførte videosamtaler for begge videoløsninger i perioden juni-august: **59 250 videosamtaler**



Figur 8: Antall gjennomførte videosamtaler med videoløsningene fra Bliksund og SNLA de siste 14 måneder



Virksomhetsrapport per august 2025

## Datavarehus, statistikk og medielogg

### Oppsummering av perioden

Hovedfokus i perioden har vært arbeid rundt HDO medielogg, se rapportering i prosjektet.

I henhold til oppdrag Ø vedrørende bistand til virksomhetsrapportering for LAT, har foretaket hatt møter med relevante driftsaktører i LAT, Helse-Nord IKT og Hemit HF for å kartlegge arbeidet fremover.

I perioden har foretaket satt i drift en ny statistikkløsning i den egenutviklede tjenesten Kundeportal. Dette medfører at kundene får tilgang til data for henholdsvis ICCS og LifeX gjennom et forbedret brukergrensesnitt samtidig som løsningen er modernisert.

### Driftsstatus

**Statistikkløsningen CRR:** Ingen rapportert nedetid utenom planlagt vedlikehold. Dette påvirker kunder i liten grad.

**Nice Express lydlogg:** Ingen rapportert nedetid

### Annet

Teamet vil fremover jobbe for å lage nye KPIer som kan rapporteres på.





## Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)

### Status og pågående initiativer

Det er i perioden fremforhandlet et kontraktstillegg med Frequentis. Dette tillegget redefinerer fremdriftsplanen slik at kommende milepæler passerer så lenge blokkerende feil for å sette løsningen i pilot og drift er levert. Dette gjør at milepæler kan passerer med flere feil enn det som den opprinnelige kontrakten tilsier, så lenge feilene ikke er av en slik art at de blokkerer videre fremdrift i prosjektet.

KAK prosjektet har akseptansetestet og godkjent delleveranse 1 da denne ikke innehar noen blokkerende feil for å kunne sette LifeX i pilot. På bakgrunn av dette ble to legevaktsentraler, to AMK sentraler og ett akuttmottak satt i pilot i juni.

Akuttmottaket og legevaktsentralene har pilotert LifeX gjennom sommeren, og piloten pågår fortsatt. På AMK-sentralene ble det gjennomført pilotering på dagtid i juni, og dette fortsetter i august. I juli ble det ikke gjennomført pilotering på AMK, som følge av at AMK krever integrasjon med kart- og oppdragsverktøyet for å kunne ta 113 på kommunikasjonsløsningen. Denne integrasjonen er ikke på plass. I tillegg har LifeX noen feil på bl.a. håndtering av sikkerhetsalarm, samt oppslag fra NRDB. Det gjennomføres dermed en begrenset pilot på AMK. En fullverdig pilot på AMK kan tidligst gjennomføres inn mot sommeren 2026.

KAK prosjektet fikk levert ny programvare (delleveranse 2) den 20. Juni. Denne er pr nå i akseptansetest. En ny feilretting vil i tillegg bli levert i uke 39, men HDO planlegger å gjennomføre en tidlig test fra og med uke 33.

Det jobbes på tvers av foretaket for å starte innføring av små kontrollrom i uke 44.

### Prosjektrisiko

- Kort tid mellom leveranse av kritisk feilretting i uke 39 og planlagt oppstart innføring i uke 44. Det medfører at prosjektets handlingsrom for eventuelle feil og mangler som oppdages i leveransen fra uke 39 ikke skal påvirke oppstart innføring i uke 44.
- Det oppdages feil under testing og under pilot som er blokkerende for å starte innføring i uke 44
- Manglende tid/kapasitet til revidering av driftsprosesser kan redusere kvalitet på tjenesteleveransen, samt påvirke kundeopplevelsen
- Oppstart Innføring kan sammenfalle med oppstart integrasjonsarbeid LifeX/Locus og med HDO forberedelser til AMK IKT pilot i Bergen



## Medielogg

### Status

Prosjektet har gått i pilot sammen med LifeX og løsningen er tilgjengelig for pilotkundene.

Som tidligere rapportert har det i prosjektet foreligget en A-feil i meldingsflyt fra LifeX som har resultert i at opptak av telefonsamtaler i gitte scenarioer feiler. Teamet laget en kortsiktig løsning der foretaket eksporterer alle opptak fra LifeX sin korttidslydlogg og lagrer opptaket internt hos HDO.

Frequentis AG har levert en feilretting som er implementert i testsystemet, og teamet har gjennomført initielle tester av feilrettingen. Testene viser at feilen er rettet og lagring av telefonsamtaler fungerer som opprinnelig planlagt.

Medielogg-prosjektet jobber med KAK for å kunne få LifeX-versjonen som inneholder rettelsen ut i produksjon. Når dette er gjort kan Medielogg piloteres med full funksjonalitet, og egentester gjennomføres uten restanser.

Generelt er tilbakemeldingene gode på løsning, lyd kvalitet og kvalitet på transkriberingstjenester.

### Gevinstrealisering

Når implementeringen er ferdigstilt, vil produktteamet ha oversikt over hvilke grenseflater Medielogg får mot andre systemer. Dette vil gi HDO mulighet til å kunne starte arbeidet med å identifisere nye gevinster i form av kunder og systemer som trenger logging. 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 kroppsårne enheter og enheter i ambulanser.
- **Reservetelefon fra Zisson:** Dialog med produktteam er opprettet og eksempelfiler hentet ut. Arbeidet med kartlegging/implementering er ikke startet.

Virksomhetsrapport per august 2025



## Status og pågående initiativer

Den 12. juni ble det offentliggjort en ny tidsambisjon for nytt nødnett. Den viktigste endringen fra tidligere kommunisert plan, er at brukermigrering er skjøvet fra perioden 2028-2029 til 2030-2031. Kvalitetssikring, testing, kravstilling og anskaffelser ligger i hovedsak til perioden 2025-26, mens etablering, pilotering og klargjøring for innføring vil foregå i perioden 2027-29. Videre er det lagt opp til kontinuerlig og gjennomgående testing i alle fasene frem mot migreringen. Formell oppstart av gjennomføringsfase forutsetter at det sentrale styringsdokumentet (SSD) har gjennomgått ekstern kvalitetssikring (KS2) og vært gjenstand for beslutning i Stortinget. SSD forventes å være klart for Stortingsbehandling i 2026.

Inntil dette, fortsetter arbeidet med å forberede for anskaffelser, hvor det i løpet av høsten blant annet vil bli utarbeidet brukerscenarioer på tvers av nød- og beredskapsaktørene som skal benyttes i kravstillingen.

Arbeidet med å etablere en prosjektorganisasjon for gjennomføringsprosjektet i helsetjenesten vil, som tidligere rapportert, prioriteres gjennom høsten. Også her samarbeider nødetatene og DSB godt. En kartlegging av interessentbildet i helse pågår, for å sikre at riktige ressurser blir plassert på rett sted i prosjektet, og/eller holdes godt orientert underveis. Dette inkluderer også arbeidet med å vurdere sammensetning av styrings- og referansegrupper.

Foretaket viderefører kartleggingen av kommunikasjonsbehov hos helsetjenestens potensielle utvidede brukergrupper (hjemmetjeneste, nødnett i sykehus, og rus og psykiatri). I høst vil fokus være på å få samlet inn innsikt fra kommunene i Nord-Norge, samt gjennomføre workshop

med sluttbrukere og andre relevante aktører for å bearbeide den innsikten som samlet sett er innhentet.

## Prosjektrisiko

Helsetjenestens vil i den tverretatlige styringsgruppen for nytt nødnett i høst rette fokus på risiko knyttet til styring og organisering av totalprosjektet nytt nødnett. Tydelige og avklarte roller og styringslinjer er en forutsetning å få på plass i god tid før oppstart av gjennomføringsprosjektet, og også for nærmere planlegging av innføringsprosjektet i helse.

## Gevinstrealisering

I arbeidet med felles brukerscenarier, henter HDO ut gevinster av tidligere gjennomført innsiktsarbeid, som kan brukes direkte inn i prosessen. Dette gir tids- og kapasitetsmessige besparelser.

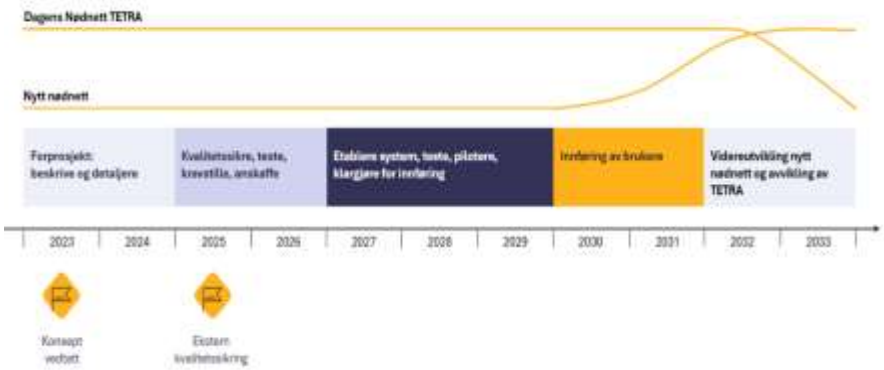
## Annet

Den 29. august gikk regjeringen og DSB ut med pressemeldinger der de opplyste om at Digitaliserings- og forvaltningsdepartementet (DFD) og Nasjonal Kommunikasjonsmyndighet (NKOM) tar over ansvaret for nytt nødnett-prosjektet med umiddelbar virkning.

Justis- og beredskapsdepartementet (JD) og DSB beholder ansvaret for dagens nødnett frem til avvikling 31.12.2031, og vil sammen med HOD være behovseier for nytt nødnett. Ifølge pressemeldingen er det prosjekteierskap- og ledelse sentralt som endres, mens tidslinje og tidspunkt for avvikling av dagens nett opprettholdes.

Virksomhetsrapport per august 2025

Styringsgruppen er foreslått videreført i perioden der prosjekteierskap- og ledelse for det sentrale prosjektet overdras fra JD/DSB til DFD/NKOM. Sammen med styreleder i HDO, informerer representantene Helse- og omsorgsdepartementet (HOD), som deltar i prosjektrådet på departementsnivå.



Figur 9: Ny tidslinje for nytt nødnett, presentert av DSB den 12. juni

## Datasenter

### Oppsummering i perioden

Fokus i perioden har vært å ferdigstille driftsoppgaver inn mot frysperiode, og deretter opprettholde stabil drift gjennom sommeren.

Utrullingen av en nettverksteknologi som forenkler styring og drift av bedriftsnettverk (SD-WAN) i samarbeid med NHN pågår fortsatt for fullt. I Nord-Norge er utrulling ferdigstilt, og det pågår utrulling i de tre øvrige regionene.

Foretaket har i perioden jobbet med å planlegge utskiftning og oppgradere kjernenettverk tilknyttet begge datasentre i Gjøvik. Ved utskiftning vil nettverket endres til Sonic, som er et initiativ fra de største produsentene i markedet. Det gir en fremtidig verdi i form av leverandøruavhengighet, og større valgfrihet av leverandør med tilhørende gevinster.

Videre har foretaket blant annet jobbet med å planlegge utskiftninger av nettverk tilhørende alle AMK, der foretakets interne kompetanse bidrar til å kontinuerlig sikre og forberede AMK sine tekniske plattformer.

## Server og arbeidsflate

### Initiativer og fokusområder

HDO Kundeportal er ferdigstilt og godkjent i henhold til interne retningslinjer og policyer. Denne vil fungere som:

- Selvbetjening for LifeX-brukeradministrasjon
- Kontrollromsstatistikk
- At brukere kan påmelde seg til HDO sine brukerkurs.

HDO Kundeportal er i pilot og pågår i takt med KAK/Medielogg sine pilotkunder.

Foretaket har tilgjengeliggjort JSM Serviceportal, slik at kunder kan følge sine saker over nett. Dette resulterer i mer effektiv saksgang, både for kunder og internt i foretaket. For å styrke sikkerheten til tjenesten er det implementert to-faktorautorisering ved bruk, og at tjenesten tillater kun brukere med norsk IP-adresse.

Foretaket har i perioden utviklet og testet et system for å kunne oppdatere og vedlikeholde mobile klienter i LifeX. Systemet tar utgangspunkt i en utviklet funksjon for fjernstyrt feilretting, ved hjelp av en integrasjon som har blitt tilgjengeliggjort i JSM Serviceportal. Tjenesten vil medføre vesentlig tidsbesparelser for våre kunder, og sikrer at de mobile enhetene til enhver tid er oppdatert og vedlikeholdt.

### Annet

Det jobbes med et konsept for oppetidsrapport innenfor produktområder levert av teamet, og jobber med å kunne rapportere på det i kommende rapporteringsperiode.



## 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: Nøkkeltall for HDOs risiko per august.....                                                           | 3  |
| Figur 4: Nøkkeltall i foretaket for perioden og hittil i år.....                                              | 7  |
| Figur 5: Resultat på medarbeiderundersøkelsen ForBedring for HDO i 2025 .....                                 | 8  |
| Figur 6: Totalt sykefravær i foretaket i perioden.....                                                        | 9  |
| Figur 7: Totalt AML-brudd i foretaket siste 13 måneder .....                                                  | 10 |
| Figur 8: Totalt sykefravær i foretaket siste 13 måneder .....                                                 | 10 |
| Figur 9: Antall gjennomførte videosamtaler med videoløsningene fra Bliksund og SNLA de siste 14 måneder ..... | 14 |
| Figur 10: Ny tidslinje for nytt nødnett, presentert av DSB den 12. juni .....                                 | 19 |
| <br>                                                                                                          |    |
| Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (H1Å). Tall oppgitt i MNOK.....                     | 4  |
| Tabell 2: Prognose per august. Tall oppgitt i MNOK .....                                                      | 5  |
| Tabell 3: Kundereskontro per august.....                                                                      | 6  |