



Virksomhetsrapport

September 2025

Vedlegg 1 sak 31-2025 Virksomhetsrapport per september



HELSETJENESTENS
DRIFTSORGANISASJON
Nødnett

Innhold

Ledelsens gjennomgang virksomhetsrisiko	3
Økonomi	4
Resultat	4
Prognose	5
Investeringer, likviditet og lån	6
Investeringsbudsjett 2025	6
Investeringsbudsjett 2024	6
Likviditet og lån	6
Kundefordringer	6
Organisatoriske forhold	7
Initiativer og fokusområder	7
Rekruttering	7
Oppfølging av måleindikatorer på belastning	7
Sykefravær i rapporteringsperioden:	8
Overtidstimer i rapporteringsperioden:	8
.....	9
Kunder og marked	10

Kontrollrom og operatørplass	11
.....	12
Nødnett og radioterminaler	12
Telefoni.....	12
Videoløsninger	13
Datavarehus, statistikk og medielogg	14
Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)	15
Medielogg	16
Nytt nødnett	17
Liste over figurer og tabeller	18



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-sentraler 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



	Risiko	Opprinnende data	Endringstyper
OR-851	Kapasitetsutfordringer i interne driftsforberedelser som følge av belastning fra KAK-prosjektet	AMK	Økt
OR-821	Risiko for forsinkelser i KAK-prosjektet som følge av at LifeX-leveransen ikke blir godkjent	AMK	Økt
OR-611	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	Økt
OR-631	Risiko for utsettelse av LifeX på AMK medfører økte kostnader til drift og vedlikehold av dagens VMware-plattform	AMK	Økt

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



	KONSEKVENS 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 september	Nye risikoer i perioden	Risikoer lukket i perioden
23	0	0

Figur 3: Nøkkeltall for HDOs risiko i september

Økonomi

Resultat

For perioden er det et negativt resultat på 10,5 MNOK. Akkumulert for året er det et positivt resultat på 42,2 MNOK.

Totale kostnader inklusive finansposter for perioden er 14,0 MNOK under budsjett. Akkumulert er totale kostnader inklusive finansposter 78,7 MNOK under budsjett.

Vesentligste avvikene mot budsjett akkumulert på kostnadspostene: avskrivninger, tjenestekjøp, frikjøp og lisenser.

Rapportlinje	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ budsjett	Avvik	Årsbudsjett
Driftsinntekt	7 674 641	18 692 014	-11 017 373	150 086 263	168 228 123	-18 141 859	224 304 163
Forvaltningsinntekt	4 530 299	11 482 874	-6 952 575	91 758 239	103 345 865	-11 587 625	137 794 486
Annen inntekt	3 058 194	5 842 316	-2 784 123	19 796 946	32 876 948	-13 080 003	46 463 117
Sum omsetning	15 263 133	36 017 204	-20 754 070	261 641 448	304 450 935	-42 809 487	408 561 767
Lønninger	6 846 073	7 150 219	-304 146	51 123 603	54 916 751	-3 793 147	76 367 409
Overtid	226 640	254 178	-27 538	2 419 487	2 287 598	131 890	3 050 130
Faste tillegg	399 756	355 450	44 305	3 935 844	3 927 751	8 093	4 994 102
Feriepenger	918 119	948 551	-30 433	7 068 595	7 500 443	-431 848	10 346 097
Pensjonskostnad	2 671 987	1 194 181	1 477 806	15 443 115	10 913 599	4 529 517	14 496 142
Arbeidsgiveravgift	1 206 020	1 439 928	-233 908	10 463 617	11 521 773	-1 058 155	15 841 557
Andre personalkostnader	-510 672	316 373	-827 044	-72 526	2 847 355	-2 919 881	3 796 473
Sum personalkostnader	11 757 923	11 658 880	99 043	90 381 736	93 915 268	-3 533 532	128 891 910
Avskrivninger	3 462 045	6 990 528	-3 528 483	28 732 656	44 091 728	-15 359 072	64 579 854
Husleie Renhold	1 519 745	1 548 624	-28 879	13 643 483	13 937 620	-294 137	18 583 493
IKT utstyr og vedlikehold	715 035	750 458	-35 423	3 840 223	6 754 124	-2 913 901	9 005 498
Tjenestekjøp	1 741 968	2 270 045	-528 078	8 860 540	20 345 413	-11 484 873	26 357 839
Frikjøp	197 782	1 119 999	-922 217	2 015 013	10 084 238	-8 069 226	13 018 825
Kontorutstyr	51 913	72 259	-20 346	416 732	650 330	-233 599	867 107
Telefon og mobil	357 385	590 897	-233 512	4 862 861	5 318 074	-455 212	7 090 765
Transmisjon og data	754 865	980 275	-225 410	6 113 162	8 822 475	-2 709 313	11 763 300
Møter, kurs og forum	363 333	1 411 537	-1 048 203	1 655 544	3 985 838	-2 330 294	5 012 623
Reisekostnader	445 351	476 435	-31 084	2 953 858	2 650 290	303 568	3 973 257
Lisens, support og garanti	6 928 690	8 994 318	-2 065 628	62 246 686	80 944 605	-18 697 919	107 927 560
Andre kostnader	-2 002 664	2 104 254	-4 106 918	-7 700 474	-765 614	-6 934 860	1 606 367
Sum Driftskostnader	14 535 449	27 309 629	-12 774 181	127 640 283	196 819 121	-69 178 838	269 786 489
Sum Totale Kostnader	26 293 372	38 968 510	-12 675 138	218 022 019	290 734 389	-72 712 370	398 678 398
Sum Finans	-510 623	823 614	-1 334 237	1 421 531	7 412 526	-5 990 995	9 883 368
Resultat	-10 519 616	-3 774 920	-6 744 696	42 197 898	6 304 020	35 893 878	0

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

Prognose

Årsprognose per september viser totale kostnader (inkl. finansposter) på 322,1 MNOK. Dette gir totale kostnader på 86,5 MNOK under årsbudsjett. HDO har tatt ned månedlig faktureringen for drift og forvaltning fra og med august for å oppnå et tilnærmet 0-resultat ved årsslutt.

Foretaket sendte et nytt informasjonsbrev til kommunene med oppdatert prognose i perioden.

Kommentarer til de vesentligste avvikene mot budsjett i prognosen per 30.09:

- Personalkostnader er 8,6 MNOK under budsjett hovedsakelig som følge forsinkede rekrutteringer.
- Avskrivninger er 20,5 MNOK under budsjett hovedsakelig som følge av utsatt oppstart KAK og Medielogg avskrivninger og nedjusterte og forsinkede investeringer i 2025 sammenlignet med budsjett.
- Innleie er 14,6 MNOK under budsjett som følge av nye vurderinger for behov av frikjøp ut året knyttet til opplæring, KAK-prosjektet og Nytt Nødnnett.
- Lisens, support og garanti er 22,2 MNOK under budsjett bl.a. som følge forsinkelse i KAK-prosjektet og DSB-avtale vedr. nødnettstilknytning.
- Andre kostnader er 10,4 MNOK under budsjett som følge av lavere kostnader på konti med MVA-fradrag samt økt andel erstatning i 2026.
- Finansposter er 3,6 MNOK under budsjett som følge av høyere likviditet gjennom året enn budsjettet.

Rapportlinje	Årsprognose	Budsjett	Avvik mot budsjett
Sum personalkostnader	120,3	128,9	-8,6
Avskrivninger	44,1	64,6	-20,5
Husleie Renhold	18,4	18,6	-0,2
IKT utstyr og vedlikehold	7,0	9,0	-2,0
Tjenestekjøp	21,1	26,4	-5,3
Frikjøp	3,7	13,0	-9,3
Kontorutstyr	0,6	0,9	-0,2
Telefon og mobil	6,5	7,1	-0,6
Transmisjon og data	9,4	11,8	-2,4
Møter, kurs og forum	3,2	5,0	-1,8
Reisekostnader	4,5	4,0	0,6
Lisens, support og garanti	85,8	107,9	-22,2
Andre kostnader	-8,8	1,6	-10,4
Sum Driftskostnader	315,7	398,7	-83,0
Sum Finans	6,3	9,9	-3,6
Sum Totale Kostnader	322,1	408,6	-86,5

Tabell 2: Prognose per september. Tall oppgitt i MNOK

Investeringer, likviditet og lån

KAK- og Medieloggprosjektet er fortsatt innenfor handlingsrommet av total prosjektramme. 24. september støttet prosjektstyret at LifeX- og Voxlog-prosjektene gjennomfører en prøveperiode (pilot) for innføring av kontrollrom fra uke 46. Prøveperioden innebærer at foretaket vil rulle ut færre nye kontrollrom i 2025 enn tidligere planlagt. Endringen påvirker ikke forventet oppstartet av avskrivninger (november 2025).

Oppdatert plan for utrulling og herunder økonomiske konsekvenser av endringene blir løftet i prosjektstyremøte 12. desember 2025. Foreløpige vurderinger indikerer ingen direkte investeringseffekter for prosjektene, men beslutningen vil ha økonomiske konsekvenser for foretakets driftskostnader i 2026.

Investeringsbudsjett 2025

Hittil i år er det mottatt fakturaer for 99,3 MNOK hvorav 65,3 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 126,6 MNOK blir benyttet i 2025. 5,1 MNOK av resterende beløp forventes mottatt i 1. halvår 2026. Dette gjelder investeringer som bestilles i 2025, men først leveres i 2026.

Investeringsbudsjett 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. 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. Estimert forbruk av investeringsbudsjett 2024 er 4 MNOK.

Likviditet og lån

Likviditeten er solid, og beholdningen av likvide midler per august er 131,8 MNOK. Prognosen per årsslutt er 40 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.

Kundefordringer

Kundefordringer	
(i 1000 NOK)	Reskontro
Forfalt 181 dager eller mer	0
Forfalt, 91 - 180 dager	
Forfalt, 46 - 90 dager	
Forfalt, 15 - 45 dager	10
Forfalt, 8 - 14 dager	985
Forfalt, 1 - 7 dager	
Forfaller om 0 - 7 dager	45
Forfaller om 8 - 14 dager	74
Forfaller om 15 - 45 dager	14 251
Sum	15 365

Tabell 34: Kundereskontro per september

Organisatoriske forhold

Initiativer og fokusområder

Foretaket har startet gjennomføring av medarbeidersamtaler, der det legges et ekstra fokus på kompetanseutvikling for å sikre at HDO når sine mål.

Foretaket har igangsatt et initiativ for å utvikle bedre prosesser for å samkjøre økonomi og aktivitetsplanlegging i planleggingshorisontene tertial, år og strategiperiode. Foretaket har i perioden gjennomført "stormøte" hvor alle ansatte deltar i planlegging av kommende tertial, samt ekstra fokus på beredskap. Målet var å skape felles forståelse for HDOs beredskapsarbeid og samfunnsoppdrag, inspirere til refleksjon og eierskap i teamene, samt legge grunnlag for videre arbeid i 2025 og fremover.

Rekruttering

I rapporteringsperioden er følgende ansettelser gjennomført:

- To årsverk på team Servicedesk (driftsingeniører).

I rapporteringsperioden er følgende ansettelser i prosess:

- Ett årsverk som controller på team organisasjonsstøtte.

Det er per utgang av september 99 ansatte i HDO, inkludert trainee'er og lærlinger.

Sykefravær		
September	3,81%	
Totalt sykefravær hittil i år	2,51%	
Indikator	< 5 %	
AML-brudd		
September	28	
Totalt antall AML-brudd hittil i år	145	
Indikator	< 8 stk. pr. mnd.	
Overtidstimer		
September	381	
Totalt antall overtidstimer hittil i år	2 972	

Figur 4: Nøkkeltall i foretaket for perioden

Oppfølging av måleindikatorer på belastning

Brudd på arbeidsmiljølovens arbeidstidsbestemmelser i rapporteringsperioden:

Bruddtype	September	Prosent av alle brudd
Brudd på hviletid i løpet av 24 timer (11t eller 8t v/disp (arbeidsfri ihht hovedarbeidsperioder)	15	53%
Brudd på hviletid i løpet av 7 dager (35t eller 28t v/disp.)	4	14%
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. dag (13t eller 16t v/disp.)	3	11%
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 7 dager (10t eller 20t v/disp.)		
Brudd på totalt antall arbeidstimer pr. 4 uker (25t eller 50t v/disp.)		
Brudd søndager på rad (skal ha fri hver 2. søndag)	3	11%

Virksomhetsrapport per september 2025

AML timer pr 4 uker	1	4%
AML timer pr uke	2	7%
Gjennomsnittlig arbeidstid pr. uke		
Totalt	28	100%

Figur 5: Oversikt over antall AML-brudd i foretaket i perioden

Forklaring til AML-brudd i rapporteringsperioden:

- 2 brudd på Tetra
- 6 brudd på grunn av alarmer i beredskapsvakt
- 3 brudd på oppgradering/internpatching
- 16 brudd på grunn av LifeX/KAK
- 1 brudd på generell drift

Det gjøres oppmerksom på at det ikke er 28 unike brudd, da en hendelse kan gi brudd i flere kategorier.

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

Det har vært en vesentlig økning av AML- brudd i september. Hovedårsaken til økning av AML-brudd er på grunn av LifeX- prosjektet og tilhørende oppgaver. Det følges med på om denne utviklingen fortsetter, og vurderes fortløpende hvilke tiltak som settes inn. Personalledere er i dialog med de medarbeiderne som har gjentatte brudd.

Sykefravær i rapporteringsperioden:

September	
Korttidssykefravær (<= 16 dager)	2,79%
Langtidssykefravær (> 16 dager)	1,02%
Totalt	3,81%

Figur 6: Totalt sykefravær i foretaket i perioden

For september har korttidsfraværet økt. Foretaket ligger likevel godt under indikatoren på 5%, og har fortsatt et lavt sykefravær. Foretaket har god oversikt over gjeldende fravær og årsakene til dette.

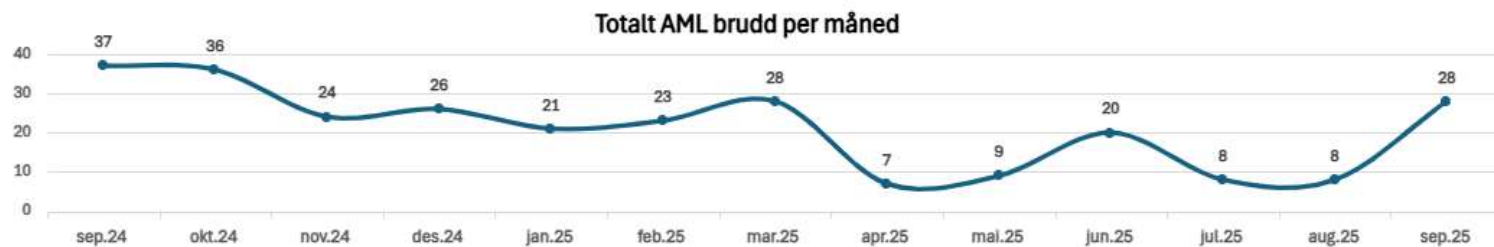
Overtidstimer i rapporteringsperioden:

Foretaket startet rapportering på overtidstimer fra juni 2025. Det er per nå ikke satt en indikator på antall overtidstimer per måned.

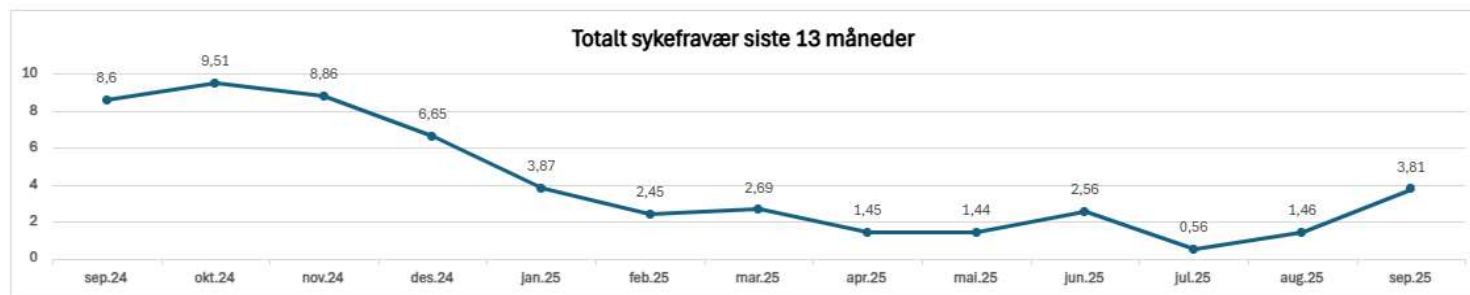
For antall overtidstimer inkluderer foretaket overtidsarbeid og uttrykninger i bakvaksordningene.

Antall overtidstimer har økt i rapporteringsperioden, og dette sees i sammenheng med LifeX- prosjektet og også med AML- brudd for denne perioden. Utviklingen av dette følges opp internt i foretaket.

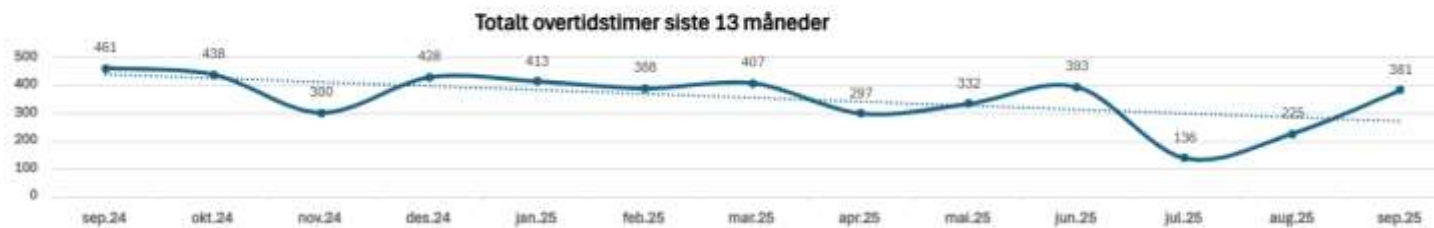
Virksomhetsrapport per september 2025



Figur 7 7: Totalt AML-brudd i foretaket siste 13 måneder



Figur 8: Totalt sykefravær i foretaket siste 13 måneder



Figur 9: Totalt overtidstimer i foretaket siste 13 måneder

Kunder og marked

Oppsummering

Den 18. september ble årets andre og siste HDO Brukerforum gjennomført. Tilbakemeldingene fra både brukerrepresentanter og HDO-ansatte som deltok, indikerer at diskusjonene var omfattende og konstruktive. Deltakelse på arrangementet oppleves som svært nyttig for alle involverte.

HDO har vært synlige i eksterne arenaer, deriblant gjennom deltakelse på Ambulanseforum og Legevaktkonferansen. Her har det vært fokus på synlighet, nettverksbygging og formidling av kommende aktiviteter knyttet til KAK-prosjektet.

Foretaket vil fortsette arbeidet med å analysere resultatene fra årets kunde- og brukerundersøkelse. Så langt ser resultatene positive ut. En fullstendig rapport vil foreligge før jul. Det skal også gjennomføres flere kundemøter, samtidig som planleggingen av fremtidige aktiviteter videreføres.

AMK Trondheim har blitt intervjuet om sin rolle og erfaringer som pilotbruker i LifeX, og artikkelen er planlagt publisert i nær fremtid. Dette vil gi god innsikt til øvrige AMK-er om hva man kan forvente i ny kommunikasjonsløsning.



Virksomhetsrapport per september 2025

Kontrollrom og operatørplass

Oppsummering av perioden

I perioden har mye av fokuset vært på etablering av ny legevaktsentral i Namsos; Midtre Namdal legevaktsentral. HDO har bistått prosjektet siden starten av 2024, og med god tid til forberedelser samt tett samarbeid med de involverte ble etableringen av kontrollrom på ICCS gjennomført etter planen. Det ble også gjennomført en intern flytting av operatørplasser hos Ålesund interkommunale legevakt. På tross av kort bestillingstid, ble oppdraget løst effektivt med god kommunikasjon og tydelig dokumentasjon.

Initiativer og fokusområder

Planlegging og forberedelser til LifeX-utrullinga fortsetter å være et sentralt fokusområde. I oktober skal Akuttmottaket i Drammen flyttes til nye Drammen sykehus. Inkludert mye planlegging er dette å anse som et omfattende oppdrag.

Det jobbes videre med koordinering og mottak av bestillinger knyttet til endringer i 116 117-anrop for flere kommuner i Øst-Finnmark når Finnmarkssykehuset ikke lenger skal ha en funksjon som legevaktsentral fra 1. november.

I lys av varslede justeringer på KAK prosjektet sine innføringsplaner gjøres det nye vurderinger av behov for å skifte ut programvare eller maskinvare i eksisterende ICCS løsning. Det er spesielt utfordringer med Windows operativsystemer som går ut på support.

Annet

Som forberedelser til utrulling av LifeX har operatørplassteamet som budsjettert blitt styrket med ekstra ressurser som er godt i gang med daglig drift og LifeX-relaterte oppgaver. Dette bidrar til å øke kvalitet i arbeidet frem mot- og under utrullinga av 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.



Nødnett og radioterminaler

Oppsummering av perioden

Det er i perioden sendt ut totalt 291 nye radioterminaler til Agder. Videre er det sendt ut nye programmeringsløsninger i hele Agder samt Bodø. Bakgrunnen for nye programmeringsløsninger er for å ivareta sikkerhet i løsningene.

Initiativer og fokusområder

I kommende periode vil fokuset være å få skiftet ut radioterminaler i Telemark og Vestfold. Her er man godt i gang med å sette opp terminalene med bl.a. krypteringsnøkler. Omprogrammering av radioterminaler i flere andre områder vil også være en prioritert oppgave i kommende periode, hvor det også vil bli sendt ut nye programmeringsløsninger.

HDO har som mål å få etablert et eget brukerforum for Nødnett i sykehus-brukerne da disse ikke faller naturlig inn i eksisterende brukerforum.

Driftsstatus og nøkkeltall

Det ble i september opprettet 77 nye saker, hvor 58 er lukket og 19 har status "venter på kunde". Sakene omhandler i hovedsak feil på radioterminaler, garnityr, sporing samt aktivering av terminaler. HDO mottok 26 bestillinger på nye terminaler som alle er klargjort, utsendt og aktivert klare til bruk i perioden.



Telefoni

Oppsummering av perioden

Det jobbes intensivt for å sikre at LifeX kommer i drift som planlagt. Herunder har det vært fokus på blant annet omlegging av tverrlinjer som har avhengighet til regionale IKT-enheter. Det gjenstår p.t omlegging av tverrlinjer i Midt-Norge.

Videre så er det et særlig fokus knyttet til arbeid med mobile enheter til LifeX, dette arbeidet vil fortsette i kommende periode. Interessen for HDOs reserveløsning for telefoni er økende og løsningen rulles ut fortløpende.

Initiativer og fokusområder

HDO har i perioden formelt mottatt et nytt oppdrag knyttet til robustifisering av nødnummer, blant annet gjennom deltagelse i NKOM sitt prosjekt. Oppdraget vil kreve tid og ressurser fra teamet i tiden fremover.

Driftsstatus

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



Videoløsninger

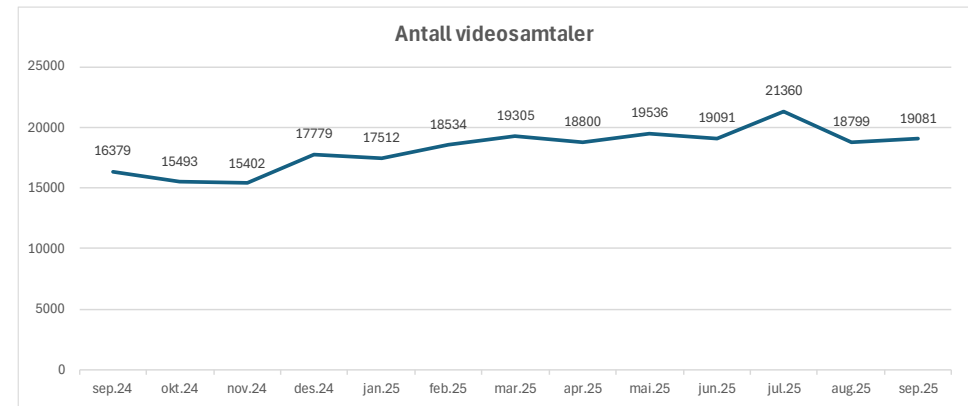
Oppsummering av perioden

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

Arbeidet med utfordringene som Vestre Viken har hatt er avsluttet. Konklusjonen etter utvidet logging og nøye gjennomgang, er at feilsituasjonen ikke er unormal. Gjennomgang av lokale prosedyrer og feilrapportering tilstrekkelig.

Nøkkeltall

Totalt antall gjennomførte videosamtaler for begge videoløsninger i perioden juni-august: **19081 videosamtaler**



Figur 10: Antall gjennomførte videosamtaler med videløsningene fra Bliksund og SNLA de siste 12 måneder

Virksomhetsrapport per september 2025

Datavarehus, statistikk og medielogg

Oppsummering av perioden

Hovedfokus i perioden har vært å ferdigstille Voxlog, se rapportering i prosjektet.

Driftsstatus

Statistikk-løsningen CRR: 4 timer nedetid på gammel statistikk-løsning CRR grunnet oppgradering av databaser.

Nice Express lydlogg: Ingen rapportert nedetid

Annet

Teamet vil fremover jobbe for å lage nye KPIer og automatisk oppetidsmålinger i Q4-Q1.





Ny kommunikasjonsløsning i akuttmedisinsk kjede (KAK)

Status og pågående initiativer

Prosjektet gjennomfører piloter med to legevaktsentraler, to AMK sentraler og ett akuttmottak. Tilbakemeldingene fra pilotene er i hovedsak gode. Pilotene vil pågå frem til 24/10. Etter dette vil AMK pilotene kobles tilbake til ICCS, der øvrige pilotlokasjoner vil fortsette på LifeX i ordinær drift.

KAK-prosjektet har tidligere orientert om høy risiko i planverket. Risikoene har i stor grad vært drevet av at leverandøren har levert programvare over en lengre periode enn opprinnelig planlagt. Dette har medført betydelig merarbeid for HDO, blant annet gjennom forlenget akseptansetesting og samtidighetsutfordringer knyttet til pilotoppfølging og intern klargjøring for innføring og drift. Prosjektet har iverksatt tiltak for å håndtere samtidighets-utfordringene, blant annet ved å jobbe med automatisering av prosesser samt økt bemanning. Foreløpig har tiltakene ikke gitt tilstrekkelig effekt, og prosjektet har gjennomført en revurdering av planene.

Prosjektstyret støttet i møtet den 24. September at LifeX- og Voxlog-prosjektene gjennomfører en prøveperiode (pilot) for innføring av kontrollrom fra uke 46, Dette betyr at prosjektet innfører 1-2 kontrollrom per uke fra uke 46, noe som gir 5-7 nye kontrollrom på LifeX innen utgangen av året. I tillegg til de eksisterende pilotene for små kontrollrom vil HDO ha om lag 10 kontrollrom på LifeX innen desember 2025. Basert på erfaring fra innføring av disse 5-7 nye kontrollrommene vil prosjektet

komme tilbake til prosjektstyret med et forslag til videre utrulling av kontrollrom den 17 desember.

Prosjektrisiko

- Det oppdages feil under testing og under pilot som er blokkerende for godkjenning av milepæl 5.1b den 24/10. Dette vil da også hindre innføring av nye kontrollrom fra uke 46.
- 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

Voxlog-prosjektet er i sluttfasen der ferdigstilling av akseptansetest er planlagt å være ferdig i uke 41. Enkelte leveranser fra leverandør er ikke ferdigstilt, som medfører at det vil være utfordrende å få leveransen godkjent innen tidsfristen. Alt tyder i midlertidig på at leveransen vil levere den funksjonaliteten som er nødvendig for implementering og videre utrulling.

Hovedrestansene omhandler import av chat- og video fra LifeX, samt maskeringstjenester for video. Ingen av disse er planlagt benyttet pr nå.

Det gjenstår noe feilretting, men leverandør følger opp med hyppige leveranser på feilretting. HDO forventer å motta en oppdatering i uke 41 som skal sørge for at alle feil i kategori A og B blir lukket.



Nytt nødnett

Status og pågående initiativer

Som rapportert i forrige periode ble nytt nødnett-prosjektet den 29. august 2025 besluttet overført til Nasjonal Kommunikasjonsmyndighet (Nkom). Med vedtaket om ansvarsendring følger også en beslutning om at den videre utredningen skal legge til grunn et oppdatert konsept der alle teleoperatører leverer nett og dekning i løsningen fra start.

Prosjektet er med dette tilbake i forprosjektfasen, hvor målet er en helhetlig oppdatering av sentralt styringsdokument (SSD) innen sommeren 2026. Dette vil bli gjenstand for ekstern kvalitetssikring (KS2) høsten 2026, før det legges frem for investeringsbeslutning våren 2027. Avviklingstidspunkt for dagens Nødnett opprettholdes – 31. desember 2031.

Ressurser som opprinnelig var avsatt til arbeid med kravspesifisering i prosjektet, re-allokeres til utredningsaktiviteter.

HDO utnytter også tiden til å intensivere test- og utviklingsaktiviteter, hvor det er igangsatt planlegging av et pilotprosjekt for å teste en gruppekommunikasjonsapp i utvalgte kommunehelsetjenester. Formålet er blant annet å vurdere om løsningen kan bidra til mer effektiv samhandling.

Innsiktsarbeidet mot nye og utvidede brukergrupper videreføres. I perioden har arbeidet hovedsakelig bestått av planlegging og avklaringer knyttet til en ny innsiktreise og workshop. Innsiktsarbeidet skal ved årsslutt danne grunnlaget for en rapport med anbefalinger om hvordan brukergruppenes kommunikasjonsbehov bør ivaretas.

Planleggingen av helsetjenestens innføringsprosjekt skjer i parallell, hvor HDO vil etablere kontaktpunkter i helseforetakene som et ledd i å lette tilgang på løpende forankring i spesialisthelsetjenesten.

Prosjektrisiko

Nkom er utøvende tilsyns- og forvaltningsmyndighet for tjenester innenfor post og elektronisk kommunikasjon, og har god kjennskap til mobilnett og operatører. Det tror vi er positivt i et prosjekt som skal realisere en løsning som benytter de kommersielle mobilnettene som bærer. Samtidig reiser det en risiko for manglende ivaretagelse av ende-til-ende-perspektivet i nytt nødnett som følge av for lite fokus på brukerbehov og de oppdragskritiske tjenestene.

Nytt nødnett skal ivareta en helhet i form av sluttbrukerbehov, fremtidens utfordringer og mulighetsrom, og de overordnede faglige og politiske føringene som gjelder for sektorene. Da er det avgjørende at nødetatene er godt representert i alle ledd og faser av prosjektgjennomføringen. Dette perspektivet løftes både i prosjektet av prosjektleder, på styringsgruppenivå, og i innspill til departementet i forkant av prosjektrådsmøte i oktober.

Gevinstrealisering

Dersom alle involverte aktører klarer å operasjonalisere det oppdaterte konseptets intensjon om en mer smidig prosjektgjennomføring, vil det til tross for kortere gjennomføringsfase, være mulig å komme i mål, og i tillegg utnytte noen mulighetsrom. Blant annet effektiviseringstiltak for en smidigere migreringsfase, mulighet for mer trinnvis testing/pilotering, og at nødetatene kan ta et større ansvar og utfylle sentral prosjekteier på en bedre måte.

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 i september	3
Figur 4: Nøkkeltall i foretaket for perioden	7
Figur 5: Oversikt over antall AML-brudd i foretaket i perioden	8
Figur 6: Totalt sykefravær i foretaket i perioden	8
Figur 7: Totalt AML-brudd i foretaket siste 13 måneder	9
Figur 8: Totalt sykefravær i foretaket siste 13 måneder	9
Figur 9: Totalt overtidstimer i foretaket siste 13 måneder	9
Figur 10: Antall gjennomførte videosamtaler med videløsningene fra Bliksund og SNLA de siste 12 måneder	13
Tabell 1: Resultat mot budsjett i perioden og hittil i år (HiÅ)	4
Tabell 2: Prognose per september. Tall oppgitt i MNOK	5
Tabell 3: Kundereskontro per september	6