

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	1. juni 2017

SAK NR 27-2017 Virksomhetsrapport pr. april 2017

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning

Gjøvik, 24.mai 2017

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Sak 27-2017 Virksomhetsrapport per april 2017

1 Administrerende direktørs anbefaling

Administrerende direktør anbefaler at Styret tar virksomhetsrapport pr. april 2017 til etterretning.

Administrerende direktør er fornøyd med det økonomiske resultatet hittil i 2017. Kostnader og investeringer er lavere enn budsjettet. Ufordringene med å avklare endelig budsjett for 2017 har medført at HDO har holdt igjen å initiere noen aktiviteter. Akkumulert omsetning per april er 55,6 mnok mot budsjett på 67,6 mnok. Budsjettavvik på 12 mnok skyldes at HDO har hatt lave kostnader hittil i år som et følge av ikke-påløpte kostnader knyttet til prosjekt Retrofit, nye forvaltningsoppgaver og risikoreduserende tiltak. Administrerende direktør mener at driftssituasjonen viser en bedring som reduserer risikoen for HDO videre. Antall nye feil registrert har en positiv nedadgående trend, og utfordrer ikke rammene til HDO pt.

Administrerende direktør jobber for å forbedre kvalitet på leveranser fra leverandøren, slik at nødvendige feil blir rettet og forbedringer i kontrollromsløsningene kommer på plass. Videre ser administrerende direktør at det er forbedringspotensiale i HDOs interne håndtering av drift. Dette vil bli fulgt opp videre slik at interne prosesser og rutiner blir bedret.

Planverket for videre innføring av nødnett er utarbeidet, og prosjektet har fremdrift som planlagt. Administrerende direktør er fornøyd med at prosjektets prognoser ikke indikerer økte kostnader for HDO utover tildelt budsjett.

Administrerende direktør ser at pågående prosesser som involverer samarbeid med Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap (DSB) er utfordrende for HDO. Overføring av eierskap for utstyr tilknyttet nødnett ble gjennomført 30. desember 2016, og føringene for videre finansiering av eierskap og forvaltning ble gitt i foretaksmøte 12. desember 2016. Administrerende direktør er opptatt av å redusere risiko for HDO, og sikre et ryddig og godt grunnlag for samarbeid mellom DNK/DSB (fra 1/3) og HDO videre.

Sykefraværet har vist en fallende tendens. Det er ikke noen indikasjoner som peker på at sykefraværet er arbeidsrelatert. Så langt er det høye sykefraværet vurdert å skyldes naturlig sesongsvingninger (influensa og forkjølelse) sammen med noe langtidfravær pga. diverse kroppslige plager.

2 Faktabeskrivelse

Økonomi

Omsetningen i april er 13,4 mnok mot budsjett på 17 mnok. Fakturert omsetning til kommunehelsetjenesten for april er 6,5 mnok mot budsjett på 6,4 mnok.

Akkumulert omsetning per april er 55,6 mnok mot budsjett på 67,6 mnok. Budsjettavvik på 12 mnok skyldes at HDO har hatt lave kostnader hittil i år som et følge av ikke-påløpte kostnader knyttet til prosjekt Retrofit, nye forvaltningsoppgaver og effektiviseringstiltak. Disse kostnadene vil påløpe på et senere tidspunkt i 2017, de vesentlige budsjettavvikene vil kommenteres ved de neste avsnittene. I tillegg har HDO, som tidligere rapportert, mottatt MVA-refusjoner for periodiserte kostnader fra 2016.

2.1 Målkort pr. april 2017

Tall i 1000 nok

Økonomi				
	April		Akkumulert	
Måлиндikator	Resultat	Budsjett	Akk. Resultat	Akk. Budsjett
Omsetning	13 363	17 018	55 650	67 615
Derav, inntekt fra Kommunehelsetjenesten	6 497	6 442	21 866	25 840
Kostnader ekstern bistand	1 307	2 613	5 326	10 592
Forfalte kundefordringer			8 252	
Påløpte investeringer			-	35 085
HR				
	April		Akkumulert	
Måлиндikator	Baseline	Mål	Akk. Baseline	Akk. Mål
Bemanningsutvikling	59	64	60	64
Turnover	1	0	5	0
Sykefravær	7,4%	5,0%	5,4%	5,0%
AML-brudd	8	0	37	0
Driftsvolum				
	April		Akkumulert	
Måлиндikator	Driftssatt	Mål	Akk. Driftssatt	Totalt antall
Kontrollrom i drift			179	190
AMK plasser			130	134
AM plasser		2	76	79
Legevaktsplasser		5	191	210
Kommuner		10	292	426
Radioer	100	100	6 553	7 512

2.2 Økonomi pr. april 2017

	April		Hittil i år 2017		Hittil i år	2017
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Avvik	Budsjett
Omsetning						
Omsetning fra eiere	7 980 008	10 521 514	33 783 200	41 774 281	7 991 081	123 864 870
Omsetning fra KHT og private kunder	5 383 144	6 496 930	21 866 443	25 840 427	3 973 984	75 135 130
Sum omsetning	13 363 152	17 018 444	55 649 643	67 614 708	11 965 065	199 000 000
Varekjøp	11 045	100 000	83 433	350 000	266 567	1 000 000
Personalkostnader	3 914 308	5 155 838	18 984 810	19 860 429	875 619	59 155 000
Avskrivning	1 776 242	2 083 500	7 444 163	8 421 000	976 837	27 127 400
Husleie og renhold	949 429	1 268 000	4 095 074	4 817 000	721 926	13 851 000
IKT-utstyr og vedlikehold	143 726	651 500	998 794	2 562 500	1 563 706	7 570 000
Tjenestekjøp	1 306 761	2 613 000	5 326 231	10 592 000	5 265 769	26 935 000
Telefon og datakommunikasjon	(33 285)	1 708 640	4 902 473	6 325 560	1 423 087	19 905 000
Lisenskostnader	2 309 974	2 635 000	8 946 696	10 540 000	1 593 304	31 610 000
Andre driftskostnader	468 644	1 122 000	1 550 646	4 424 000	2 873 354	11 906 600
Sum Driftskostnader	5 145 249	9 998 140	25 819 914	39 261 060	13 441 146	111 777 600
		257 500				
Driftsresultat	2 516 308	(319 034)	3 317 323	(277 781)	(3 595 104)	(60 000)
Finansinntekt/ kostnad	(3 744)	(5 000)	(72 413)	(20 000)	52 413	(60 000)
Resultat	2 520 052	(314 034)	3 389 736	(257 781)	(3 647 517)	(0)

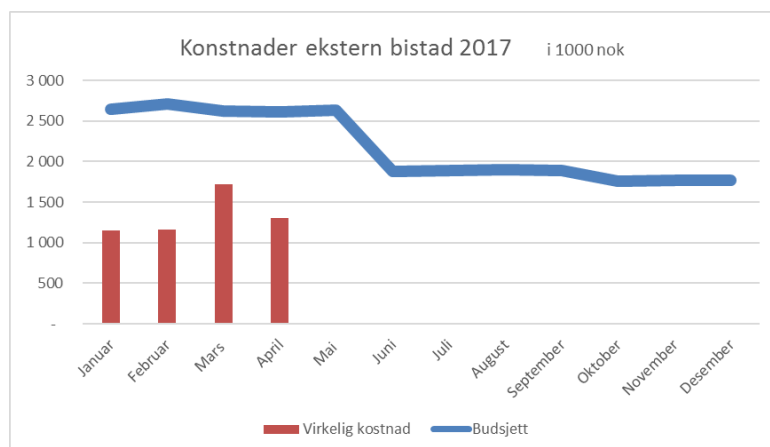
Total omsetning i april er 13,4 mnok (3,7 mnok lavere enn budsjettet).
 Akkumulert omsetning pr april er 55,6 mnok (12 mnok lavere enn budsjettet).

Personalkostnader er 3,9 mnok. Akkumulerte personalkostnader pr april er 19 mnok (0,9 mnok lavere enn budsjettet).

Avskrivningskostnader i april er 1,8 mnok, med akkumulert saldo på 7,5 mnok. Avvik hittil i år utgjør 1 mnok.

Sum driftskostnader er 5,1 mnok og er 4,9 mnok lavere enn budsjettet. Dette gir akkumulerte driftskostnader pr april på 25,8 mnok og skaper et avvik på 13,4 mnok. De største budsjettavvikene er knyttet til tjenestekjøp (5,3 mnok), lisenskostnader (1,6 mnok), IKT- utstyr (1,6 mnok) og andre driftskostnader (2,8 mnok).

Driftsresultatet i april viser et overskudd på 2,5 mnok, og hittil i år på 3,4 mnok. På bakgrunn av usikkerhet rundt MVA kompensasjon av kommuneandel, har HDO fulgt forsiktighetsprinsippet og innrapportert MVA fradrag for kostnader som er knyttet kun til eiere/spesialisthelsetjenesten, selv om inntektene fra kommunene har vært basert på kostnader fratrukket MVA. Dette overskuddet har som hensikt å sikre likviditeten inntil avklaring er kommet rundt MVA for kommuneandel.



Spesifikasjon av tjenestekjøp	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HIÅ bud.	Avvik	Årsbudsjett
Honorar revisjon	-	20	20	147	80	-67	240
Honorar regnskap	119	80	-39	241	320	79	960
Konsulentbistand, IKT	6	5	-1	63	20	-43	50
Honorar for juridisk bistand	21	40	19	176	180	4	530
Konsulenthonorar Project desk	735	850	115	2 794	3 400	606	5 100
Konsulenthonorar knyttet til Feltapparat	600	200	-400	800	800	-	2 400
Øvrige konsulenthonorarer	-174	1 418	1 592	1 047	5 787	4 740	17 650
Annen fremmed tjeneste	-	-	-	58	5	-53	5
Sum tjenestekjøp	1 307	2 613	1 306	5 326	10 592	5 266	26 935

Tjenestekjøp påløp seg til 1,3 mnok i april, mot budsjett på 2,6 mnok.

Akkumulert tjenestekjøp pr april er 5,3 mnok mot budsjett på 10,6 mnok. Avviket på 5,3 mnok skyldes ikke-påløpte kostnader for Retrofit, forvaltningsoppgaver og effektiviseringstiltak, samt lavere bruk av underleverandører (regionale IKT selskaper og Site Service) for driften av kontrollrom enn budsjettert.

2.3 Finansiering pr. april 2017

Akkumulert Omsetning og budsjett pr april

Tall i 1 000 NOK	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		KHT / private		Sum totalt	
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett
Adm IKT forvaltning	2 269	3 489	1 125	1 744	1 125	1 744	1 125	1 744	5 368	6 268	11 012	14 989
Adm IKT for SHT	2 236	3 016	1 118	1 508	1 118	1 508	1 118	1 508	-	-	5 591	7 541
Drift AMK	6 138	6 138	3 069	3 069	2 501	2 703	2 728	2 728	341	341	14 777	14 979
Drift AM	2 663	2 663	473	473	651	651	651	651	59	59	4 497	4 497
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	12 154	12 846	12 154	12 846
Drift radio	238	238	104	104	122	122	110	111	401	408	975	983
Opplæring / kurs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retrofit	46	509	23	255	23	255	23	255	95	1 324	210	2 597
Innføringskostnad	381	1 118	20	533	2 584	1 719	-	719	3 448	4 595	6 434	8 684
Risikoreducerende tiltak	-	200	-	100	-	100	-	100	-	-	-	500
Sum inntekt	13 972	17 371	5 933	7 786	8 124	8 801	5 755	7 816	21 866	25 840	55 650	67 615

Sum akkumulert omsetning er 55,6 mnok og avviker fra budsjettet med 12 mnok. Dette skyldes lavere påløpte driftskostnader hittil i år på 12 mnok. Noen av kostnadene vil påløpe senere i 2017. HDO har ikke grunnlag for en årsprognose pt, som tilsier en reduksjon på 12 mnok.

Forvaltnings- og administrasjonsinntekter fra de regionale helseforetakene er 11,2 mnok mot budsjett på 16,3 mnok, med et avvik på 5,1 mnok. For Kommunehelsetjenesten er denne inntekten 5,4 mnok, mot budsjett på 6,3 mnok.

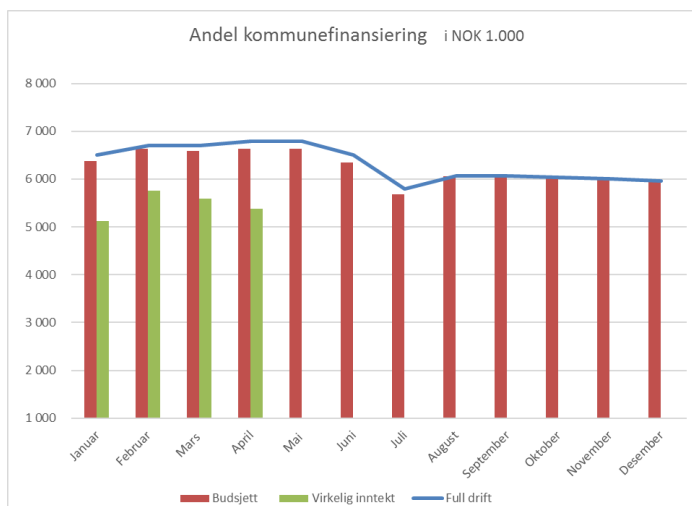
Driftsinntekter for AMK- og akuttmottaksplasser er 19,5 mnok, og har kun marginalt budsjettavvik.

Driftsinntekter for legevaktsentraler er 12,1 mnok mot budsjett på 12,8 mnok.

Driftsinntekter på radioterminaler er 1 mnok, og har kun marginalt budsjettavvik.

Inntekter fra Kommunehelsetjenesten er totalt 21,9 mnok mot budsjett på 25,8 mnok, med et avvik på 3,9 mnok.

Totale innføringsinntekter er 6,4 mnok mot budsjett på 8,7 mnok.



Omsetning fra kommunehelsetjenesten i april er 5,4 mnok mot budsjett på 6,3 mnok.

Akkumulert omsetning pr april fra Kommunehelsetjenesten er 21,9 mnok mot budsjett på 25,1 mnok. Avvik på 3,2 mnok skyldes lavere påløpte kostnader hittil i år, og at ikke alle legevaktsentraler er satt i drift.

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

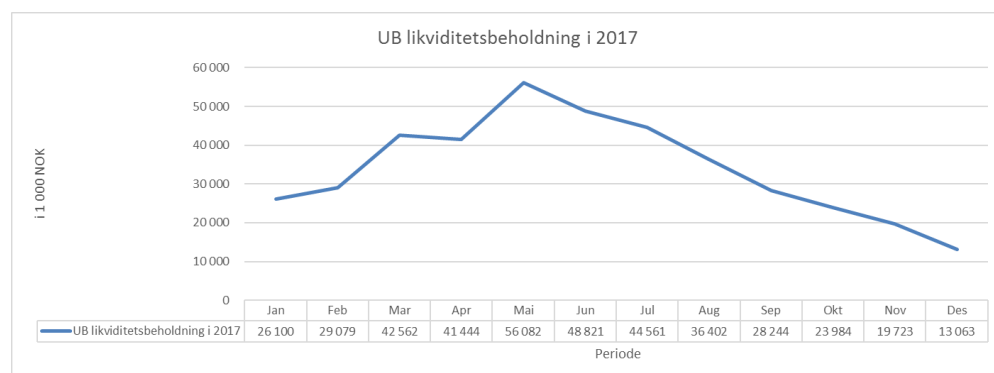
POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

2.4 Likviditet pr. april 2017

Kontantstrømsprognose													
Tall i 1000 NOK													
2017	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Totalt i 2017
Resultat	1 465	-967	468	2 520	0	0	0	0	0	0	0	0	3 486
Avskrivninger og nedskrivninger	2 005	1 831	1 831	1 776	2 261	2 261	2 261	2 261	2 261	2 261	2 261	2 261	25 532
Endring i omløpsmidler	-15 637	4 263	13 807	-11 130									-8 697
Endringer i tidsavgrensninger	6 145	-2 149	-2 623	5 716	-2 623	-2 623	-2 623	-2 623	-2 623	-2 623	-2 623	-2 623	-13 896
Kontantstrøm fra drift	-6 022	2 979	13 483	-1 118	-362	-362	-362	-362	-362	-362	-362	-362	6 426
Investeringer	0	0	0	0	0	-3 898	-3 898	-7 797	-7 797	-3 898	-3 898	-3 898	-35 085
Kontantstrøm fra investeringer	0	0	0	0	0	-3 898	-3 898	-7 797	-7 797	-3 898	-3 898	-3 898	-35 085
Langsiktige låneopptak	0	0	0	0	15 000								15 000
Avdragsbetaling						-3 000							-5 400
Kontantstrøm fra finansiering	0	0	0	0	15 000	-3 000	0	0	0	0	0	-2 400	9 600
Total endring kontantstrøm	-6 022	2 979	13 483	-1 118	14 638	-7 260	-4 260	-8 159	-8 159	-4 260	-4 260	-6 660	-19 059
IB likviditetsbeholdning	32 122	26 100	29 079	42 562	41 444	56 082	48 821	44 561	36 402	28 244	23 984	19 723	
UB likviditetsbeholdning i 2017	26 100	29 079	42 562	41 444	56 082	48 821	44 561	36 402	28 244	23 984	19 723	13 063	



Likviditetsbeholdningen ved utgangen av april er 41,4 mnok. Dette skyldes lavere kostnader enn forventet og disse er i hovedsak knyttet til datakommunikasjon og tjenestekjøp. Låneopptak for 2017 på 15 mnok og avtale er signert med Helse Midt RHF – øvrige del-lån forventes å bli utbetalt i løpet av mai/juni.

2.5 Finansieringsprognose 2017

Prognose / Årsbudsjett	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		KHT / private		Sum totalt	
	Prognose	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett
Adm IKT forvaltning	9 773	10 992	4 877	5 496	4 877	5 496	4 877	5 496	19 224	20 123	43 627	47 604
Adm IKT for SHT	8 066	8 846	4	4	4 033	4 423	4 033	4 423	-	-	20 165	22 115
Drift AMK	18 414	18 414	9	9	8 339	8 541	8 184	8 184	1 023	1 023	45 168	45 369
Drift AM	7 988	7 988	1	1	1 953	1 953	1 953	1 953	178	178	13 490	13 490
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	37 850	38 542	37 850	38 542
Drift radio	715	715	0	0	365	365	333	333	1 223	1 223	2 948	2 948
Opplæring / kurs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retrofit	1 620	2 083	1	1	810	1 042	810	1 042	4 192	5 421	8 243	10 630
Innføringskostnad	1 363	2 100	0	1	4 092	3 227	631	1 350	7 479	8 625	14 052	16 302
Risikoreduserende tiltak	600	800	0	0	300	400	300	400	-	-	1 500	2 000
Sum omsetning	48 539	51 938	21 446	23 300	24 769	25 447	21 120	23 180	71 168	75 135	187 042	199 000

Etter første kvartal viser en beregnet finansieringsprognose en kostnadsbesparelse på 12 mnok. Denne prognosen inneholder usikkerhet, siden HDO ved inngangen til året valgte å utsette oppstart av noe aktivitet til budsjett var endelig avklart. Kostnadene dette vil medføre seinere i 2017 må hensyntas i videre prognoser.

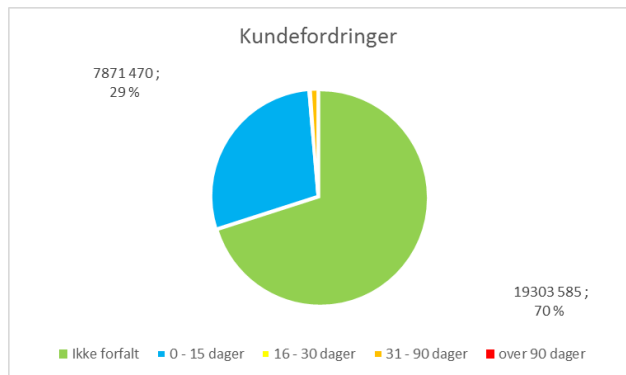
BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

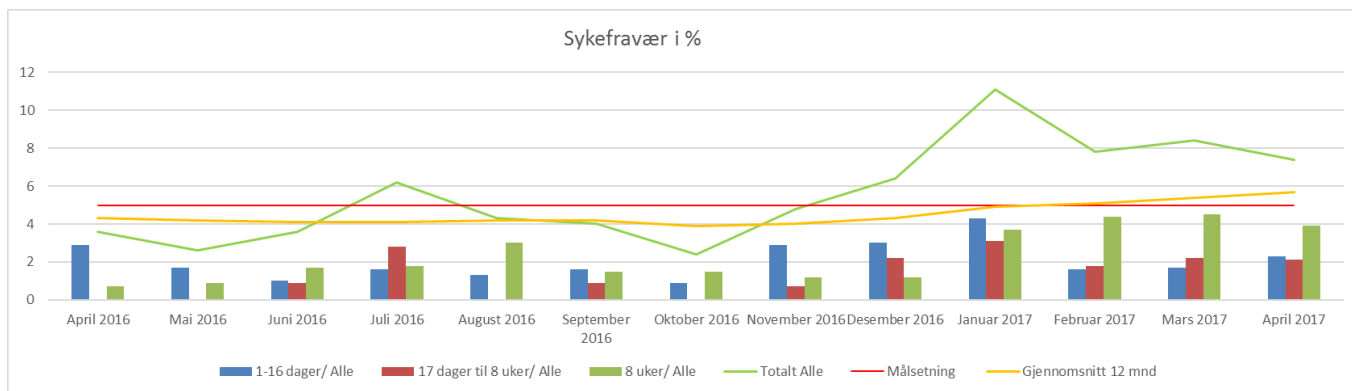
2.6 Kundefordringer pr. april 2017



Kundefordringer er ved utgangen av april på 27,6 mnok, mot 22 mnok ved utgangen av februar. 8,3 mnok har forfalt ved utgangen av april, mot 10,7 mnok ved utgangen av februar. Per april er det ikke noe som tilsier at kundene ikke vil betale for sine tjenester, og dette utfordrer dermed ikke HDOs likviditet så mye som tidligere vurdert.

2.7 HR og merkantilt pr. april 2017

2.7.1 Sykefravær pr. april 2017



Sykefraværet i april 2017 var totalt på 7,4 %, en nedgang fra tidligere i år. Sykefraværet ligger fortsatt høyere enn målet og skyldes i stor grad langtidsfravær. Til sammenligning var det tilsvarende fraværet i april 2016 på 3,6 %.

Gjennomsnittlig sykefravær de siste 12 måneder er på 5,4 % mot målsetningen om å ligge under 5,0 %.

Detaljer for kort og langtidsfravær vises i vedlagte tabell:

Sykefraværstatistikk - kort-/langtids

April 2017



Periode	Mulige dagsverk	Faktiske dagsverk	Korttidsfravær (inntil 8 uker)						Langtidsfravær		Sykefraværspresent	
			1 - 16 dager		%	17 dager til 8 uker		%	Korttidsprosent	8 uker +		
			Tilf.	Dager		Tilf.	Dager			Tilf.		Dager

Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF

Sum: April 2017	947,0	851,1	11,0	22,0	2,3 %	0,0	8,0	0,8 %	3,2 %	0,0	39,9	4,2 %	7,4 %
-----------------	-------	-------	------	------	-------	-----	-----	-------	-------	-----	------	-------	-------

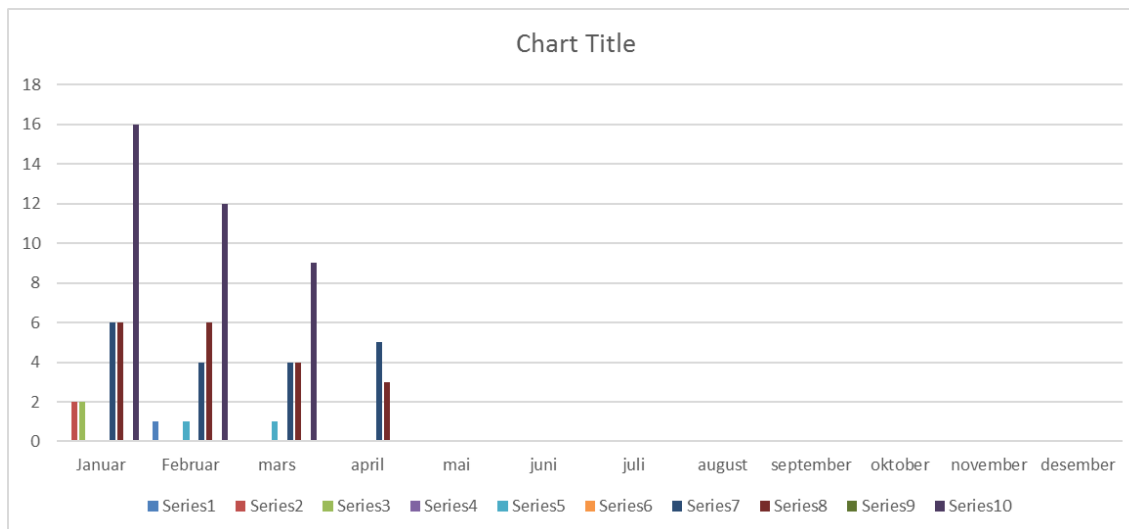
BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

2.7.2 AML-brudd pr. april 2017



Det er registrert 8 AML-brudd i april 2017. Oppdekking av vakter i turnus, bruk av bakvakt og nødvendig arbeid for å oppgradere programvare i kontrollrommene er hovedårsakene til bruddene. I samme periode 2016 ble det registrert 18 AML-brudd.

2.7.3 Status – bemanning pr. april 2017

HR	Antall	Beskrivelse
Bemanning	59 ansatte	54 faste 5 på engasjement
Oppsigelser	1 ansatt	
Nyansettelser		
Stillingsutlysninger		<ul style="list-style-type: none"> • 1 Plan og kvalitetsleder (erstatning for oppsigelse) • 1 Controller • 1 Virksomhetsarkitekt • 2 Applikasjonsforvaltere • 1 Prosjektleder • 1 Løsnings og tjenestearkitekt
Eksterne konsulenter	4 konsulenter	<ul style="list-style-type: none"> • 2 konsulenter til innføringsprosjektet (1 årsverk) • 1 konsulent på teknologiforvaltning (60 % stilling)
Sykefravær		<ul style="list-style-type: none"> • 4 ansatte delvis sykmeldt • Lavt egenmeldt fravær
Permisjon	1	En i permisjon ut april

2.7.4 Merkantile prosjekter pr. april 2017

Anskaffelse/konkurranse	Status	Kommentar
Rammeavtaler Radioterminaler og tilbehør Prekvalifisering og konkurranse med forhandlinger for nasjonale rammeavtaler – Radioterminaler og tilbehør (garnityr) <ul style="list-style-type: none"> • Utlyst på Doffin og TED 	Avsluttet	Alle avtaler er signert.
Konkurranse anskaffelse lydlogger, utvidelse av eksisterende og nykjøp	Avsluttet	Anskaffelsen er avsluttet med Racom AS som vinner og HDO har ikke mottatt noen klager fra øvrige tilbydere inne klagefristens utløp. Avtale er signert med Racom AS.
Konkurranse Anskaffelse av Radioterminaler for helikopter – AGA på vegne av Luftambulansetjenesten ANS	Pågår	HDO har startet forhandlingene med SA (Scandinavian Avionics). Så snart forhandlingene er ferdige og før HDO signerer vil det bli utlyst en intensjonskunngjøring siden dette er en direkteanskaffelse. Juristene hos Sykehusinnkjøp HF har skrevet et notat som begrunner hvorfor HDO lovlig kan gjennomføre et direktekjøp.
Mini konkurranse Konsulent Prosjekt- og prosessleder Mini konkurranse mot rammeavtale Konsulenttjenester HR, OU og rekruttering hos Sykehusinnkjøp HF, delområde B: Generell rådgivning og strategi.	Avsluttet	Avtalen er signert for å ivareta en mellomperiode mellom oppsigelse og fast ansettelse
Nasjonal anskaffelse rammeavtale Kaffeautomater, vannautomater, vendingsautomater og kjøkkenutstyr	Pågår	<ul style="list-style-type: none"> • HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. • Planlagt ferdig våren 2017.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale Kontorrekvisita	Pågår	<ul style="list-style-type: none"> • HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. • Planlagt ferdig juni 2017.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale Annonseformidling	Pågår	<ul style="list-style-type: none"> • HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. • Planlagt ferdig medio 2017.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale Klienter og skjermer	Pågår	<ul style="list-style-type: none"> • HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. • Planlagt ferdig oktober 2017.

De merkantile prosessene er under kontroll, og har ikke noen identifiserte vesentlige risiko.

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

2.8 Drift og brukerstøtte

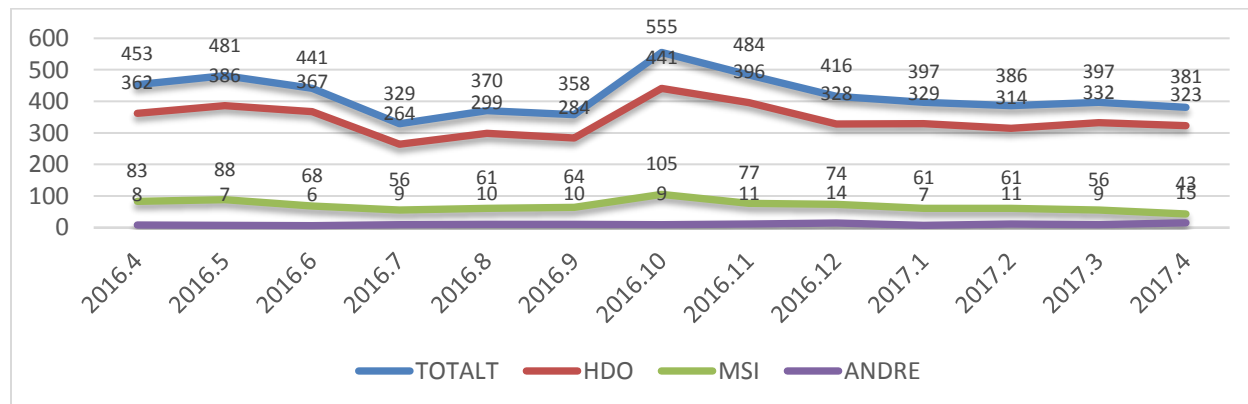
Per 30. april 2017 hadde HDO driftsansvaret for totalt 179 kontrollrom. Det har ikke kommet til nye kontrollrom siden 28. februar, og resterende 12 kontrollrom settes ikke i drift før 3. kvartal 2017. Antall uønskede hendelser fortsetter å ligge stabilt med en svakt nedadgående trend. For HDO betyr dette at saksmengden ligger lavere enn det som var forventet i 2017. Av alle hendelsene i mars og april er fem klassifisert som alvorlighetsgrad 1.

Oppgradering programvare - FR5

HDO sin plan var å ferdigstille arbeidet med å oppgradere alle kontrollrom i helse med ny programvare (FR5) innen sommeren 2017. Grunnet gjentatte forsinkelser med å få godkjent denne programvareversjonen for produksjon er dette arbeidet fremdeles ikke kommer skikkelig i gang. HDO gjennomfører i mai måned en implementering på et fåtall lokasjoner som er gjort kjent med de avvikene som fremdeles ligger i programvaren. Det er tett dialog mellom HDO, Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap (DSB) og leverandør for å få en endelig versjon klar for nasjonal bruk.

Utfordringer knyttet til programvare for kontrollromløsningen er eskalert av HDO i flere akser mot DSB. DSB har på sin side varslet et avklarende møte mellom alle involverte parter snarest mulig.

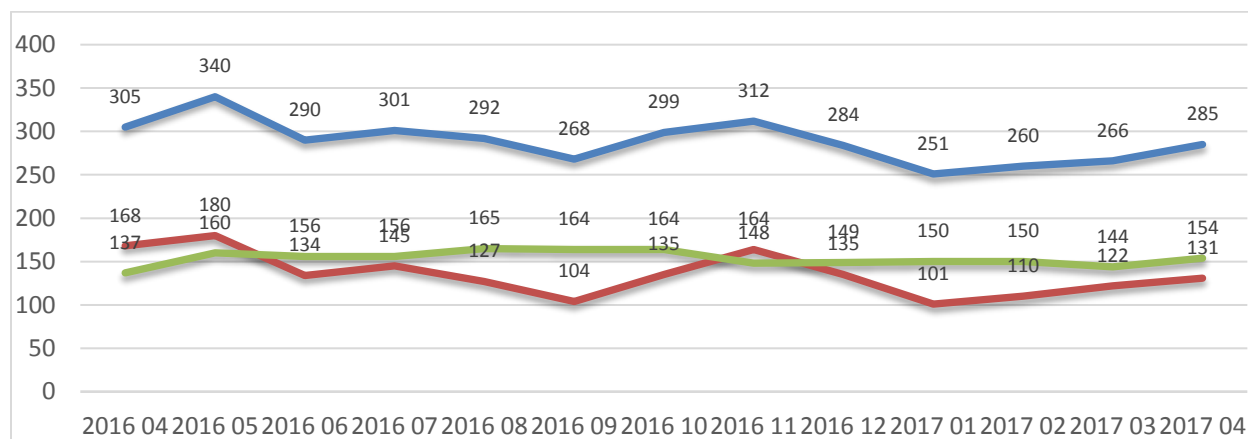
Antall nye saker



(Figuren over viser antall registre feilsaker totalt, hvor mange HDO mener å kunne løse på egen hånd (ansvaret for løsning hos HDO), og hvor mange som HDO mener vil kreve involvering av leverandører (ansvar for løsning hos Motorola (MSI)/andre). Gjentakende feil gjør at en stor andel av saker kan løses av HDO uten involvering av eksterne.)

Antall registrerte feilsaker stabiliserer seg i tråd med tidligere måneder. De aller fleste feilsakene er av en slik karakter at tjenesten raskt gjenopprettes av HDO uten involvering av underleverandører som Motorola og Telenor.

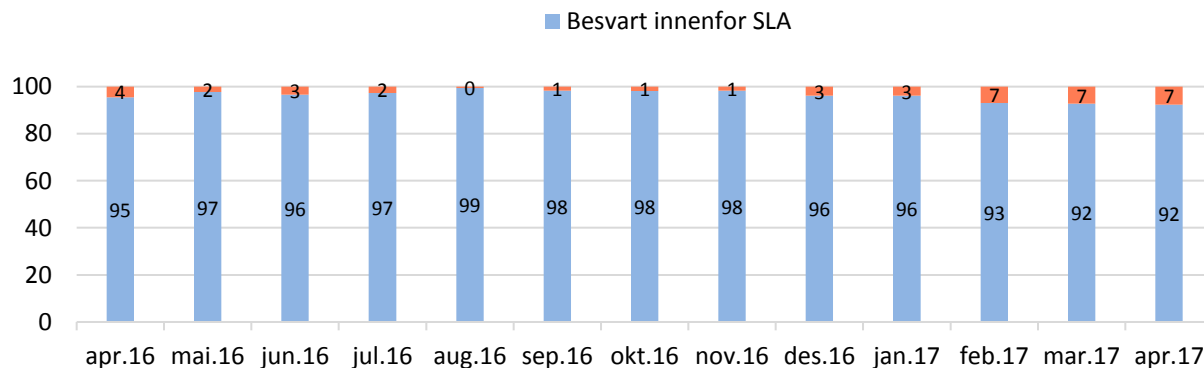
Antall åpne feilsaker ved månedsslutt



■ Totalt ■ HDO ■ MSI

(Figuren over viser totalt antall åpne feilsaker registrert av HDO ved månedsslutt og fordelingen av ansvarsforholdet for sakene mellom Motorola og HDO.)

Av åpne feilsaker er det en gjennomgående trend at et stort antall venter på leverandøren Motorola (MSI) for å finne sin endelige løsning. Et stort antall av de ventende feilsakene er vurdert som mindre alvorlige (Severity level 3) og løses med implementering av forsinket FR5



Antall henvendelser på telefon til HDOs 1.linje (08915) viser en stabilisering tilsvarende antall nye hendelser. Av totalt 1100 inngående anrop i april var gjennomsnittlig svartid på 9,1 sekunder, og servicegrad ligger jevnt på et meget godt nivå som gjengitt i tabell over.

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
 E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
 911912759

SL1 (Alvorlighetsgrad 1) saker

Følgende SL1 sak ble registrert i mars 2017:

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM020077	Hele landet	I en tidsperiode var det for hele landet ikke mulig å sette opp telefonsamtaler fra nødnett håndterminaler. Funksjonaliteten brukes i utstrakt grad f.eks. ved innmelding av sensitive informasjon som ikke skal kommuniseres i åpne talegrupper med mange tilhørere. Øvrig Nødnett funksjonalitet var ikke berørt. Årsaken var planlagt arbeid hos Motorola sin underleverandør Phonerio som ikke var varslet.

Tiltak og læringspunkter:

- Ingen konkrete tiltak som følges opp av HDO. Det er bekreftet at tiltak er iverksatt av Motorola

SL1 (Alvorlighetsgrad 1) saker

Følgende fire (4) SL1 saker ble registrert i april 2017:

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM020232	CR064 – AMK Bergen	Funksjonalitet for utalarmering av ambulanser og leger i vakt var ustabil/ikke tilgjengelig over et tidsperiode på nærmere 3 døgn. I perioder satte AMK-sentralen inn ekstra personell og det ble benyttet alternativ kommunikasjonsvei for å ivareta tjenesten. Årsak til feilen var planlagt arbeid av HDO på en annen lokasjon. Feil konfigurasjon medførte en «adressekonflikt» mot AMK Bergen som det tok uheldig lang tid å finne ut av.

Tiltak og læringspunkter:

- HDO må sikre at alle endringer gjort i ny programvare er dokumentert av leverandør slik at nødvendige konfigurasjonsfiler ivaretas ved installasjon

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM020302	CR411 – CICC Sørlandet Arendal LV Kristiansand IK Legevakt Vennesla og Iveland Legevakt Søgne og Songdalen Legevakt Lindesnes Med.senter Flekkefjord IK Legevakt SS HF, Arendal SS HF, Kristiansand SS HF, Flekkefjord Songdalen Legevakt	Støy på telefonsamtaler på flere underliggende kontrollrom tilhørende CICC 411 gjorde at ICCS ikke kunne benyttes. Berørte kunder måtte i en periode på ca. 10 timer benytte sin alternative telefonløsning mot publikum. Feilen oppsto som en følgefeil av planlagt arbeid utført av Motorola på deres del av løsningen.

Tiltak og læringspunkter:

- HDO har bedt DSB sørge for at Motorola personell har med seg reservedeler i tilfelle feil på maskinvare ved planlagt arbeid.
- HDO har bedt DSB sørge for at Motorola besitter rett kompetanse til å rette eventuelle feil som måtte oppstå ved utskiftning og oppgradering av utstyr.

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM020307	CR064 – AMK Bergen	Nødnett ikke tilgjengelig i 2 timer I forbindelse med planlagt fiberarbeid hos en underleverandør av Motorola var HDO varslet om at AMK Bergen og en rekke andre lokasjoner ville miste redundant forbindelse til Nødnett, men full funksjonalitet skulle ivaretas av sekundær kommunikasjonsvei. For AMK Bergen viste det seg at sekundær kommunikasjonsvei ikke fungerte som forutsatt. Konsekvensen ble at all funksjonalitet ble borte i perioden arbeidet pågikk. Saken følges opp mot Motorola

Tiltak og læringspunkter:

- Verifisere at redundante løsninger faktisk fungerer før igangsetting av arbeid
- Motorola må ha bedre prosedyrer for å koble alarmer i drift med evt. konsekvenser for planlagt arbeid.

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM020590	CR057 AMK Oslo/Akershus	Alle 113 samtaler satt opp fra Telenor sitt 4G nett i hele landet ble koblet til Oslo AMK. Tilsvarende ble alle 116117 samtaler satt til hovedlegevakt for hvert fylke. Dette skyldes feil hos Telenor, og er ikke en direkte feilsituasjon på tekniske løsninger driftet av HDO. Ble likevel fulgt opp av HDO med høy prioritet.

Tiltak og læringspunkter:

- Avventer rapport fra Telenor. Tiltak utarbeides etter mottatt rapport.

2.8.1 Ustabil Telenor plattform

Det siste året har ustabil programvare flere ganger slått ut sentrale tjenester i Telenors plattform for taletjenester. I desember 2016 fikk legevaktsentraler over hele landet problemer med å ringe hverandre pga. at en tjeneste i Telenors mobilt bedriftsnett (MBN) sperret for å sette opp samtale. Det tok nesten 2 uker før Telenor fant ut av feilen, og HDO måtte bruke mye tid for å hjelpe Telenor med å identifisere feilårsaken. En alvorligere feil i mars i år (ref. virksomhetsrapport i forrige styremøte) medførte at over 400 operative telefonnummer ved landets akuttmottak var ute av drift i ca. 1,5 time. Også her brukte Telenor tid for å finne rotårsaken, og HDO måtte aktivt være pådriver ovenfor Telenor, og vise til innkommende meldinger fra akuttmottak om at publikum og AMK ikke fikk kontakt.

HDO leverer i dag telefoni til alle akuttmottak og legevaktsentraler. I tillegg forvalter HDO også abonnementene til totalt 16 AMK sentraler. Telenor varslet i 2013 om planlagt teknologiskifte – overgang fra analoge til digitale tjenester. Dette medførte blant annet at teknologimiljøer i helse som arbeider med samfunnskritisk kommunikasjon, sendte en bekymringsmelding til Telenor (ref. brev fra sykehuspartner v/Egil Jansen i 2014). Selv om helse ble lovet aksess til analoge tjenester (ISDN) i flere år framover, melder Telenor nå om at tilhørende tjenester skal avvikles. Dette gjelder blant annet automatiske viderekoblings-tjenester ved feil på linjer. De eksisterende tjenestene erstattes av tilsvarende tjenester fra sentraliserte digitale tjenester, som for eksempel tjenesten mobilt bedriftsnett (MBN). På bakgrunn av de registrerte hendelsene ved HDO sine kontrollrom, arbeides det med å løfte en bekymringsmelding fra HDO for å belyse konsekvensene som feil i Telenors plattform medfører for helsetjenesten.

2.9 Drift av datasenter

Det var stabil og god drift i alle de tre datasentrene som HDO benytter gjennom hele mars og april.

2.10 Drift av 116117

Det var stabil og god drift av 116117 gjennom hele mars og april, og ingen unormale hendelser er registrert.

2.11 Kunde- og brukerforvaltning

Avtaleinngåelse

Ingen nye avtaleinngåelser siden forrige virksomhetsrapport.

Løpende arbeid ifht oppdatering av avtaleverket som følge av overtakelse av eierskap og innføring av sentralisert lydlogg.

Kundeklager /-avviksmeldinger

I april har avdelingen for Kunde- og brukerforvaltning registrert 3 klage/avvikssaker;

- **AMK Bergen – problemer med utalarmering** – denne er også innrapportert til styret i denne virksomhetsrapporten under SL1 (alvorlighetsgrad 1) saker. AMK Bergen ba om en rapport og et møte for å gjennomgå hendelsen ifht hva som skjedde, hvorfor, og hva HDO gjør for å sikre at dette ikke skjer igjen.
- **Os Interkommunale legevakt – operatørene opplevde å bli kastet ut fra ICCS**, og ba HDO om en avklaring om hva dette skyldtes. Årsaken til hendelsen lå hos en av underleverandørene til Broadnett, og hadde slik sett ingen sammenheng med nødnett da alle teleabonnenter i det geografiske området også hadde problemer (f.eks. betalingsterminaler etc.).
- **Nord-Østerdal Legevaktssentral – fikk tekniske problemer etter gjennomført utstyrsbytte (retrofit)**, og ba HDO om en tilbakemelding på hvorfor dette oppsto. HDO har avdekket at årsaken var mangelfull kartlegging i forkant av utstyrsbytte, samt mangelfull kommunikasjon med AMK Innlandet for å sikre at alle aktørene fikk med seg hva hver enkelt måtte gjøre hos seg. HDO har strammet inn på egne rutiner for å sikre at dette ikke skal skje igjen i det videre løpet av retrofit.

2.12 Kunde- og brukerundersøkelsen 2017

HDOs kunde- og brukerundersøkelse ble sendt som ut som link på e-post, og det ble innhentet 247 svar. Mottakere av undersøkelsen kunne videresende denne til andre ansatte, så eksakt hvor mange som reelt har hatt mulighet til å delta på undersøkelsen vites ikke. Nesten 60 % av svarene kom fra kommunehelsetjenesten, resten var fra spesialisthelsetjenesten. Flest svar kom fra legevaktssentraler, AMK og akuttmottak. Det er registrert stor nedgang på deltagelse fra ambulansetjenesten sammenlignet med 2016, mens deltagelsen fra akuttmottakene var fordoblet. Undersøkelsen besto av ca. 27 spørsmål litt avhengig av hvilke svaralternativer som ble valgt. Kunde- og brukerundersøkelsen inneholdt også en del valgfrie spørsmål som gikk på fritekst i forhold til ønsker, forslag og andre typer kommentarer på spørsmål HDO ønsket svar på.

2.12.1 Resultat

2.12.1.1 Kommunikasjon

Brukerne er stort sett er godt fornøyd med dialogen med HDO, (85%), men det kommer også kommentarer som HDO kan og bør bruke til forbedring av sin kommunikasjon ut mot kunder og brukere.

- Informasjon som sendes ut fra HDO oppleves som teknisk og vanskelig å forstå for enkelte brukere. Dette ble også påpekt i fjorårets undersøkelse.
- En del brukere føler også at HDO skal ha mye informasjon, og ser ikke sammenhengen i dette mot det å løse saken på en god måte. Brukerne mener også at de blir pålagt for mye oppgaver i forhold til feilsøking med å gjøre praktiske ting på kontrollrommet. De ønsker at HDO er mer fysisk tilstede.

2.12.1.2 Svartid på telefon og saksgang hos HDO

Over 90% av de som svarte på undersøkelsen mener det er enkelt å få kontakt med HDO, og 87% mener at det er enkelt å kommunisere med ansatte i HDO samt 84 % mener det er kort ventetid på telefonen inn til 1. linje.

Det er i hovedsak en positiv trend i forhold til fjorårets undersøkelse på spørsmål om feilretting, rettetider og endringsforespørsler, men det er også en svak økning av de som er uenig i at dette er tilfredsstillende. Noen peker på at det tar lengre tid å få løst saker nå enn det gjorde for 1-2 år siden. Det er også kommentarer på at feilretting er litt avhengig av hvem man treffer på telefonen. Tilbakemelding på hva som ble gjort for å rette feilen etterlyses også hos flere. Det oppleves videre at noen feil mer eller mindre aldri blir rettet, og at feil som må over til leverandør tar lang tid. Noen mener også at det kreves for mye informasjon ved melding av feil.

I positiv retning er det også kommentarer på at utstyret oppleves bedre og mer stabilt nå enn for ett år siden.

2.12.1.3 Servicedesk og ekstranett

Servicedesken på web er lite kjent og brukt ute. Denne er stort sett kommunisert ut til kontaktperson på kontrollrommet, og det er derfor ukjent hvor langt ned til sluttbruker dette er kommunisert. Svarprosenten på undersøkelsen kan derfor være påvirket av dette. Ekstranettet er enda mindre kjent og brukt. Men tilbakemeldingene fra de som har tatt det i bruk er at det fungerer, men blir lite brukt. Her ingen endring i forhold til fjorårets undersøkelse.

2.12.1.4 Vedlikehold og oppgraderinger

Tilbakemeldingene på varslinger fra HDO om vedlikehold og oppgraderinger er stort sett positive, og generelt mer positive i år enn i 2016. Det er også kommentarer med forskjellig syn på når vedlikehold og oppgraderinger skal gjennomføres. Men stort sett er brukerne godt fornøyd med informasjon og frekvensen på vedlikehold og oppgraderinger, men det kommenteres at det skjer overraskende ofte.

2.12.1.5 Kjennskap til HDOs tjenester og tjenesteavtale

Denne er ikke godt kjent hos deltakerne av undersøkelsen. Det er en svak økning i antall prosenter som er kjent med tjenester og tjenesteavtale. Siden undersøkelsen er sendt ut til både sluttbrukere og ledere så er det med å påvirke resultatet.

2.12.1.6 Opplæring og åpne spørsmål

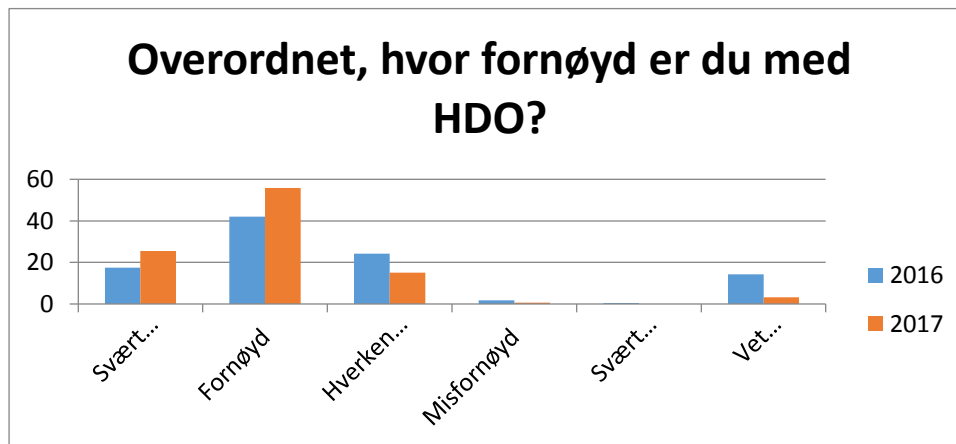
Spørsmål om hvilke type tilbud brukerne ønsker på opplæring gir muligheter til å se hva opplæringsansvarlig skal fokusere på. Instruktørkurs og til en viss grad sluttbruker kurs er det som virker mest interessant.

Åpne spørsmål vedrørende funksjonalitetsønsker, møtearenaer og andre tilbakemeldinger til HDO gir god input til hva HDO kan jobbe videre med og behov som brukerne ute har.

2.12.2 Sammenlignet med svar fra 2016

Trenden viser at HDO på de fleste områder skårer bedre i år enn 2016. Det er en svak økning i antall som mener at respons- og rettetider på feil og endringsforespørsler er for dårlig, og dette er et signal HDO bør ta på alvor, til tross for at flere også er mer fornøyd. Det er også en svak nedgang i antall som mener at hyppigheten av frekvensen av planlagt vedlikehold er forstyrrende høy.

Overordnet så er det flere som har tatt et positivt standpunkt i forhold til hvor fornøyd de er med HDO.



2.12.3 Konklusjon

Totalt 247 har svart på undersøkelsen, over 60 % av deltakerne er fra kommunehelsetjenesten, i hovedsak legevaktsentraler. Gjennomsnittlig er brukerne godt fornøyd med HDO. HDO fikk verdifulle innspill som vil brukes videre i å forbedre tjenesten ut til kunder og brukere. Noen av kommentarene peker på forbedringspotensialer relatert til kommunikasjon ut mot brukere. Det oppfattes også at det ønskes mer fysisk tilstedeværelse ute på kontrollrom ved feilsøking og feilretting. Det ønskes flere møtearenaer for fysiske møter med HDO. De fleste opplever HDO som serviceinnstilt og hjelpsomme.

En del av kommentarene går på utfordringer som kan være utfordrende å imøtekomme, som f.eks. dette med at det oppleves krevende for sluttbruker å svare ut all informasjon som leverandør av nødnett/kontrollromsløsningen krever for å løse feil. Her må HDO forsøke å gjøre en bedre jobb når feil/uønskede hendelser meldes inn første gang, samt også ta dette opp med leverandør ifht å få denne til å forstå at det ikke alltid er mulig å få denne informasjonen.

HDO har fått flere positive tilbakemeldinger på den årlige kunde- og brukerkonferansen. Det er også kommet tilbakemeldinger i forhold til å ha møtearenaer med flere brukere i samme område eller samme brukergruppe. Dette er noe HDO kan ta med som gode innspill i forhold til de årlige kundemøtene, og eventuelt om HDO skal tilby å organisere flere møter med ulike brukergrupper.

2.13 Teknologiforvaltning

Ny rammeavtale for Kontrollrom (ny 2017)

DNK har inngått en ny midlertidig rammeavtale på vegne av nødnettene med Motorola («Interim Bridging Agreement» IBA) vedrørende kjøp av service og support tjenester til kontrollrommene tilknyttet nødnett (ref. sak 03-2017).

HDO følger opp vedtakene fra sak 03-2017, og har startet planlegging av videre arbeid, sammen med DNK. Utkast til plan er oversendt DSB (tidligere DNK), og har venter på tilbakemelding fra DSB.

PFN – Nødtekst – pilot i AMK Bodø

PDN prosjektet «Program for forbedring av nødmeldetjenesten» (PFN) er et pilotprosjekt for «mottak av nødmeldinger fra personer med tale- og/eller hørselsvansker». Pilotprosjektet er planlagt ut 2018, og HDO er involvert i prosjektet for å sikre en best mulig teknisk innføring og drift av tjenesten. Prosjektet er sterkt forsiktet (pilotstart 1.12.2016) grunnet manglende stabilitet på leveranser fra MSI/FRQ. Tidslinje på ny leveranse fra MSI/FRQ ikke kjent.

Informasjonssikkerhet (ISMS (Information security management system))

HDO har, som en følge av å ha overtatt eierskapet til nødnett utstyr og løsninger, iverksatt et prosjekt for å bevisstgjøre, dokumentere, forankre, skape ny og bedre prosedyrer med fokus på all informasjonssikkerhet med henvisninger til gjeldende vedtekter, lover og regler (ref. Styresak 30-2017).

2.14 Nødnett innføring

Go-live for kontrollrommene i fase 5, med unntak av AMK-området Finnmark, er gjennomført i henhold til plan.

Forberedelsene på legevaktsentraler og akuttmottak i Finnmark er gjennomført med noen restanser. Utestående restanser vil bli tatt fortløpende når lokasjonene er klargjort. Go-live for små kontrollrom i Finnmark starter i uke 32 og er planlagt ferdig i uke 44.

Det er gjennomført klargjøring for installasjon (RFI&I) på Nye Kirkenes Sykehus. Motorola har startet sin del av installasjonen. Installasjonene fortsetter gjennom sommeren, og går i henhold til plan. System Acceptance Test (SAT) er planlagt til uke 30 for AMK og i uke 32 for CICCS (for små kontrollrom Finnmark).

Instruktøropplæring for små kontrollrom starter i uke 22 på Gardermoen. Opplæringen av AMK-operatørene og brukerne av små kontrollrom kan starte umiddelbart etter sommerturnusen. AMK-operatørene blir opplært på egen AMK i Kirkenes, og operatørene på legevaktsentralene og akuttmottakene blir opplært på opplæringsrom som etableres i Alta.

Prosjektet har, i samarbeid med HDO, utarbeidet en plan som sikter mot avslutning i uke 44/17. Dette innebærer fire Go-live i uke 44. Denne planen er koordinert med planen for Retrofit, for å sikre ressurser til begge aktivitetene.

Det vil ikke påløpe noen ekstra kostnader for HDO, og planen er godkjent av aktørene.

2.15 Retrofit – fase 0 og 1

Retrofit-prosjektet har gjennomført installasjon på 50% av kontrollrommene på Innlandet (Fase 1). Gjøvik Legevakt har utsatt Go-live til juni, pga. utfordringer med å få en god løsning på lydlogg. HDO er i dialog med Gjøvik LV for å bistå med kompetanse slik at man kommer fram til en god løsning. Eventuelle forsinkelser i Lydlogg-prosjektet vil medføre tilsvarende forsinkelser i retrofit-prosjektet.

Motorola har startet utvidelsen av CICC CR409, som skal betjene alle kontrollrommene i Buskerud.

Oppbyggingen av CICC CR406/CR407, som skal betjene Oslo, Akershus og Østfold, starter i uke 22. I henhold til plan skal det gjennomføres System Acceptance Test (SAT) på CR406 i uke 36 og på CR407 i uke 38.

2.16 Øvrige prosjekter og aktiviteter

HDO viderefører arbeidet med sine prosjekter, og jobber systematisk, for å utvikle den samlede kapasiteten innen prosjektgjennomføring.

HDO har definert et antall interne prosjekter, for å gjennomføre oppdraget gitt fra eierne. Videre er HDO involvert i noen eksterne prosjekter, for å ivareta grensesnitt og avhengigheter mot nødnett og kontrollrom.

Pt har HDO følgende prosjekter i sin portefølje:

Prosjektnavn og beskrivelse	Rolle/ansvar	Status
Retrofit Fase 0+1: Oppgradering av radiotilknyttede kontrollrom til sentral løsning, som for fase 2-5	Internprosjekt	HDO planlegger med gjennomføring av fase 1 og resterende i Buskerud før sommeren. 8 av 15 kontrollrom i fase 1 er retrofited.
Lydlogg: Lydlogg til alle legevaktsentraler/akuttmottak	Internprosjekt	Leverandør valgt. Lydlogg for retrofit ivaretatt
NAKOS: Etablere nasjonal database for hjertestartere NAKOS hjertestarter har gjennomført en minikonkuranse for utvikling av hjertestarerportalen Q4-16.	Eksternt prosjekt	HDO og NHN samarbeider om å tilrettelegge nødvendig teknisk arkitektur for å ivareta ønsker og behov til NAKOS, samt drift og support av løsningen. HDO avventer videre avklaring med Nakos og våre eiere, samt forankret mandat.
Eierskap, forvaltning og finansiering (EFF): Operasjonalisering av overdragelsen fra DNK fra 01.01.2017.	Internt prosjekt	Oppstartsmøter er gjennomført for å identifisere omgang og fordele arbeidsoppgaver på avdelinger i HDO. Videre planer og arbeid er under utarbeidelse
Robust mobilt helsenett: Arbeidet skal vurdere muligheten for en løsning som tilbyr mobildatakommunikasjon til ambulanser, basert på å utnytte de, til enhver	Eksternt prosjekt	HDO bidrar i prosjektet for å utvikle et beslutningsgrunnlag for videre arbeid. Beslutningsunderlaget vil drøfte hvilken rolle HDO eventuelt vil kunne ta i drift og

BESØKSADRESSE:
Hans Mustads gate 31
2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
Postboks 72
2801 Gjøvik

Tlf: 61 14 68 20
E-post: postmottak@hdo.no
www.hdo.no

Org.nr.
911912759

tid, tilgjengelige datanett i aktuelle område		forvaltning av robust mobilt helsenett.
Dokumentforvaltning i HDO Det er et potensiale for å kunne levere bedre kvalitet og mer robust dokumentforvaltning enn hva dagens dokumentstruktur tilbyr for de ansatte i HDO	Internprosjekt	Gjennomføring utsatt grunnet annen ressursprioritering. Planlagt oppstart av planleggingsfase ila Q2/Q3 2017.
Reserveløsning AMK HDO vurderer å kunne tilby en reserveløsning for AMK. Prosjektforslag er godkjent og planleggingsfasen har startet i september 2016.	Internprosjekt	Planlagt prosjekt. Arbeid for å etablere grunnlag for et eventuelt prosjekt pågår.
Ny teknologi for AMK sentralene i Norge Anskaffelsesprosjekt i Nasjonal IKT. Skal gi AMK-sentralene et bedre tilpasset, integrert verktøy for å effektivt håndtere nødsamtaler, utnytte ressurser på beste måte, tilordne rett respons og få tilgjengelig beslutningsstøtte for medisinske og operative beslutninger	Eksternt prosjekt	Prosjektet vurderer hvordan kommunikasjon skal inkluderes i løsningen. HDO bidrar med ressurser for å avklare: <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikasjonsløsning • Grensesnitt mot nødnett • Offentlig telefoni Andre pågående oppgaver: <ul style="list-style-type: none"> • Analyser av driftskostnader • Tilbakemelding på leverandørenes løsningsforslag • Utarbeidelse av krav og avtaletekst Det er besluttet at helse skal drifte løsningen, men ikke hvordan og av hvem. Nasjonal innføring er ikke besluttet.
Program for forbedring av nødmeldetjenesten – teknologi: Tverretattlig arbeidsgruppe som skal utrede følgende tiltak i 2016 (fase 1): <ol style="list-style-type: none"> 1. Beskrive de felles prosessene som inngår i samvirke mellom nødetatene, hvordan disse er regulert og hvilken informasjonsutveksling som foregår. 2. Tiltak som sikrer effektiv innhenting og deling av informasjon, samt effektiv varsling av ressurser på tvers av nødetatene i nødsituasjoner. 3. Tiltak for synliggjøring av andre etaters relevante ressurser og anmodning om bruk av disse, med utgangspunkt i grensesnitt mellom etatene 4. Tiltak for å forbedre kommunikasjon med 	Eksternt prosjekt	Det arbeides med konkrete prosjekter som resultat av ulike tiltak i fase 1. Fase 2 avventes til disse er gjennomført. Eksempelvis: <ul style="list-style-type: none"> • Pilot synliggjøring av ressurser (Bodø), tiltak 3 • Nødtekst (SMS), tiltak 4 • Posisjonering av innringer (AML), tiltak 5

<p>hørselshemmede</p> <p>5. Tiltak for forbedret posisjonering av innringer</p> <p>6. Tiltak som sikrer at sentraler innenfor en etat kan utnytte hverandres ressurser</p> <p>7. Teknologitiltak i politiet for å redusere antall feilmeldinger til 112</p>		
<p>Logistikkverktøy</p> <p>Et planlagt prosjekt for å avklare hvordan HDO skal forbedre logistikkhåndtering som en del av forvaltningsansvaret.</p> <ul style="list-style-type: none">• Materiellregnskap• Prosedyrebeskrivelser• Reservedelslager	Internt prosjekt	Det jobbes med å ta frem et beslutningsdokument som en del av planfasen.