

Møteprotokoll for styret i Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF

Styre	Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF
Møtedato	11. juni 2018
Møtested	Abels Hus i Abels gate 9, Trondheim (HEMITs lokaler)
Tid	09.30 – 16.30
Møteleder	Steinar Marthinsen
Referent	Anita Østlund
Referatdato	11.06.2018

Følgende medlemmer deltok:

Steinar Marthinsen, styrets leder, Helse Sør Øst RHF
Bente Aae, styrets nestleder, Helse Vest RHF (pr. tlf.)
Paul M. Gundersen, styremedlem, Helse Midt-Norge RHF
Anne-Cathrine Braarud, styremedlem, Helse Sør-Øst RHF
Bjørn Nilsen, styremedlem, Helse Nord RHF
Kristine Torve, ansattvalgt styremedlem, HDO HF
Knut R. Haugen, ansattvalgt styremedlem, HDO HF
Jan Thore Rognstad, ansattvalgt styremedlem, HDO HF
Rune Bye, observatør, KS

Forfall:

Fra Administrasjonen deltok:

Lars Erik Tandsæther, Administrerende direktør, HDO
Ketil Are Lund, Direktør virksomhetsstyring og strategisk utvikling, HDO
Anita Østlund, Avd.leder for Drift og endringer, HDO

Innkalling og sakliste ble godkjent.

Saker som ble behandlet:

Sak 22-2018	Godkjenning av protokoll fra styremøtet 26. april 2018
--------------------	---

Protokoll fra styremøtet 26. april 2018 fremlegges.

Styrets enstemmige vedtak:

1. Styret godkjenner protokollen fra styremøtet 26. april 2018.

Sak 23-2018	Virksomhetsrapportering
--------------------	--------------------------------

Følgende områder ble fremlagt under virksomhetsrapporten:

- Økonomi, administrasjon og HR
- Drift og brukerstøtte
- Kunde- og tjenesteforvaltning
- Risikostyring, målstyring, plan og internkontroll
- Prosjekter

Administrerende direktør mener at den økonomiske utviklingen er under kontroll. Akkumulert resultat pr. 30.april er 58,3 mnok mot budsjett 63,3 mnok. Administrerende direktør har iverksatt tiltak for å redusere kostnader i første halvår, for å kunne håndtere en økt investering relatert til informasjonssikkerhet innenfor budsjettrammen for 2018. Tiltakene inkluderer blant annet å forsinke rekrutteringsprosessene med noen måneder, og å nedprioritere kostnadspådrag som ikke gir en umiddelbar effekt for HDOs virksomhet. Konsekvensene av tiltakene er at det er noe mindre framdrift i gjennomføring av tiltak i virksomhetsplanen, blant annet for redusere mindre kritiske risikoer. Administrerende direktør er imidlertid fornøyd med at dette er håndtert, uten vesentlige negative konsekvenser for kvaliteten på drift og tjenester til kunder og brukere.

Likviditetsutviklingen i HDO er tilfredsstillende, men HDO er avhengig av å få utbetalt lån fra eierne for å kunne håndtere planlagte investeringer og driftskostnader i juni måned. Dette følges opp i tett dialog med eierne.

Administrerende direktør ser at arbeidet med reforhandling av service- og supportkontrakt for kontrollrommene i samarbeid med DSB er utfordrende for alle involverte, men er opptatt av at risiko, kostnader og utfordringsbildet er kjent blant alle aktørene. Dialogen og samarbeidet med DSB og de andre nødetatene viser en positiv utvikling, men det gjenstår fremdeles avklaringer med leverandøren før en kontrakt kan signeres. Endelige konsekvenser ved ny avtale er derfor ennå ikke fullstendig avklart. Administrerende direktør har tatt initiativ til et møte med DSB for å klargjøre roller og ansvar i grensesnittet mellom det utstyr og løsninger DSB eier, og det utstyr og løsninger HDO eier.

Risikobildet for HDO er stabilt, og administrerende direktør mener at tilstrekkelige tiltak er iverksatt for å redusere og lukke risikoer videre utover i 2018. Administrerende direktør er godt fornøyd med framdriften arbeidet med informasjonssikkerhet og personvern i HDO viser. Arbeidet bidrar til å øke bevisstheten om informasjonssikkerhet i HDOs organisasjon, og selv om HDOs samlede risikobilde utfordres løpende som en konsekvens av arbeidet, så er den langsiktige effekten meget positiv for HDO og HDOs kunder – kompetansen og bevisstheten om informasjonssikkerhet øker. De øvrige risikoer er adressert gjennom prosjekter og tiltak iverksatt, for eksempel gjennom arbeidet med dokumentstyring og risikostyring. Administrerende direktør forventer at flere risikoer kan reduseres utover i 2.halvår, etter hvert som effekten av iverksatte tiltak trer i kraft. I framtidig virksomhetsrapportering vil Styret få rapportert tiltak planlagt og iverksatt.

Daglig drift av de løsninger HDO eier og forvalter viser en stabilitet og kontinuitet som vurderes som bra.

Styrets enstemmige vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning.

Sak 24-2018	Avtale vedr. service og support
--------------------	--

Saken er unntatt offentlighet jfr. Offentlighetsloven § 21

Administrerende direktør presenterte status og fremdrift i arbeidet vedrørende ny avtale for service og support av kontrollromsløsningene som HDO eier og forvalter.

Direktoratet for nødkommunikasjon (DNK) inngikk i 2006 avtale med Siemens AS om etablering av nødnett. Kontrakten er senere overført til Motorola Solutions Norway AS ("Motorola"). Parallelt med anskaffelsen av hovedkontrakten for nødnett ble det gjennomført anskaffelse av kontrollromsløsning. Det lå som en forutsetning i denne anskaffelsen at valgte leverandør skulle tiltransporteres hovedleverandøren for nødnettet. Frequentis AG ("Frequentis") vant konkurransen om kontrollromsutstyr og har levert dette som underleverandør til Motorola. Som en del av dette inngikk å levere service og support på de løsninger som ble levert fra Frequentis.

Dagens service- og supportkontrakt for kontrollrom ble i desember 2016 midlertidig forlenget til 31. juni 2018 da reforhandlingsprosess i regi av DNK (nå DSB) ikke ble ferdigstilt.

Gjennom 2017 har DSB gjennomført en ny prosess for å sikre en ny avtale for support fra 1. juli 2018, hvor brann, politi og helse/HDO har vært tett involvert.

Pr. 28.mai 2018 foreligger det en avtalestruktur og en overordnet kommersiell enighet mellom partene. Utestående arbeid knyttet til finpussing av avtalestruktur samt noe detaljering tas det sikte på å avklare i et avsluttende forhandlingsmøte i Oslo 29. og 30. mai.

Administrerende direktør mener at det arbeidet som nå gjøres har en retning som best understøtter helsetjenestens behov. Det utkastet til avtale som nå foreligger vil gi helsetjenesten de tjenester som er nødvendig, og samtidig bidra til å bremse kostnadsveksten vedrørende service og support.

HDO forventer et mye tettere og mer direkte forhold til leverandør og en forbedring av kvalitet i kontrollromsleveransene. HDO mener at den retningen som det nå ligger an til, er mest hensiktsmessig, og er slik sett tilfreds med løsningen slik den nå skisseres.

Administrerende direktør følger arbeidet videre, og ser at det kan være områder som fremdeles vil utfordre forhandlingene. Det er derfor nødvendig å være klar over at det kan skje endringer i avtalepart og kontrakt videre.

Styrets enstemmige vedtak:

1. Styret tar redegjørelsen til orientering og ber om at Styret informeres om endelig avtale når denne foreligger.

Sak 25-2018	HDO og GDPR
--------------------	--------------------

Administrerende direktør redegjorde for status og framdrift i arbeidet med GDPR og personvern i HDO.

HDO har i sitt arbeid med personvern og informasjonssikkerhet ivaretatt mange av kravene som stilles gjennom oppdrag, norm og lovgivning. Dette omfatter blant annet fokus på informasjonssikkerhet generelt, oversikt over systemer som behandler personopplysninger, gjennomføring av risikovurderinger, sikkerhetshåndbok, databehandleravtaler og taushetserklæringer.

Etablering av DPO (personvernombud) i kontrollerende rolle sammen med etableringen av operativt ansvar for personvern, tilfredsstillende både krav om personvernombud iht. GDPR, og er samtidig en god måte å operasjonalisere arbeidet med personvern.

Innleie av eksterne ressurser innenfor informasjonssikkerhet og personvern bidrar med kompetanse, framdrift og kvalitet på arbeidet med personvern. Innleie er planlagt gjennom hele 2018. I forlengelsen av dette vil det være fokus på å overføre kompetanse knyttet til personvern og GDPR til organisasjonen i HDO generelt og spesielt til personvernombudet (DPO).

HDO legger i dag stor vekt på å ivareta informasjonssikkerhet overalt hvor personopplysninger behandles. En rekke av tiltakene som kreves i GDPR og Normen er allerede implementert i form av risikovurdering, avvikshåndtering, sikkerhetshåndbok, tekniske og organisatoriske sikkerhetstiltak, personvernombud m.m. HDOs styringssystem vil gi gode rammer for etterlevelse av de krav som stilles både i GDPR og Normen.

Det videre arbeidet vil bestå i å sikre at HDO etterlever GDPR i sin helhet og deretter krav og føringer som tidligere nevnt. God opplæring og øvrige personverntiltak skal sikre en god kultur for ivaretagelse av personvernet i alle deler av organisasjonen. Plan for dette arbeidet er etablert, og tiltak iverksatt. Administrerende direktør mener at bistand fra eksterne fagkompetanse er sentralt for å sikre gjennomføring i henhold til de planer som legges. Planen inkluderer også en overlevering til og opplæring av HDOs organisasjon.

Administrerende direktør mener at de planer og tiltak som nå er iverksatt er dekkende for de krav som stilles til personvern, og at HDO er godt rustet til å innføre disse i takt med kommende revisjoner av Normen.

Styrets enstemmige vedtak:

1. Styret tar redegjørelsen fra administrerende direktør til orientering.
2. Styret har, basert på redegjørelsen fra administrerende direktør, fått bekreftet at HDO vil følge GDPR, med de justeringer som gjøres i normen.

Sak 26-2018	HDO Rekrutteringsplan
--------------------	------------------------------

Administrerende direktør fulgte opp styresak 18-2018 (26.april) hvor Styret gjennom redegjørelsen av virksomhetsrapport pr. mars ba om at det på neste styremøte skulle fremlegges en rekrutteringsplan ift. ubesatte stillinger.

Oppdraget til HDO innebærer en utvikling av foretaket, både organisatorisk og ifht. kapasitet og kompetanse. Denne utviklingen ble påbegynt i form av organisasjonsutviklingen som ble gjennomført i 2015 og 2017, og vil fortsette gjennom kompetanseutviklingsplan og rekruttering for å øke HDOs kapasitet og kompetanse.

Som en del av dette arbeidet, kartlegges eksisterende kompetanse mot framtidige kompetansebehov, samt at det utarbeides kompetanseplaner pr. avdeling og pr. team. HDOs målsetning vil derfor være å rekruttere nye medarbeidere for å håndtere nåværende og framtidige faste oppgaver, utvikle egen organisasjon og kompetanse hos de som allerede er ansatt, samtidig som foretaket ivaretar muligheten til å benytte tjenestekjøp for varierende oppgaver.

Administrerende direktør er opptatt av å sikre en videre rekruttering og oppbygging av kompetanse i HDO. Dette må gjøres ved å utvikle organisasjonen, gjøre best mulige rekrutteringer, og løpende vurdere om det er behov for å rekruttere til alle identifiserte stillinger pt.

Styrets enstemmige vedtak:

1. Styret tar redegjørelsen om HDOs bemanningsplan til orientering.
2. Styret ber Administrerende direktør holde Styret løpende orientert om begrunnelsen for å rekruttere de planlagte 4 siste stillingene i bemanningsplan for 2018.

Sak 27-2018	HDO kunde- og brukerundersøkelse
--------------------	---

Administrerende direktør presenterte HDOs Kunde- og brukerundersøkelse som ble gjennomført i perioden 4. til 14. april, 2018, hvor til sammen 256 gjennomførte undersøkelsen. 39% av besvarelsene kom fra kommunehelsetjenesten, mens resterende kom fra spesialisthelsetjenesten. Over halvparten av de som svarte på undersøkelsen er fra Helse Sør-Øst sitt område. Dette er tredje året undersøkelsen blir gjennomført.

Gjennom undersøkelsen har HDO fått mange konkrete tilbakemeldinger som vil bli gjennomgått og evaluert for å sikre kontinuerlig forbedring av våre tjenesteleveranser.

Som observasjon har kommunehelsetjenesten jevnt over vært mer fornøyd på de ulike spørsmålene enn spesialisthelsetjenesten. Spesialisthelsetjenesten har flere som har svart «vet ikke/ikke aktuelt» da de har flere brukergrupper (som f.eks. ambulansetjenesten) som ikke i like stor grad har direkte kontakt med HDO. Uansett har HDO jevnt over fornøyde kunder, og de opplever at de får de tjenestene de ønsker og trenger fra HDO. Det er likevel konkrete tilbakemeldinger som HDO kan jobbe med for å forbedre tjenestene og dermed kunne gi en enda bedre service til kundene. Det kan virke som at det er en svak tendens til at kunde og brukerne som deltok på årets undersøkelse er mindre fornøyd med HDO ut ifra flere av spørsmålene sammenlignet med tidligere år. Det er imidlertid ingen tydelig trend, men HDO bør bruke dette som et styringssignal knyttet til områder som;

- kommunikasjon med brukere,
- forbedre tiden det tar å få utført endringsforespørsler på lokale tilpasninger,
- tilbakemeldinger og oppfølging av kunder/brukere under feilretting,
- kundemøter/møtearenaer for mer direkte kommunikasjon.
- vurdere opplæringstilbud rundt om i regionene.

Enkelte av kommentarene som kommer frem i undersøkelsen, men som ikke nødvendigvis er gjentatt nedover i rapporten, er at HDO med fordel må profilere seg mer og bli mer kjent ute i brukermiljøene.

Administrerende direktør er tilfreds med at HDO over tid har fornøyde kunder. Årets undersøkelse omfavner for første gang hele HDO sitt landsdekkende kundegrunnlag og det er positivt å se at HDO leverer en tjeneste som gir tilfredse kunder over hele landet.

Styrets enstemmige vedtak:

1. Styret tar redegjørelsen om HDOs kunde- og brukerundersøkelse 2018 til orientering og ber om at Administrerende direktør følger opp de tiltak som er påpekt ifht å sikre en kontinuerlig forbedring.

Sak 28-2018	HDO Veikart – oppstart konseptutredning
--------------------	--

Administrerende direktør fulgte opp styresak «19-2018 HDO veikart og utfordringsbilde» og la i denne redegjørelsen frem en planlagt konseptutredning.

Dagens kommunikasjonsløsning baserer seg på teknologi fra 90-tallet. Utstyret og løsningene er plasskrevende. Mye av maskinvaren som benyttes er spesialutviklet av Frequentis og innehar program- og maskinvare som ikke enkelt kan integreres med andre løsninger. Frequentis innehar rettighetene til den proprietære maskinvaren som benyttes, hvilket tilsier at maskinvaren kun kan anskaffes via Frequentis. Teknologien som dagens løsning bygger på er robust, og benyttes for kritisk kommunikasjon i flere samfunnskritiske tjenester.

Dagens kommunikasjonsløsning er integrert med andre systemer i kommunikasjonsentralene, for eksempel kart og oppdragshåndteringssystem. Interoperabilitet og logisk brukerflate som støtter godt opp under arbeidsprosesser og rutiner, er sentralt for operatørene og for at hendelser skal bli håndtert så effektivt som mulig. Dagens løsning er ikke tilpasset arkitekturprinsippene som anbefales av Direktoratet for e-helse, men er basert på de krav og prinsipper som ble lagt til grunn ved anskaffelse av løsningene i 2006. Det antas at det vil være behov for å tilpasse løsningene til mer moderne prinsipper.

Administrerende direktør mener det er avgjørende at HDO igangsetter en konseptutredning for å identifisere mulige utviklingsløp for kommunikasjonsløsningen til kommunikasjonsentralene i den akuttmedisinsk kjede, i årene frem mot 2026. Dette i tråd med HDOs eierskap og forvaltning av løsningen.

Det vil være ulike scenarier i mellom de to ytterpunktene;
Beholde dagens løsning eller erstatte dagens løsning med en helt ny løsning?

Konseptutredningen vil anbefale et konsept for fremtidens kommunikasjonsløsning.

Utredningen vil inkludere:

- Interessent og behovsanalyse
- Beskrivelse av mål og strategi
- Overordnede krav
- Markedsundersøkelse
- Alternativanalyse

Administrerende direktør ser også at det er behov for å få avklart roller, ansvar og grensesnitt mellom andre regionale/nasjonale satsninger i helsesektoren (ref. Ny AMK i Helse Vest RHF), og de initiativ som skjer i DSB (ref. Neste Generasjon Nødnett). Konseptutredningen må ivareta dette.

Styrets enstemmige vedtak:

1. Styret tar redegjørelsen om HDOs veikart og oppstart av en konseptutredning til orientering.
2. Styret ber om å få framlagt mandat for konseptutredningen.

Sak 29-2018	ADs orientering
-------------	-----------------

Administrerende direktør redegjorde for følgende saker i møtet:

1. Oppfølgingsmøte # 1 med eierne 14.mai
2. AD møte 14.mai
3. Møte om ny sikkerhetslov
4. Helseøvelsen 2018
5. Feilsituasjon 116117

Styrets enstemmige vedtak:

1. Styret tar ADs gjennomgang til orientering.

Sak 30-2018	Årsplan Styresaker
-------------	--------------------

Årsplanen for styresaker ble fremlagt.

Styrets enstemmige vedtak:

1. Styret tar saken til orientering.

Styreleders orientering

Styreleder orienterte om et kommende møte med Helse- og omsorgsdepartementet.

Eventuelt

To saker ble meldt opp under eventuelt:

1. Miljøsertifisering av HDO
2. Henvendelse ang. Fellesfunksjon i DSB

Temasak

- Format og innhold til virksomhetsrapporten

I forkant av styremøte ble styret orientert om:

- Helseplattformen v/Helse Midt-Norge RHF; Mads E. Berg og Øyvind Høyland
- Tetra i sykehus v/St. Olavs Hospital; Frode Thomassen
- Status og pågående prosjekter i Midt-Norge v/Hemit; Paul M. Gundersen

Trondheim, 11. juni 2018

Bente Aae
Nestleder

Paul M. Gundersen
Styremedlem

Bjørn Nilsen
Styremedlem

Anne-Cathrine Braarud
Styremedlem

Knut Ragnar Haugen
Styremedlem

Kristine Torve
Styremedlem

Jan Thore Rognstad
Styremedlem

Steinar Marthinsen
Styreleder

Anita Østlund
Styresekretær