

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	14.desember 2017

SAK NR 49-2017 Virksomhetsrapport pr. november 2017

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning

Gjøvik, 7.desember 2017

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Sak 49-2017 Virksomhetsrapport per november 2017

Administrerende direktørs anbefaling

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

Administrerende direktør er fornøyd med det økonomiske resultatet hittil i 2017. Kostnadene er vesentlig lavere enn budsjettet, og investeringer er noe lavere enn budsjettet. Utfordringene med å avklare endelig budsjett for 2017 har medført at HDO har holdt igjen å initiere noen aktiviteter, samtidig som omorganisering internt i justissektoren påvirket felles initiativ mellom nødetatene, noe som også medførte redusert kostnadspådrag i første halvår ifht budsjett. Gjennom 2.halvår har administrerende direktør jobbet med å få initiert de riktige tiltak for gjennomføring videre inn i 2018.

Akkumulert omsetning pr. november er 147,2 mnok mot budsjett på 182,8 mnok. Budsjettavvik på 35,6 mnok skyldes at HDO har brukt lenger tid på å få initiert de nødvendige investeringsprosjektene, noe som medfører et redusert forbruk av investeringsmidler og kjøp av eksterne tjenester enn planlagt. Det har også vært mindre behov for å kjøpe eksterne tjenester (fra for eksempel regionale IKT selskaper og Site Service) enn planlagt. Dette siden HDO har prioritert å bruke egne ressurser i de tilfeller det har vært behov for fysisk tilstedeværelse på kontrollrom. HDO har også greid å utnytte egne interne ressurser på en god måte for å redusere kjøp av eksterne tjenester. Prosjekt retrofit har blant annet brukt 10,5 mnok mindre enn budsjettet, blant annet ved å kunne redusere eksternt tjenestekjøp.

Administrerende direktør har mottatt avslag på søknad om MVA kompensasjon for kommuneandel, ifht statlig kompensasjonsordning for nøytral moms fra Helsedirektoratet. HDO har fremdeles ikke mottatt innstilling fra Finansdepartementet vedrørende denne problematikken.

Administrerende direktør jobber kontinuerlig for å forbedre kvaliteten på leveranser fra leverandøren, slik at innmeldte feil blir rettet og at forbedringer i kontrollromsløsningene kommer på plass. Antall åpne saker ved månedsslutt viser en positiv nedadgående trend, men administrerende direktør er opptatt av at leverandøren følges opp tett videre.

Innføringen av nødnett er ferdigstilt. Siste kontrollrom (Nordkapp LVS) ble levert til drift torsdag 2. november 2017, og HDO har nå 190 kontrollrom i drift. Administrerende direktør har tatt initiativ for å markere ferdigstillingen av prosjektet.

Prosjekt Retrofit er planlagt ferdigstilt i 2017, og dette sikrer at hele landet er på samme tekniske løsning. Pga. nødvendige avklaringer vedrørende valg av løsninger og gjennomføring av nødvendige risiko- og sårbarhetsvurderinger vil 7 kontrollrom ferdigstilles på ny løsning i 2018. Plan for dette utarbeides i samarbeid med kundene.

Administrerende direktør er godt fornøyd med framdriften i arbeidet med informasjonssikkerhet i HDO. Arbeidet med å dokumentere styringssystem for informasjonssikkerhet og å innføre reviderte prosesser, dokumenter og retningslinjer i HDO innen utgangen av året pågår. De to første månedene i 2018, vil bli brukt til interne revisjoner og koordineringer, slik at eventuelle nødvendige justeringer og støtte blir gjort for å sikre et tilfredsstillende resultat. Administrerende direktør ser at informasjonssikkerhet vil påvirke HDO på flere områder i 2018, og har tatt initiativ for å sikre en god styring av dette området videre. Blant annet vil det være sentralt for HDO å kunne vise at data håndteres iht «norm for informasjonssikkerhet», og det nye EU direktivet om personvern som trer i kraft 25.mai 2018.

Sykefraværet har vært for høyt ifht den målsetning HDO har, men er vesentlig redusert i siste periode. En del nye forebyggende HR-tiltak er iverksatt. Det er ikke noen indikasjoner som peker på at vesentlige deler av sykefraværet er arbeidsrelatert. I en organisasjon av HDOs størrelse skal det få sykemeldinger til, før prosentvis andel blir stor.

1. Faktabeskrivelse

1.1 Økonomi

Omsetningen i november var på 9,2 mnok mot budsjett på 16,2 mnok. Fakturert omsetning til kommunehelsetjenesten for november var på 4,4 mnok mot budsjett på 6 mnok.

Akkumulert omsetning pr. november var 147,4 mnok mot budsjett på 182,8 mnok, derav 63,2 mnok er fra kommunehelsetjenesten og 1,9 mnok fra private helseforetak. Omsetningen fra spesialisthelsetjenesten var på 82,2 mnok.

Budsjettavvik skyldes lavere driftskostnader. Totalt akkumulert avvik på driftskostnader er 35,6 mnok og dette knytter seg til tjenestekjøp, telefoni og lisenskostnader.

1.1.1 Målkort pr. november 2017

<i>Tall i 1000 nok</i>				
Økonomi		November		Akkumulert
Måлиндikator	Resultat	Budsjett	Akk. Resultat	Akk. Budsjett
Omsetning	9 158	16 219	147 427	182 846
Derav, inntekt fra Kommunehelsetjenesten	3 928	5 983	63 192	68 103
Private helseforetak	508	105	1 875	1 000
Kostnader eksternt bistand	2 146	1 768	14 668	25 166
Forfalte kundefordringer			1 487	
Påløpte investeringer	25 202		29 333	35 085
HR		November		Akkumulert
Måлиндikator	Baseline	Mål	Akk. Baseline	Akk. Mål
Bemanningsutvikling	58	64	58	64
Turnover	0	0	2	0
Sykefravær	2,6 %	5,0 %	6,2 %	5,0 %
AML-brudd	5	0	125	0
Driftsvolum		November		Akkumulert
Måлиндikator	Driftssatt	Mål	Akk. Driftssatt	Totalt antall
Kontrollrom i drift	2	0	190	190
AMK plasser	0	0	132	132
AM plasser	0	0	76	76
Legevaktsplasser	2	0	210	210
Kommuner	3	0	426	426
Radioer	23	0	7 512	7 512

1.1.2 Økonomi pr. november 2017

Tall i 1 000

	November		Hittil i år 2017		Hittil i år	Prognose	2017
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Avvik	2017	Budsjett
Omsetning							
Omsetning fra eiere	4 721	10 132	82 180	113 743	31 564	92 301	123 865
Omsetning fra KHT og private kunder	4 436	6 087	65 067	69 103	4 036	71 162	75 135
Sum omsetning	9 157	16 219	147 247	182 846	35 600	163 463	199 000
Varekjøp	379	100	888	950	62	938	1 000
Personalkostnader	5 062	5 587	50 679	53 489	2 810	56 345	59 155
Avskrivning	3 709	2 509	22 155	24 628	2 473	24 655	27 127
Husleie og renhold	4 217	1 083	14 459	12 768	(1 691)	15 542	13 851
IKT-utstyr og vedlikehold	558	599	2 528	6 794	4 265	3 305	7 570
Tjenestekjøp	2 146	1 768	14 668	25 166	10 498	16 437	26 935
Telefon og datakommunikasjon	(2 294)	1 629	7 462	18 287	10 825	9 080	19 905
Lisenskostnader	1 232	2 640	21 424	28 990	7 566	24 544	31 610
Andre driftskostnader	487	960	5 149	11 119	5 970	11 936	11 907
Sum Driftskostnader	6 347	8 678	65 690	103 124	37 434	80 844	111 778
Driftsresultat	(6 339)	(655)	7 835	656	(7 179)	682	(60)
Finansinntekt/ kostnad	(3)	(5)	(152)	(55)	97	(157)	(60)
Resultat	(6 336)	(650)	7 986	711	(7 276)	839	0

Akkumulert omsetning pr. november er 35,6 mnok lavere enn budsjettet.

Akkumulerte personalkostnader på 50,7 mnok og har et avvik på 2,8 mnok mot budsjett. Avviket skyldes ubesatte stillinger pr. november. Noen utlysninger er iverksatt, og noen ansettelsener gjort.

Avskrivningskostnader i november er 3,7 mnok, med akkumulert saldo på 22,2 mnok. Avvik hittil i år utgjør 2,5 mnok. Påløpte investeringer så langt i 2017 er 29,3 mnok mot budsjett på 35 mnok for hele 2017. Avviket som er knyttet til investeringer fører til at avskrivningskostnader er lavere enn budsjettet.

Akkumulerte driftskostnader pr. november på 65,7 mnok og er 37,4 mnok under budsjett. De største budsjettavvikene er knyttet til tjenestekjøp (10,5 mnok), lisenskostnader (7,6 mnok), telefon- og datakommunikasjon (10,8 mnok).

Avvik som knytter seg til telefon- og datakommunikasjon skyldes reforhandling av avtale med Telenor i 2017, som gir HDO gunstige betingelser.

Akkumulert driftsresultatet i november viser et overskudd på 8 mnok. Dette skyldes i hovedsak at driftskostnadene for AMK-, akuttmottaks- og legevaktplasser er fakturert etter budsjettet kostnad pr. plass. Driftskostnadene har vært betydelig lavere i de 3 første kvartalene, dette er hovedårsaken til driftsresultatet pr. november i tillegg til fakturert MVA kostnader til kommunehelsetjenesten.

HDO har mottatt avslag på søknad om MVA kompensasjon for kommuneandel, ifht statlig kompensasjonsordning for nøytral moms fra Helsedirektoratet. HDO har fremdeles ikke mottatt innstilling fra Finansdepartementet vedrørende denne problematikken.

Avregning mot faktiske kostnader vil gjøres i 4. kvartal og motregnes overskuddet.

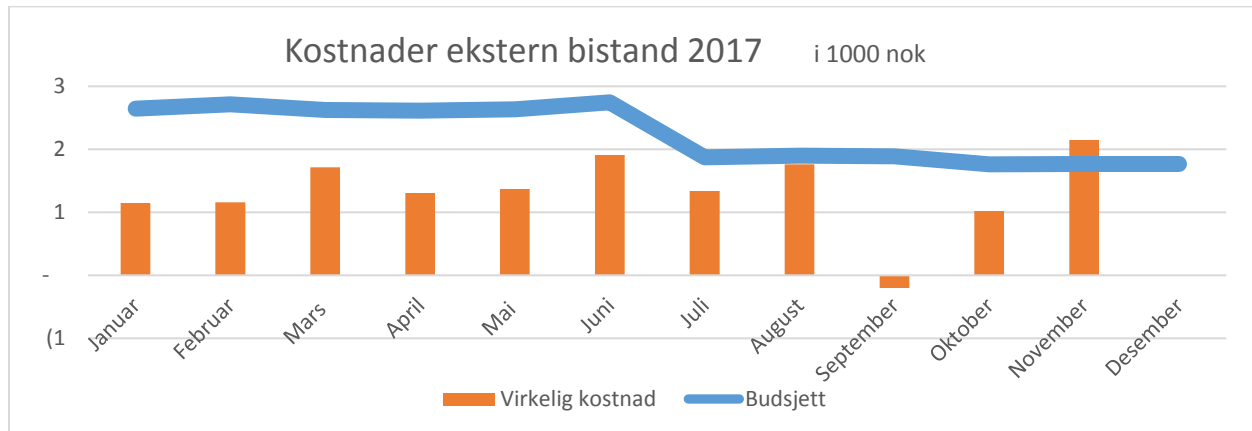
BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

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

Org.nr.
 911912759

1.1.3 Tjenestekjøp pr. november 2017



Spesifikasjon av tjenestekjøp	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HIÅ bud.	Avvikrsbudsjett
Honorar revisjon	-	20	20	197	220	23
Honorar regnskap	50	80	30	594	880	286
Konsulentbistand, IKT	4	5	1	139	50	-89
Honorar for juridisk bistand, fradragsberettiget	-	40	40	564	490	-74
Honorar for økonomisk rådgivning	100	-	-100	222	-	-222
Konsulenthonorar knyttet til Project desk	-241	-	241	3 432	5 100	1 668
Konsulenthonorar knyttet til Feltapparat	7	200	193	174	2 200	2 026
Øvrige konsulenthonorarer	2 171	1 423	-748	7 932	16 221	8 289
Annen fremmed tjeneste	54	-	-54	1 414	5	-1 409
Sum tjenestekjøp	2 146	1 768	-378	14 668	25 166	10 498
						26 935

Tjenestekjøp i november ble 2,1 mnok i november, mot budsjett på 1,8 mnok. Innføringsprosjektet for nødnett er ferdigstilt.

Akkumulert tjenestekjøp pr. november er 14,7 mnok mot budsjett på 25,2 mnok. Avviket på 10,5 mnok lavere kostnader enn budsjettert, skyldes i hovedsak mindre tjenestekjøp en forutsatt til Retrofit-prosjekt og effektiviseringstiltak. HDO har blant annet brukt egne ressurser fremfor å benytte underleverandører.

1.1.4 Finansiering pr. november 2017

	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		Andre kunder		Kommunehelsetjenesten		Sum totalt	
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett
Adm. IKT forvaltning	7 606 372	10 034 641	3 803 184	5 017 320	3 803 184	5 017 320	3 803 184	5 017 320	-	950 000	25 309 394	17 421 387	44 325 319	43 457 989
Adm. IKT for SHT	3 911 406	8 117 143	1 955 701	4 058 572	1 955 701	4 058 572	1 955 701	4 058 572	-	-	-	-	9 778 509	20 292 858
Drift AMK	14 107 332	16 879 500	7 036 419	8 439 750	5 916 986	7 811 551	6 661 915	7 502 000	545 014	-	-	937 750	34 267 666	41 570 551
Drift AM	6 036 840	7 321 875	1 116 064	1 301 667	1 454 248	1 789 792	1 534 588	1 789 792	103 544	-	35 964	162 708	10 281 248	12 365 833
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27 798 616	35 330 000	27 798 616	35 330 000
Drift radio	655 233	655 230	286 000	286 000	348 029	334 763	303 237	305 063	-	49 500	941 819	1 071 400	2 534 318	2 701 956
Opplæring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retrofit	1 318 100	1 853 376	659 048	926 688	659 048	926 688	636 039	926 688	95 202	-	3 341 136	4 822 560	6 708 574	9 456 000
Innføringskostnad	544 231	2 034 806	(139 944)	968 995	4 412 411	3 126 665	(160 354)	1 308 121	1 131 238	-	5 764 742	8 357 630	11 552 325	15 796 217
Risikoreducerende tiltak	-	750 000	-	375 000	-	375 000	-	375 000	-	-	-	-	-	1 875 000
Sum inntekt	34 179 515	47 646 571	14 716 473	21 373 992	18 549 607	23 440 351	14 734 311	21 282 556	1 874 997	999 500	63 191 671	68 103 435	147 246 574	182 846 405

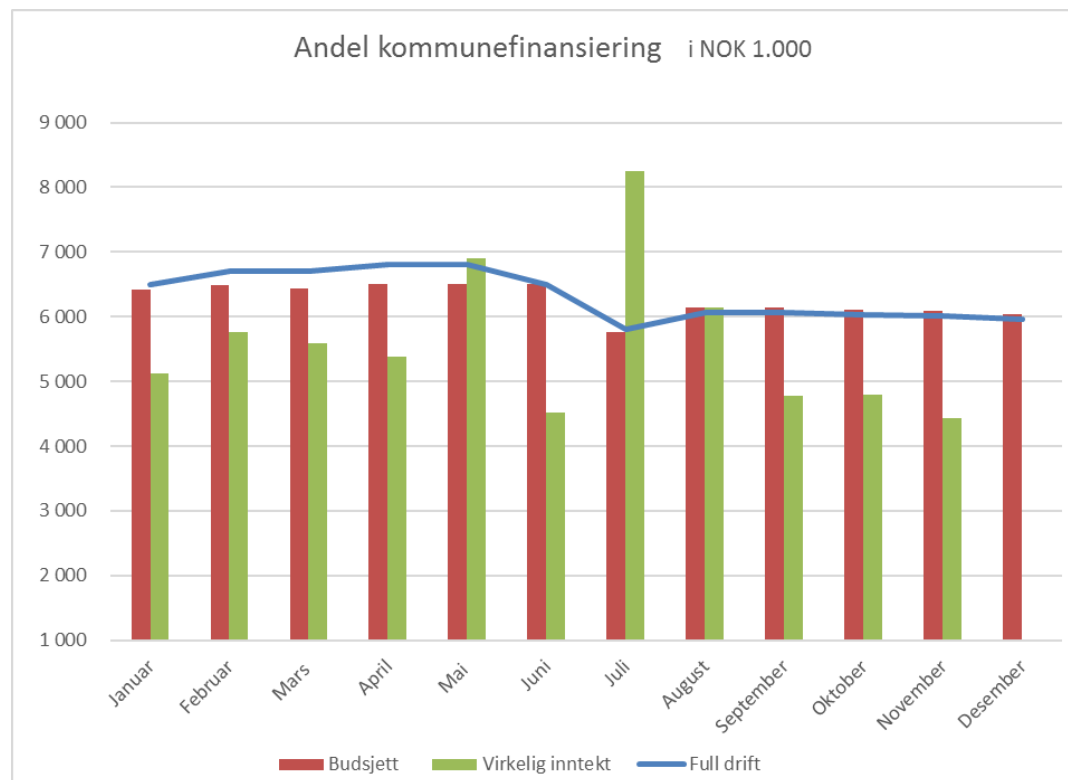
Totale forvaltnings- og administrasjonsinntekter fra de regionale helseforetakene er 44,3 mnok, mot budsjett på 43,5 mnok. Avviket skyldes lavere kostnader gjennom 2017.

Pr. november er kommunehelsetjenesten fakturert 25,3 mnok mot budsjett 18,4 mnok på forvaltnings- og administrasjon, denne overfaktureringen er på grunn av MVA andelen på 6 mnok.

Det er ikke fakturert for AMK-, akuttmottaks- og legevaktsplasser i november, da det tidligere har vært fakturert etter budsjettert pris pr. plass, og driftskostnad er betydelig lavere enn budsjettert, har dette medført en overfakturering hittil i 2017. Dette avregnes nå i 4. kvartal.

Inntektene for Innføring og Retrofit er til sammen 18,3 mnok mot budsjett 25,3 mnok. Disse prosjektene er gjennomført med en større andel interne ressurser og mindre tjenestekjøp, som har gitt en kostnadsbesparelse pr. november på 7 mnok.

Totale inntekter fra kommunehelsetjenesten er totalt 65 mnok mot budsjett på 69,0 mnok, med et avvik på 4 mnok.



BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

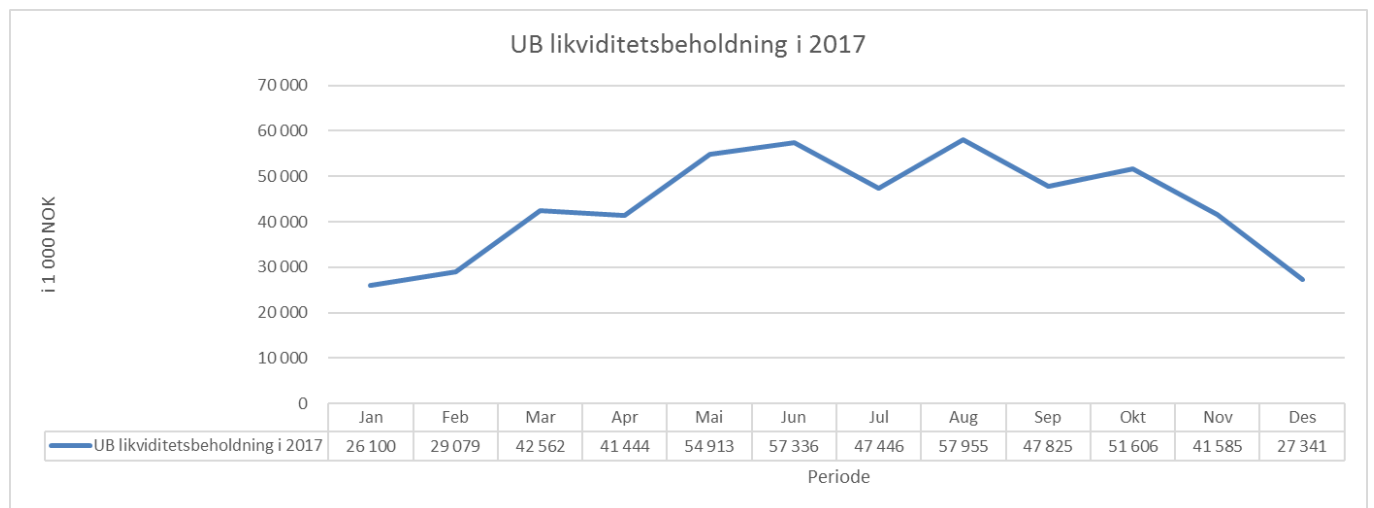
POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

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

Org.nr.
 911912759

1.1.5 Likviditet pr. november 2017

Tall i 1000 NOK	2017	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des
Resultat		1 465	-967	468	2 520	664	3 845	-421	3 472	4 734	-1 100	-6 336	-8 344
Avskrivninger og nedskrivninger		2 005	1 831	1 831	1 776	1 739	1 760	1 781	2 374	1 652	1 696	3 708	2 000
Endring i omløpsmidler		-15 637	4 263	13 807	-11 130	14 570	-4 480	-5 753	10 431	-17 768	7 373	13 197	3 700
Endringer i tidsavgrensninger		6 145	-2 149	-2 623	5 716	-3 504	7 145	-3 775	-5 128	1 036	-3 192	4 612	-2 000
Kontantstrøm fra drift		-6 022	2 979	13 483	-1 118	13 469	8 270	-8 168	11 149	-10 346	4 777	15 181	-4 644
Investeringer		0	0	0	0	0	-1 647	-1 122	-640	216	-996	-25 202	-9 000
Kontantstrøm fra investeringer		0	0	0	0	0	-1 647	-1 122	-640	216	-996	-25 202	-9 000
Langsiktige låneopptak		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Avdragsbetaling		0	0	0	0	0	-4 200	-600	0	0	0	0	-600
Kontantstrøm fra finansiering		0	0	0	0	0	-4 200	-600	0	0	0	0	-600
Total endring kontantstrøm		-6 022	2 979	13 483	-1 118	13 469	2 423	-9 890	10 509	-10 130	3 781	-10 021	-14 244
IB likviditetsbeholdning		32 122	26 100	29 079	42 562	41 444	54 913	57 336	47 446	57 955	47 825	51 606	41 585
UB likviditetsbeholdning i 2017		26 100	29 079	42 562	41 444	54 913	57 336	47 446	57 955	47 825	51 606	41 585	27 341



Pr. november viser kontantstrømprognosen at likviditetsbeholdningen ved utgangen av året vil være på 27,3 mnok.

For å sikre likviditet har HDO søkt om lån fra eiere på 15 mnok. Lånesøknaden er innvilget, men er ikke utbetalt pr. november.

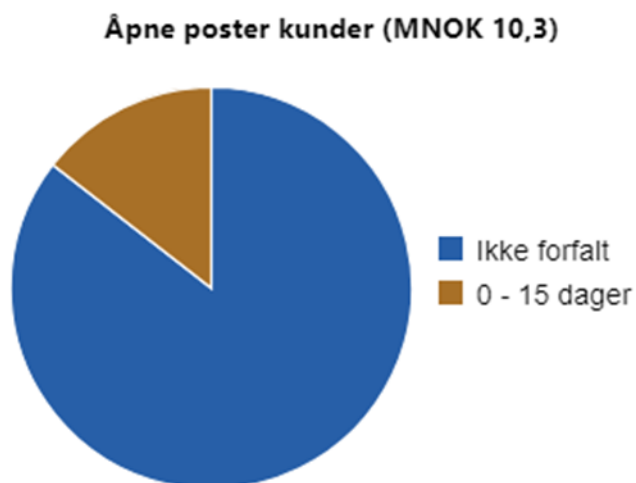
1.1.6 Finansieringsprognose 2017

Prognose / Årsbudsjett	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		Andre kunder		Kommunehelsetjenesten		Sum totalt	
	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett
Adm. IKT forvaltning	8 564 015,32	10 992 284	4 282 005,66	5 496 142	4 282 005,66	5 496 142	4 282 005,66	5 496 142	50 000	1 000 000	27 011 297,18	19 123 290	48 471 329	47 604 000
Adm. IKT for SHT	4 640 263	8 846 000	2 320 129	4 423 000	2 320 129	4 423 000	2 320 129	4 423 000	-	-	-	-	11 600 651	22 115 000
Drift AMK	15 641 832	18 414 000	7 803 669	9 207 000	6 646 835	8 541 400	7 343 915	8 184 000	545 014	-	85 250	1 023 000	38 066 515	45 369 400
Drift AM	6 702 465	7 987 500	1 234 397	1 420 000	1 616 956	1 952 500	1 697 296	1 952 500	103 544	-	50 756	177 500	11 405 414	13 490 000
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	31 010 616	38 542 000	31 010 616	38 542 000
Drift radio	714 803	714 800	312 000	312 000	378 466	365 200	330 974	332 800	4 500	54 000	1 039 219	1 168 800	2 779 962	2 947 600
Opplæring	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retrofit	1 548 203,97	2 083 480	774 100,48	1 041 740	774 100,48	1 041 740	751 091,40	1 041 740	95 202	-	3 939 875,83	5 421 300	7 882 574	10 630 000
Innføringskostnad	609 425	2 100 000	(108 939)	1 000 000	4 512 506	3 226 760	(118 475)	1 350 000	1 131 238	-	6 032 352	8 625 240	12 058 108	16 302 000
Risikoreduserende tiltak	50 000	800 000	25 000	400 000	25 000	400 000	25 000	400 000	-	-	-	-	125 000	2 000 000
Sum inntekt	38 471 008	51 938 064	16 642 363	23 299 882	20 555 999	25 446 742	16 631 937	23 180 182	1 929 497	1 054 000	69 169 366	74 081 130	163 400 169	199 000 000

Pr. november viser en beregnet finansieringsprognose en kostnadsbesparelse på 35,6 mnok. Denne prognosen inneholder noe usikkerhet, men det forventes kostnadsbesparelser for både spesialist- og kommunehelsetjenesten. Prognosen inneholder MVA til kommunehelsetjenesten, da det fremdeles ikke har kommet noen avklaring fra Finansdepartementet. En positiv avklaring rundt MVA for kommunehelsetjenesten vil kunne redusere prognosen med ytterligere 6 mnok i 2017.

1.1.7 Kundefordringer pr. november 2017

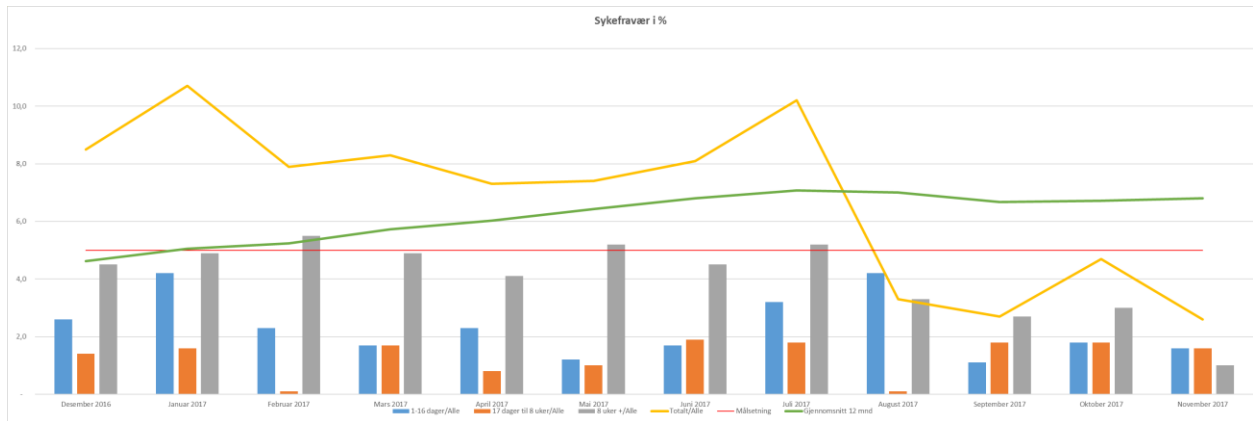
Ved utgangen av november var kundefordringene på 10,3 mnok hvorav 1,5 mnok er forfalte krav.



HDO har ingen indikasjoner på at kundene ikke vil betale for de tjenester HDO leverer.

1.2 HR og merkantilt pr. november 2017

1.2.1 Sykefravær pr. november 2017



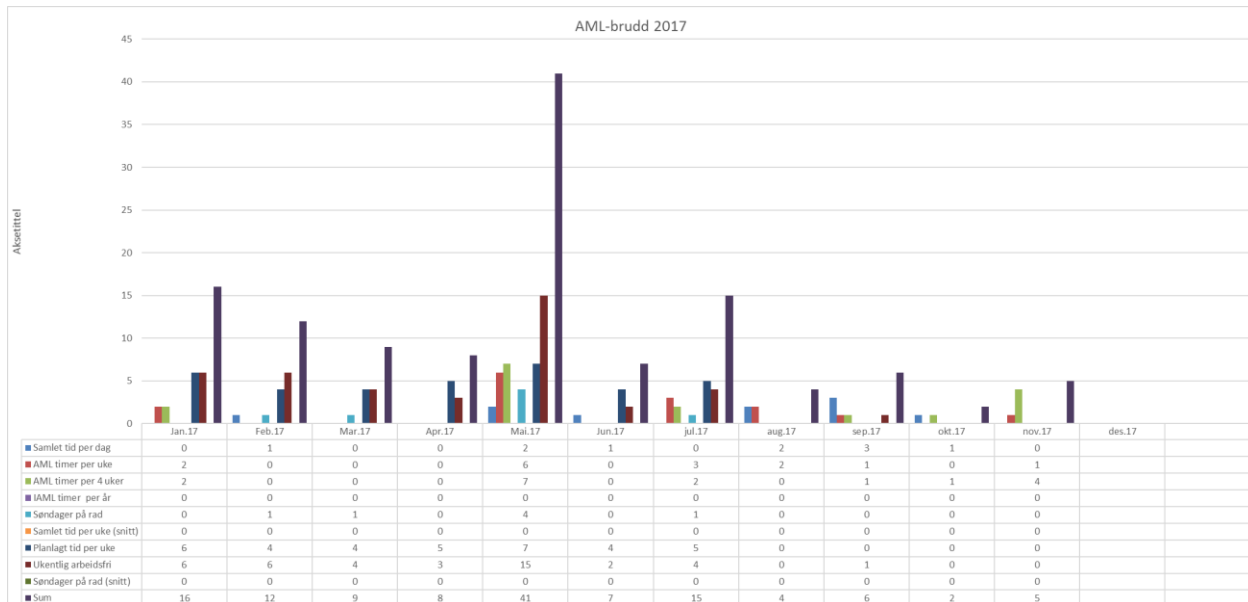
Gjennomsnittlig sykefravær de siste 12 måneder er på 6,8 %. HDO har en målsetningen om å være under 5 %.

Sykefravær i november 2017 er 2,6%, til sammenligning var tilsvarende sykefravær i november 2016 på 4,3 %.

I november er 1 ansatt langtidssykemeldt (mer enn 8 uker), med delvis sykemelding. I samme periode er 6 ansatte korttidssykemeldte (opptil 8 uker).

Administrerende direktør har allerede iverksatt planleggingsaktiviteter for å følge opp sykefraværet og se på eventuelle preventive tiltak videre.

1.2.2 AML-brudd pr. november 2017



Det er registrert 5 AML-brudd i november 2017. I mai var det registrert 41 brudd som i hovedsak skyldes iverksettelse av umiddelbare preventive tiltak i forbindelse med et større globalt virusangrep, og kritisk feilretting.

Hittil i 2017 er det registrert 125 AML brudd.

1.2.3 Status – bemanning pr. november 2017

HR	Antall	Beskrivelse
Bemanning	56 ansatte	55 faste 1 på engasjement 8 ubesatte stillinger 3 innleide via Manpower for dekning av oppgaver i de ubesatte stillingene
Oppsigelser		0
Nyansettelser	1	En ansatt som plan og kvalitetsleder fra 1.november 2017
Stillingsutlysninger		- Intern utlysning for 2 medarbeidere på Servicedesken. - En stilling som kundeconsulent.
Eksterne konsulenter	5 konsulenter	- konsulenter til innføringsprosjektet / andre interne prosjekter (Styrmand) - konsulenter innen HR og økonomi (Norian) 1 konsulent på teknologiforvaltning (Metier) 1 konsulent på drift / Retrofit (Wau Solution)
Sykefravær		1 ansatte er langtidssykemeldt November, en langtidssykemeldt er tatt ut pga han har vært sykmeldt mer enn et år. 5 ansatte er korttidssykemeldt i November
Permisjon		0

1.3 Merkantile prosjekter pr. november 2017

Anskaffelse/konkurranse	Status	Kommentar
Minikonkurranse radioterminaler	Pågår	Basert på HDOs rammeavtaler for radioterminaler er vi i prosess med en minikonkurranse for anskaffelse av radioterminaler. Kravspesifikasjon er laget, evalueringsmatrise er påbegynt og prosessen er godt i gang.
Minikonkurranse CISCO grunnpakke telefoni	Avsluttet	Det skal kjøpes inn en CISCO grunnpakke telefoni på rammeavtale IKT-utstyr – nettverk via Sykehusinnkjøp HF. Minikonkurransegrunnlaget er sendt til Atea AS, Evry AS, IPnett AS, nLogic AS og Datamatrix AS. Det var kun Atea AS som leverte inn tilbud i konkurransen og utstyret vil bli bestilt derfra.
Ny CR avtale	Pågår	Det har over noe tid pågått en prosess for å ende opp med en ny CR avtale (kontrollromsavtale) med leverandør/underleverandør. Merkantil ressurs i HDO er nå med i dette arbeidet med bistand til vår prosjektleder. Prosjektet styres av DSB med etatene som deltakere.
Konkurranse Infrastruktur • Server, nettverk, lagring • Nasjonale tjenester Åpen anbudskonkurranse	Pågår	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.
Konkurranse IT-tilbehør	Pågår	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.
Konkurranse Mobiltelefoner og nettbrett	Pågår	HDO deltar i denne konkurransen via Sykehusinnkjøp HF.

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

1.3.1 Status på tiltaksplan «Kontraktstyring og leverandøroppfølging»

HDO har i tidligere styremøter (ref. sak 31-2017) lagt frem tiltaksplan etter revisjon av kontraktstyring og leverandøroppfølging». Flere tiltak er under arbeid og det forventes at alle tiltak ferdigstilles innen utgangen av 2017. For å komme raskt i gang med tiltakene, har HDO engasjert Inventura AS for å bistå med oppdatering av interne rutiner i henhold til endringer i lovverk for offentlige anskaffelser og tilhørende forskrifter.

1.4 Drift og brukerstøtte

Per 30. november 2017 hadde HDO driftsansvaret for totalt 190 kontrollrom. Teknisk innføring er ferdig, mens prosjekt Retrofit er fortsatt pågående. Retrofit medfører ytterligere 1 nytt kontrollrom - dette driftsettes i desember 2017.

Antall uønskede hendelser fortsetter å ligge stabilt. For HDO betyr dette at saksmengden ligger lavere enn det som var forventet i 2017.

Av alle hendelser f.o.m oktober t.o.m november er én sak klassifisert som alvorlighetsgrad 1.

Oppsummert pr. september viser KPIene for drift og endringer følgende:

OMRÅDE	BESKRIVELSE	MÅL	JULI		AUGUST		SEPTEMBER		OKTOBER		NOVEMBER		TREND
TELEFONI 08915	Gjennomsnittlig inngående samtaler pr operatørplass	Mindre enn 3,4 samtaler pr OP	3,1		2,0		2,5		2,8		3,1		
TELEFONI 08915	80% av henvendelsene skal besvares innen 30 sekunder	Høyere enn 80%	93,7%		93,2%		92,5%		92,6%		94,9%		
HENDELSER	Gjennomsnittlig <u>ny</u> hendelse pr. operatørplass	Mindre enn 1,1	0,7		0,8		1,0		0,9		0,8		
HENDELSER	Gjennomsnittlig <u>åpen</u> sak pr. operatørplass	< 0,5	0,7		0,7		0,8		0,7		0,6		
KONTROLLROM (med nettverk og terminal)	%-vis antall kontrollrom av totalen som passerer rød grense med mer enn 1,1 hendelse pr. operatørplass	Bør være mindre enn 25%	18,9%		20,1%		25,8%		26,2%		25,7%		
KONTROLLROM (uten nettverk og terminal)	%-vis antall kontrollrom av totalen som passerer rød grense med mer enn 1,1 hendelse pr. operatørplass	Bør være mindre enn 20%	16,4%		14,5%		21,4%		19,0%		21,1%		
SLA BRUDD MOT KUNDE	Totalt antall SLA-brudd (WA og FS) på total saksmengde	Mindre enn 8%	7,1%		8,1%		9,3%		13,2%		9,1%		
SLA BRUDD MOT KUNDE	Totalt antall SLA-brudd (WA og FS) på åpne saker	Mindre enn 8%	10,1%		10,0%		11,4%		19,7%		14,8%		

1.4.1 Oppgradering programvare - FR5

Utrulling av FR5 ble ferdigstilt 5 oktober 2017. HDO sin opprinnelige plan var å ferdigstille arbeidet med oppgradering alle kontrollrom i helse med ny programvare (FR5) innen sommeren 2017, men på grunn av forsinkelser med å få godkjent denne programvareversjonen for produksjon måtte flere kontrollrom utsettes til etter sommerferien.

Kontrollrom i Fase 0 endres til Sentral ICCS løsning (Prosjekt Retrofit), og får gjennom dette FR5. Det gjenstår 4 kontrollrom som er planlagt gjennomført i slutten av 2017, og 7 kontrollrom som planlegges gjennomført i 2018.

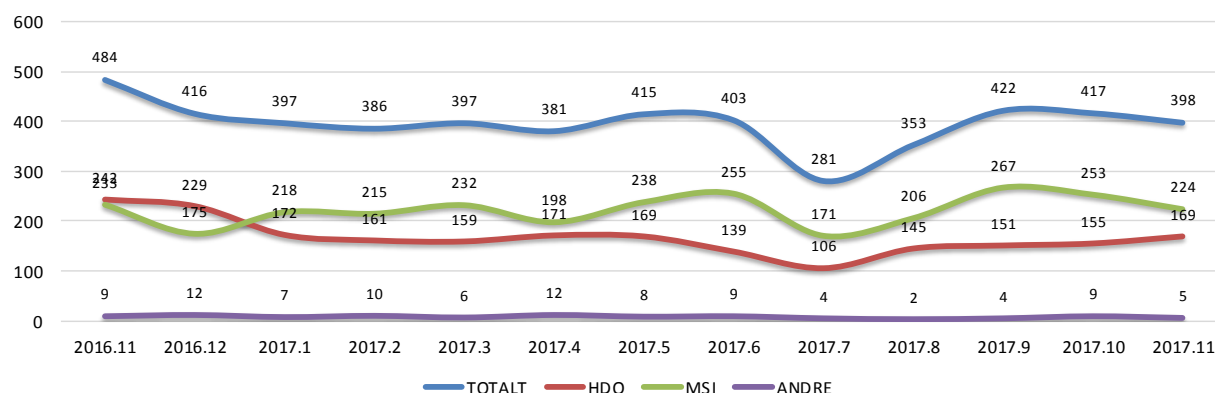
BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

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

Org.nr.
 911912759

1.4.2 Antall nye saker pr måned



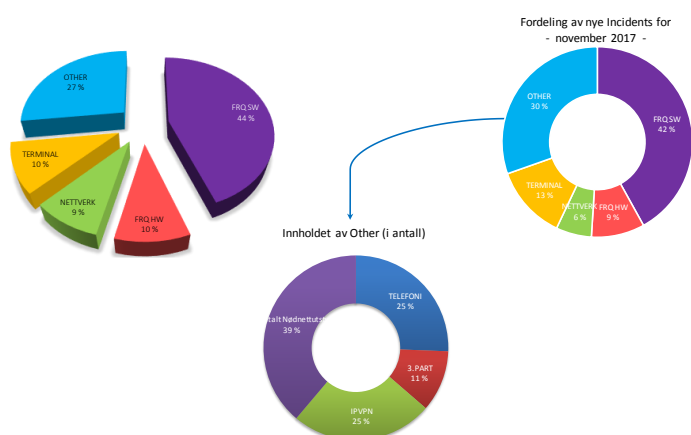
(Figuren over viser antall registre feilsaker totalt, hvor mange feilsaker HDO mener å kunne løse på egen hånd (ansvaret for løsning hos HDO), og hvor mange som HDO mener vil kreve involvering av leverandører (ansvar for løsning hos Motorola (MSI)/andre). Gjentakende feil gjør at en stor andel av saker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

Det var forventet at antall registrerte feilsaker ville være lavere når alle kontrollrom var over på FR5, men antall saker stabiliserer seg på et tilsvarende nivå som foregående måneder. Man kan dog ane en nedadgående trend.

HDO har identifisert flere volum-feil (samme feil dukker opp flere ganger, eller på flere steder) i FR5. Oppfølging av disse sakene er prioritert opp mot leverandør gjennom månedlige statusmøter. Leverandør leverer ny programvare innen 1. desember 2017 for flere identifiserte volum-feil, og HDO må deretter teste denne programvaren før den driftsettes.

Det forventes ytterligere nedgang i antall feil når volum-feil rettes med nevnte programvareoppdatering, og resterende radio-tilknyttede kontrollrom legges over på sentral ICCS løsning gjennom Retrofit-prosjektet.

Figuren nedenfor viser hvordan fordelingen av saker ifht «eierskap» ser ut:



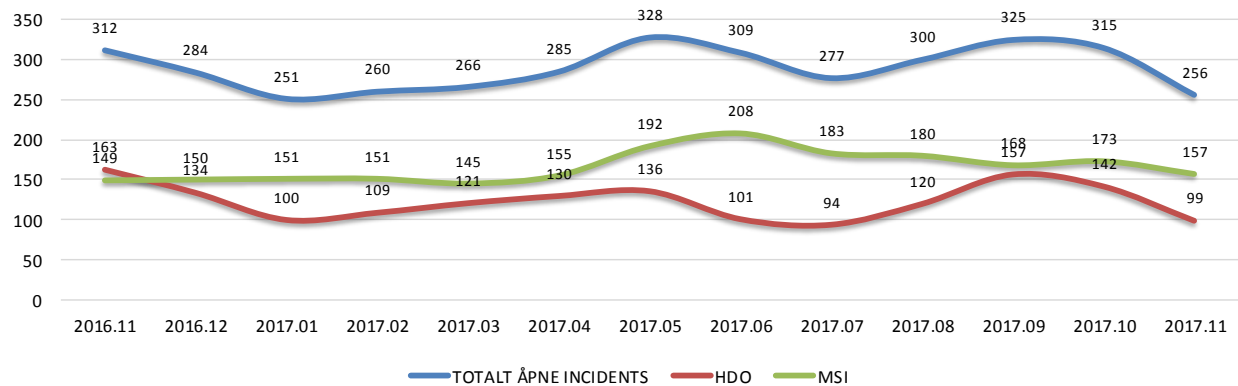
BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

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

Org.nr.
 911912759

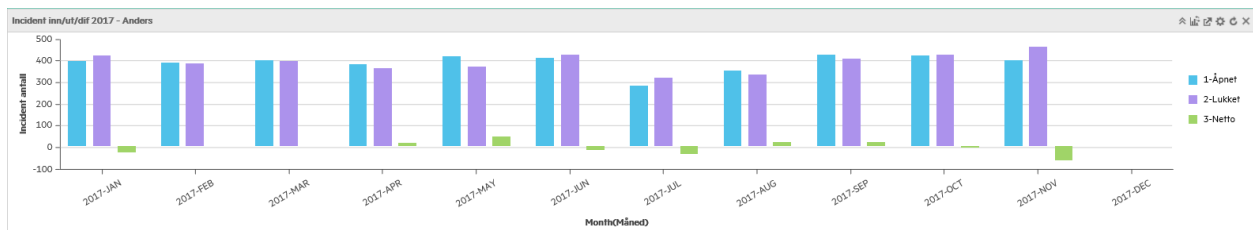
1.4.3 Antall åpne feilsaker ved månedsslutt



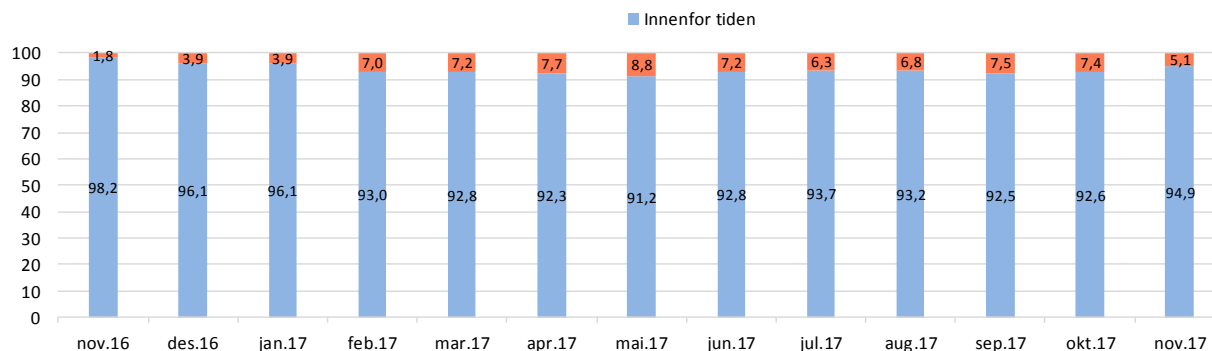
(Figuren over viser totalt antall akkumulerte åpne feilsaker registrert av HDO ved månedsslutt og fordelingen av ansvarsforholdet for sakene mellom Motorola og HDO.)

Antall åpne saker ved månedsslutt november har en sterk nedadgående trend, noe som kommer av raskere identifisering av volum-feil, stabile midlertidige løsninger, samt mer prioriterte ressurser til håndtering av saker.

Historisk utvikling ifht antall åpne, antall lukkede og «netto» utvikling viser pr. 30.11.2017 en positiv trend:



1.4.4 Servicegrad på HDOs 1. linje



Antall henvendelser på telefon til HDOs 1.linje (08915) viser en svak forbedring fra forrige rapportering. Dette henger sammen med at antall nye saker også har en svak nedgang, noe som gir seg utslag i færre henvendelser inn på telefon.

Servicegrad ligger forøvrig jevnt på et godt nivå som gjengitt i tabell over.

1.4.5 SL1 (Alvorlighetsgrad 1) saker

Følgende SL1 saker ble registrert i perioden oktober – november 2017:

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM023081	Datahall Rennesøy og AMK Stavanger	Alle telefonilinjene fra en Telenor-sentral ble utilgjengelige da Telenor hadde strømfeil. Dette påvirket kapasiteten på alle CICC'S'ene på Rennesøy, og kapasiteten på 113 hos AMK Stavanger. AMK Stavanger mistet også annen telefoni (dette gikk over på reserveløsning). Feilen ble rettet av Telenor etter 14 timer.

Tiltak og læringspunkter:

- Designet på CICC'S løsningen medførte at telefoni var operativt, men at det var mindre kapasitet (ledige linjer) for legevaktsentraler og akuttmottak.
- HDO og Telenor initierte prosedyrer for reserveløsning ved linjebrydd. Prosedyrene virket som forventet.
- HDO har hatt møte med Telenor hvor plan for videre arbeid knyttet til forbedringer opp imot løsninger, leveranser, og samarbeid generelt sett ble diskutert.

1.4.6 HDO-skolen – intern kompetansebygging

HDO har etablert «HDO-skolen» for å sikre internt kompetansebygging, fortrinnsvis innenfor de fagområder og systemer som HDO har et driftsansvar for. Målgruppen er HDOs ansatte.

«HDO-skolen» vil etter hvert finne tilby kurs innenfor områdene «Kontrollrom», «Radio», «Telefoni», «IT», ulike kurs relatert til driftsoppgaver samt administrative systemer spesielt rettet mot nyansatte.

Pr. november har man kjørt kurs for alle i HDO som jobber inn i mot datahallene for å sikre at disse driftes og ivaretas på en forsvarlig og sikkerhetsmessig riktig måte.

1.4.7 Drift av datasenter

Det er fortsatt en stabil og god drift i alle de tre datasentrene som HDO benytter.

1.4.8 Drift av 116117

Det er jevnt over en stabil og god drift av 116117, og det er ikke registrert noen unormale/uønskede hendelser siden forrige rapportering.

1.4.9 Drift av radioterminaler

Nasjonal omprogrammering av radio med ny programvare bl.a. for å kunne gi ISI funksjonalitet (kommunikasjon mellom Nødnett i Norge og Sverige) samt nye talegrupper i forbindelse med nærpoltireformen fortsetter. En avdekket feil i Sepura sin programvare knyttet til «stille sikkerhetsalarm» (ny funksjonalitet for Sepura) gjør at vi nå har måttet omprogrammere alle radioer i AMK områdene Innlandet og Finnmark med ny programvare fra leverandør. Programvaren er systemtestet av DSB og funksjonstestet i HDO. Arbeidet pågår ute i helseforetak og kommuner og forventes ferdig ila desember. Klargjøring for resten av Helse Nord sitt område pågår og skal etter planen være ferdig programmert ila desember. Helse Midt-Norge og Helse Vest planlegges i første kvartal 2018. Noen små forstyrrelser på grunn av andre mindre feil i programvare fra Sepura.

1.5 Kundeforvalting

1.5.1 Status avtaler

Alle kunder som tidligere ikke har hatt databehandleravtale har fått dette tilsendt. HDO mangler å få i retur ca. 15% av disse. For kunder som har indikert at de ønsker tjenesten lydlogg mangler det signert endringsbilag til avtalen fra ca. 35%. Begge avtaletyper følges opp.

1.5.2 Kundeklager / avviksmeldinger

Klage ifra Akershus Universitetssykehus HF (AHUS):

I etterkant av prosjekt Retrofit sitt arbeid på AHUS mottok HDO en kundeklage på at funksjonalitet i løsningen ble endret uten at dette var tilstrekkelig kommunisert i forkant. Det ble gjennomført møter mellom AHUS og HDO for å enes om veien videre. Gjennom svært god dialog med AHUS sine operatører har det lyktes å finne løsninger på de fleste av utfordringene. Dette er tatt med som lærdom videre i prosjektet. HDO venter på en formell tilbakemelding fra AHUS om at alle avvik er håndtert tilfredsstillende.

Avviksmelding ifra Arendal Legevaktsentral:

Arendal legevaktsentral meldte avvik på funksjonalitet i telefoniløsningen levert av HDO som medførte at innringere ikke kom frem til legevakten. Tekniske undersøkelser peker på mulige feil både hos Telenor og i løsningen levert fra HDO. Feil på HDO sin del av løsningen er korrigert og arbeid med å identifisere eventuelle underliggende årsaker pågår (Problem Management). HDO vurderer videre tiltak i dialog med kunden.

1.5.3 Opplæring – operative brukere og instruktører

Året 2017 har vært det første hele året som HDO har jobbet med opplæring for brukere i driftsfasen. Det arrangeres kurs i HDOs lokaler på Gardermoen både på kontrollrom og radioterminaler. Opplæringsutstyret for kontrollrom er permanent plassert i lokalene på Gardermoen, mens klassesett av radioterminaler kan sendes rundt i landet.

HDO har ansvar for å til enhver tid ha oppdatert undervisningsmaterieell til kurs på alle nivåer (sluttbruker, superbruker og instruktør). Det jobbes nå i tillegg med å kunne tilby en e-læring- tilpasset «opplæring i drift».

HDO har så langt i 2017 gjennomført og fakturert 13 kurs med totalt 80 deltagere. I tillegg har det vært 5 utleieperioder av klasserom og 10 utleieperioder av radioterminaler. Ved utleie gjennomføres kurs med egne lokale instruktører som ble utdannet i innføringsprosjektet. HDO ser en økende interesse for kurs og utleie gjennom året og har allerede fått bestillinger på utleie av klasserom for 2018. Dette er faktorer som tas med i vurderingene for skalering av videre opplæringskonsept.

1.6 Tjenesteforvaltning

1.6.1 Ny service og supportavtale for kontrollrom tilknyttet Nødnett

Arbeidet med ny service- og supportavtale er fremdeles i en tidlig fase. Basert på arbeid lagt ned i en tverretattlig arbeidsgruppe har prosjektets styringsgruppe, hvor HDO er representert, besluttet å innlede videre dialog med Motorola om å reforhandle eksisterende avtale. Arbeidet ledes av DSB med de enkelte etater involvert – fra helse deltar HDO, KS og Helsedirektoratet. Arbeidet peker i en retning hvor staten ønsker å redusere den samlede risikoen. Videre arbeid vil måtte avklare hva dette betyr for pris og servicenivåer.

1.6.2 Etablering av rådgivende forum og intern forvaltningsprosess

Mandater for brukerforum og systemeierforum er godkjent. Første Systemeierforum ble gjennomført den 30. november, med deltakelse fra alle 4 regionale helseforetak og KS. Første Brukerforum planlegges gjennomført i løpet av februar 2018. En intern designprosess er definert. Denne prosessen «syr» sammen HDO sine interne prosesser med bruken av rådgivende forum for å komme frem gode beslutningsgrunnlag knyttet til videre utvikling av de tjenestene HDO leverer.

1.6.2 Informasjonssikkerhet (ISMS -Information security management system)

HDO har (ref. styresak 39-2017) iverksatt et internt prosjekt for å etablere nødvendig styring av informasjonssikkerhet – ISMS-prosjektet.

ISMS-prosjektet går igjennom HDO sine styringsdokumenter og oppdaterer disse slik at de tilfredsstillende «Norm for informasjonssikkerhet i helsetjenesten», og da med særlig fokus på Personvern. Som en del av denne revisjonen er det nødvendig å se på alle støttesystemer og prosesser i HDO som har en tilknytning til pasientinformasjon. Prosjektet er godt i rute i forhold til å overholde prosjektplan som tidligere er kommunisert til styret.

Målet er å innføre de reviderte retningslinjer i HDO innen utgangen av året. De to første månedene i 2018, vil bli brukt til opplæring, interne revisjoner og koordineringer, slik at eventuelle nødvendige justeringer og støtte blir gjort for å sikre et tilfredsstillende resultat.

Sikkerhetshåndbok for HDO, med instruksjer, ligger til ledergruppen for beslutning. Revisjon og justeringer antas ferdig ila uke 50.

1.6.3 Samarbeid med Norsk Helsenett om etablering av ny regionalt knutepunkt

HDO har blitt kontaktet av Norsk Helsenett vedrørende en sikker lokasjon for etablering av et nytt regionalt knutepunkt i NHN sitt nettverk. Etter gjennomført befaring jobbes det videre med å få på plass en avtale hvor NHN innplasserer teknisk utstyr i HDOs datasenter på Gjøvik.

1.6.4 Forvaltning av programvare i nødnett sin kontrollromleveranse

Videre arbeid planlegges knyttet til første offisielle brukerforum i februar.

1.6.5 Ivaretagelse av eierskap til kontrollromløsningen

Pågående tekniske tiltak er knyttet til å forbedre informasjonssikkerhet i kontrollromløsningen og gjøres i parallell med ISMS prosjektet. En rekke tiltak for å bedre sikkerheten i løsningen ble identifisert før sommeren. Av totalt 18 forbedringspunkter har HDO pr. dags dato signert avtaler med leverandøren for iverksettelse av tiltak knyttet til 9 av dem. Det er lovet tilbud på ytterligere 5 forbedringspunkter innen utgangen av året. Leveransene startet i uke 47 og vil pågå inn i 2018. HDO opplever nå at vi har en god prosess med DSB og leverandørene knyttet til dette arbeidet.

1.6.6 Ivaretagelse av eierskap til radioterminaler

Arbeid knyttet til inngåelse av nødvendig service- og support avtale for luftambulansetjenestens radioterminaler (montert i helikopter) er slutført etter en intensjonskunngjøring på Doffin. HDO har på oppdrag av LAT HF fremforhandlet en avtale for programvareoppgradering av alle eksisterende radiosett som blant annet muliggjør bruk av ISI (kommunikasjon med nødnett i Sverige). Det er også tatt frem en avtale om anskaffelse av 5 nye radiosett for montering i beredskapshelikoptre. HDO håper å kunne levere disse til LAT HF allerede i 2017.

Det arbeides med underlag for anskaffelse av nye radioterminaler slik at planlagt utskifting av eldre terminaler kan starte så tidlig i 2018 som mulig.

1.7 Nødnett innføring

Prosjekt Teknisk innføring av Nødnett Trinn 2 er nå i avslutningsfasen. Siste kontrollrom (Nordkapp LVS) ble levert til drift torsdag 2 november 2017.

Utestående i prosjekt «Nødnett innføring» pr. 30. november er å få ferdigstilt en sluttrapport.

Når sluttrapporten er godkjent, vil det videre bli utarbeidet en kort erfaringsrapport fra aktørene som har vært sentrale i utrulling (DSB, Helsedirektoratet og HDO).

1.8 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 sikre styring og gjennomføring av 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 og 1: Oppgradering av radiotilknyttede kontrollrom til sentral løsning, som for fase 2-5	Internprosjekt	Avsluttes som prosjekt i 2017 med 7 utestående kontrollrom. Disse følges opp av Kunde- og tjenesteforvaltning i 2018. • Follo LV • Sarpsborg LV • OUS Barnemottaket • OUS Kvinne/Gyn • OUS Sentralblokk • Rikshospitalet • Oslo LV
Sentralisert Lydlogg: Lydlogg til alle legevaktsentraler	Internprosjekt	Gjennomfører ROS-analyse og dokumentasjon av løsning i desember. Dette vil være grunnlag for at legevakter kan gjennomføre sine respektive ROS. (se sak vedrørende risikovurdering)
Informasjonssikkerhet (ISMS)	Internprosjekt	Sikkerhetshåndboken med instruksjoner er nå i en intern prosess i Ledergruppen for å bli besluttet. Revisjon og justeringer antas ferdig ila uke 50. Prosessen med gjennomgang av interne systemer ved HDO er igangsatt. Anbefaling av logganalyseverktøy er overgitt til avdeling for Kunde- og Tjenesteforvaltning. Analyse og logging må være iverksatt innen uke 4/18 for å være operativ før EU's forordning for behandling av personopplysninger (General Data Protection Regulation, GDPR) trår i kraft.
Eierskap, forvaltning og finansiering (EFF): Operasjonalisering av overdragelsen fra DNK fra 01.01.2017.	Internt prosjekt	Prosjektet avsluttet med leveranser som beskrevet under: • Første brukerforum gjennomføres i februar 2018. • Første systemeierforum ble gjennomført i november 2017. • Intern designprosess i HDO skal etableres.
Logistikk i HDO Et planlagt prosjekt for å avklare hvordan HDO skal forbedre logistikkstyring som en del av forvaltningsansvaret. • Materiellregnskap • Prosedyrebeskrivelser • Reservedelslager	Internt prosjekt	Prosjektleder er på plass og mandat presenteres for ledergruppen i desember.
Robust mobilt helsenett:	Eksternt prosjekt	Drift- og forvaltningsmodell anbefalt av prosjektet. HDO deltar i utvidet

Arbeidet skal vurdere muligheten for en løsning som tilbyr mobildatakommunikasjon til ambulanser, basert på å utnytte de, til enhver tid, tilgjengelige datanett i det aktuelle området.		prosjektgruppe og med representant i prosjektstyret.
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	På vent. Oppstart av planleggingsfasen er ikke prioritert i 2017.
Reserveløsning AMK HDO vurdere å kunne tilby en reserveløsning for AMK. Prosjektforslag er godkjent og planleggingsfasen har startet i september 2016.	Internprosjekt	Reserveløsning for AMK vil være en tilleggstjeneste som kan bestilles ved behov. Tjenestebeskrivelse er ferdig, men det gjenstår noen avklaringer ifht 3.parts systemer.
Program for forbedring av nødmeldetjenesten – teknologi: Tverretattlig arbeidsgruppe som skal utrede følgende tiltak i 2016 (fase 1): 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 hørselshemmede 5. Tiltak for forbedret posisjonering av innringer 6. Tiltak som sikrer at sentraler innenfor en etat kan utnytte hverandres ressurser 7. Teknologitiltak i politiet for å redusere antall feilmeldinger til 112	Eksternt prosjekt	Styringsdokument med plan for fase 2 og nye tiltak i 2018 er presentert av DSB. HDO er involvert i arbeidet og vil prioritere deltakelse der hvor dette er relevant.
Fjernprogrammering radio HDO har tidligere gjennomført et prosjekt for fjernprogrammering av Sepura radioterminaler. Med utgangspunkt i denne anskaffelsen er det behov for å vurdere en løsning for fjernprogrammering av Motorola radioterminaler.	Internt prosjekt	Planlagt beslutning om å gjennomføre et prosjekt i desember 2017.

1.9 Risikostyring

Det refereres til Sak 51-2017 Risiko, Internkontroll og Avvik.

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