

Saksframlegg

Referanse

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	20. april 2017

SAK NR 20-2017 Virksomhetsrapport pr. februar 2017

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning

Gjøvik, 7.april 2017

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Sak 20-2017 Virksomhetsrapport per februar 2017

1 Administrerende direktørs anbefaling

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

Administrerende direktør er fornøyd med det økonomiske resultatet hittil i 2017. Kostnader og investeringer er lavere enn budsjettet. Utfordringene med å avklare endelig budsjett for 2017 har medført at HDO har holdt igjen å initiere noen aktiviteter. Regnskapet for februar 2017 viser en kostnad på kr. 27,6 mnok mot budsjett på kr. 33,7 mnok. De 6,1 mnok i reduserte kostnader i forhold til budsjett skyldes at det ennå ikke er påløpt kostnader for prosjekt Retrofit, nye forvaltningsoppgaver og effektivitets tiltak, samt refusjon av MVA for periodiserte kostnader fra 2016.

Administrerende direktør mener at driftssituasjonen viser en bedring som reduserer risikoen for HDO videre. Antall nye feil registrert ligger på et relativt stabilt nivå, og utfordrer ikke rammene til HDO pt – dette til tross for at et stadig økende antall kontrollrom blir satt i drift.

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 og løpende forvaltning. 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 framdrift som planlagt. Det er utfordrende at forsinkelse ved bygging av nytt sykehus i Kirkenes får konsekvenser for innføringen av nødnett i Finnmark, men 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 DNK er utfordrende for HDO, og krever mye lederoppmerksomhet. 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 var unormalt høyt i januar måned, men har gjennom februar 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).

2 Faktabeskrivelse

Økonomi

Regnskapet ved utgangen av februar 2017 viser en omsetning på 27,6 mnok mot budsjett på 33,7 mnok. Reduksjon på 6,1 mnok i forhold til budsjettet skyldes at ikke-påløpte kostnader knyttet til prosjekt Retrofit, nye forvaltningsoppgaver og effektivitetstiltak. I tillegg har HDO mottatt MVA-refusjoner for periodiserte kostnader fra 2016.

Kostnadsreduksjonen pr februar skyldes periodeforskyvning og kostnadene vil komme på et senere tidspunkt i 2017. En foreløpig prognose viser at HDO kan spare kostnader i 2017 med ca. 1,5 mnok.

Omsetningen i februar er 14,2 mnok mot budsjett på 17 mnok. Fakturert omsetning til kommunehelsetjenesten for februar er 5,7 mnok mot budsjett på 6,5 mnok.

2.1 Målkort pr. februar 2017

Økonomi		Februar		Akkumulert	
Måлиндikator tall i 1000 nok	Resultat	Budsjett	Akk. Resultat	Akk. Budsjett	
Omsetning mot budsjett	14 221	16 952	27 599	33 697	
Inntekt Kommunehelsetjenesten	5 695	6 491	10 727	12 901	
Kostnader ekstern bistand	1 041	2 808	2 268	5 536	
Forfalte kundefordringer	58	-	58	-	
Påløpte Investeringer			-	35 085	
HR		Februar		Akkumulert	
Måлиндikator	Baseline	Mål	Akk. Baseline	Akk. Mål	
Bemanningsutvikling	60	62	60	64	
Turnover	0	0	4	0	
Sykefravær	7,80 %	5,00 %	5,10 %	5,00 %	
AML-brudd	12	0	28	0	
Driftsvolum		Februar		Akkumulert	
Måлиндikator	Driftssatt	Mål	Akk. Driftssatt	Totalt antall	
Kontrollrom i drift			174	190	
AMK plasser			130	134	
AM plasser	2	2	73	79	
Legevaktsplasser	6	5	192	210	
Kommuner	15	10	386	426	
Radioer	50	100	6503	7512	
Tjenesteleveranse				Akkumulert	
Måлиндikator	Baseline	Mål	Akk. Baseline	Akk. Mål	
Kritiske driftshendelser					
SLA brudd					

2.2 Økonomi pr. februar 2017

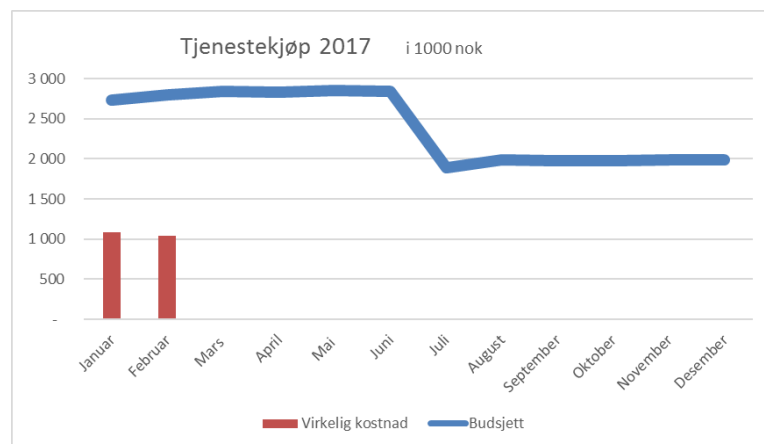
Omsetning	Februar		Hittil i år 2017		Akkumulert 2016	Avvik Kr	Avvik %
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett			
Sum Omsetning	(14 221 277)	(16 952 335)	(27 598 900)	(33 697 669)	(28 918 726)	(6 098 769)	18,10
Sum Varekjøp	2 904	100 000	(375 682)	150 000	137 933	525 682	350,45
Sum personalkostnader	4 516 419	4 902 203	9 504 930	9 672 045	9 632 879	167 115	1,73
Sum Driftskostnader	7 981 596	11 871 140	17 523 284	23 713 280	18 829 079	6 189 996	26,10
Sum Finans	21 998	(5 000)	(963)	(10 000)	(115 403)	(9 037)	90,37
Resultat	(1 698 360)	(83 992)	(947 331)	(172 344)	(434 238)	774 987	(449,67)

Totale inntekter i februar er 14,2 mnok (2,8 mnok lavere enn budsjettet).

Akkumulerte inntekter pr februar er 27,6 mnok (6,1 mnok lavere enn budsjettet).

Personalkostnader er 4,5 mnok (0,4 mnok lavere enn budsjettet). Akkumulerte personalkostnader pr februar er 9,7 mnok (0,2 mnok lavere enn budsjettet).

Driftskostnader er 8 mnok og er 3,9 mnok lavere enn budsjettet. Dette gir akkumulerte driftskostnader pr februar på 17,5 mnok og skaper et avvik på 6,2 mnok. Avviket skyldes blant annet ikke-påløpte kostnader knyttet til tjenestekjøp.



Tjenestekjøp påløp seg til 1,0 mnok i februar, mot budsjett på 2,8 mnok.

Akkumulert tjenestekjøp pr februar er 2,1 mnok mot budsjett på 5,5 mnok. Avviket på 3,4 mnok skyldes ikke-påløpte kostnader for Retrofit, forvaltningsoppgaver og effektiviseringstiltak, samt lavere uttak av feltapparat for driften av kontrollrom enn budsjettet.

2.3 Finansiering pr. februar 2017

Akkumulert omsetning og budsjett pr februar

	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	1 049 536	1 754 464	524 767	877 232	524 767	877 232	524 767	877 232	2 597 816	3 135 340	5 221 653	7 521 500
Adm IKT for SHT	1 107 065	1 509 288	553 532	754 644	553 532	754 644	553 532	754 644			2 767 661	3 773 220
Drift AMK	3 069 018	3 069 000	1 534 509	1 534 500	1 250 341	1 250 333	1 364 008	1 364 000	170 501	170 500	7 388 377	7 388 333
Drift AM	1 331 265	1 331 250	236 669	236 667	325 420	325 417	325 420	325 417	29 584	29 583	2 248 358	2 248 333
Drift LV									5 929 901	6 422 000	5 929 901	6 422 000
Drift radio	119 132	119 132	52 000	52 000	60 866	60 866	55 134	55 466	172 402	203 800	459 534	491 264
Opplæring / kurs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retrofit	10 826	244 804	5 413	122 402	5 413	122 402	5 413	122 402	28 169	636 990	55 234	1 249 000
Innføringskostnad	49 185	559 908	20 410	267 588	1 659 180	862 254	-	360 707	1 799 337	2 303 562	3 528 112	4 354 019
Risikoreducerende tiltak	-	100 000	-	50 000	-	50 000	-	50 000			-	250 000
Sum inntekt	6 736 027	8 687 846	2 927 300	3 895 033	4 379 519	4 303 148	2 828 274	3 909 868	10 727 710	12 901 775	27 598 830	33 697 670

Forvaltnings- og administrasjonsinntekten fra de regionale helseforetakene er 5,4 mnok mot budsjett på 8,2 mnok.

For Kommunehelsetjenesten er inntekten 2,6 mnok, mot budsjett på 3,1 mnok. Den lavere inntekten skyldes lavere påløpte driftskostnader i februar, men som vil påløpe senere i 2017.

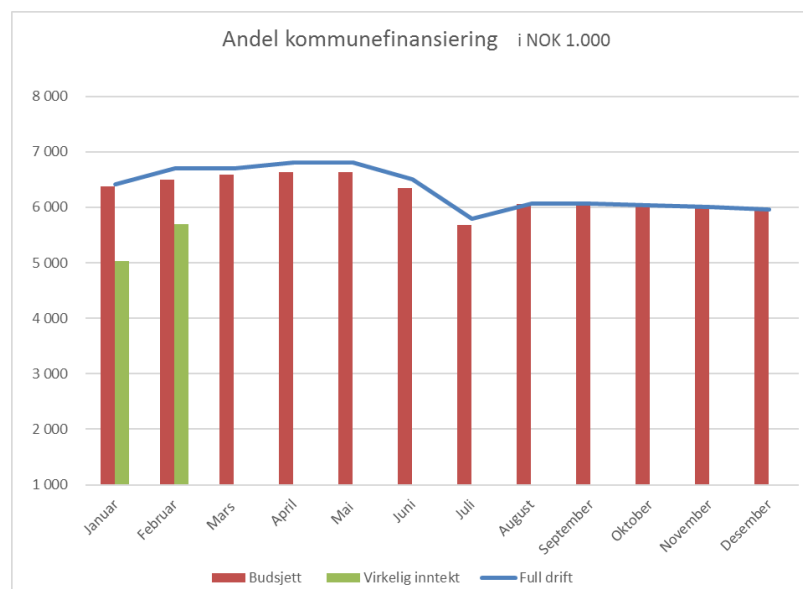
Driftsinntektene for AMK- og akuttmottaksplasser er 9,6 mnok og har ingen budsjettavvik.

Driftsinntektene for legevaktsentraler er 5,9 mill. mot budsjett på 6,4 mnok.

Driftsinntekt på radioterminaler er 0,5 mnok ihht til budsjett.

Inntektene fra Kommunehelsetjenesten er 10,7 mnok mot budsjett på 12,9 mnok.

Totale innføringsinntekter er 3,5 mnok. mot budsjett på 4,4 mnok.



Omsetning fra kommunehelsetjenesten i februar er 5,7 mnok mot budsjett på 6,5 mnok. Ved full drift ville budsjettet for februar ha vært 6,7 mnok.

Akkumulert omsetning pr februar fra kommunehelsetjenesten er 10,7 mnok mot budsjett på 12,9 mnok. Avvik på 2,2 mnok skyldes lavere påløpte kostnader hittil i år og at det foreløpig ikke er full drift.

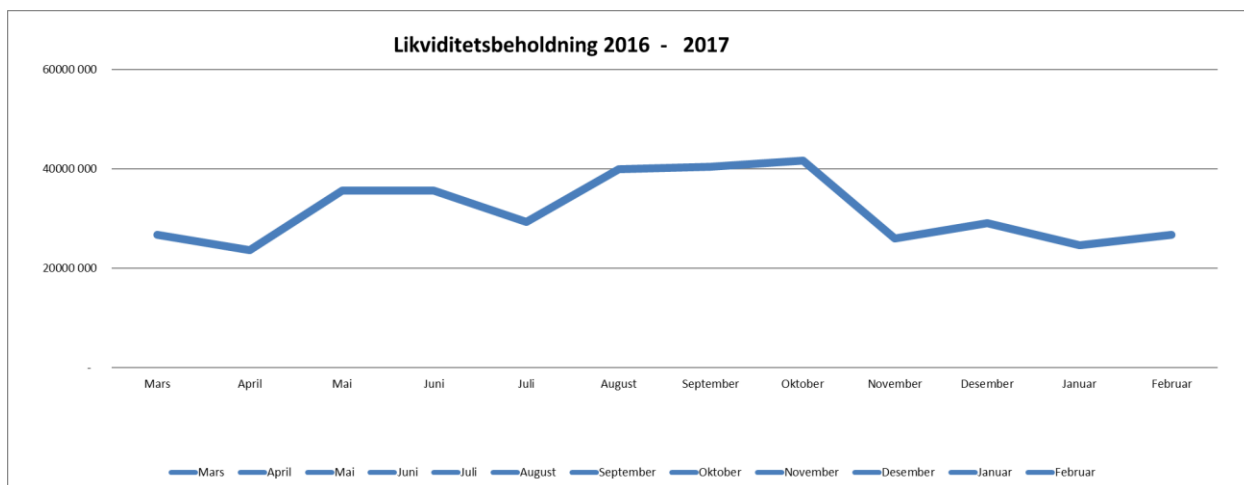
BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

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. februar 2017



Likviditetsbeholdningen ved utgangen av februar er 26,7 mnok, som er høyere enn forventet. Forventede fakturaer fra DNK er ennå ikke mottatt. Disse er knyttet til Support og garantikostnader for 1. kvartal (ca. 9 mnok.) samt investering knyttet til Retrofit, hvor 30 % var forventet å belaste likviditeten i februar (ca. 8 mnok.) I tillegg er avdragsfakturaer på lån fra RHFene ennå ikke mottatt.

2.5 Finansieringsprognose 2017

Prognose / Årsbudsjett 2017

	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		KHT / private		Sum totalt	
	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett
Adm IKT forvaltning	10 687 356	10 992 284	5 343 677	5 496 142	5 343 677	5 496 142	5 343 677	5 496 142	20 185 766	20 123 290	46 904 153	47 604 000
Adm IKT for SHT	8 743 777	8 846 000	4 371 888	4 423 000	4 371 888	4 423 000	4 371 888	4 423 000			21 859 441	22 115 000
Drift AMK	18 414 018	18 414 000	9 207 009	9 207 000	8 541 408	8 541 400	8 184 008	8 184 000	1 023 001	1 023 000	45 369 444	45 369 400
Drift AM	7 987 515	7 987 500	1 420 002	1 420 000	1 952 503	1 952 500	1 952 503	1 952 500	177 501	177 500	13 490 025	13 490 000
Drift LV									38 049 901	38 542 000	38 049 901	38 542 000
Drift radio	714 800	714 800	312 000	312 000	365 200	365 200	332 800	332 800	1 222 800	1 222 800	2 947 600	2 947 600
Opplæring / kurs	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Retrofit	2 083 480	2 083 480	1 041 740	1 041 740	1 041 740	1 041 740	1 041 740	1 041 740	5 421 300	5 421 300	10 630 000	10 630 000
Innføringskostnad	2 100 000	2 100 000	1 000 000	1 000 000	3 226 760	3 226 760	1 350 000	1 350 000	8 625 240	8 625 240	16 302 000	16 302 000
Risikoreduserende tiltak	800 000	800 000	400 000	400 000	400 000	400 000	400 000	400 000			2 000 000	2 000 000
Sum inntekt	51 530 946	51 938 064	23 096 316	23 299 882	25 243 176	25 446 742	22 976 616	23 180 182	74 705 509	75 135 130	197 552 564	199 000 000

Etter to måneders drift viser en beregnet finansieringsprognose en kostnadsbesparelse på 1,5 mnok. For februar vil denne prognosen fremdeles inneholde noe usikkerhet. Enkelte tiltak har ikke blitt iverksatt, i påvente av budsjettgodkjenning.

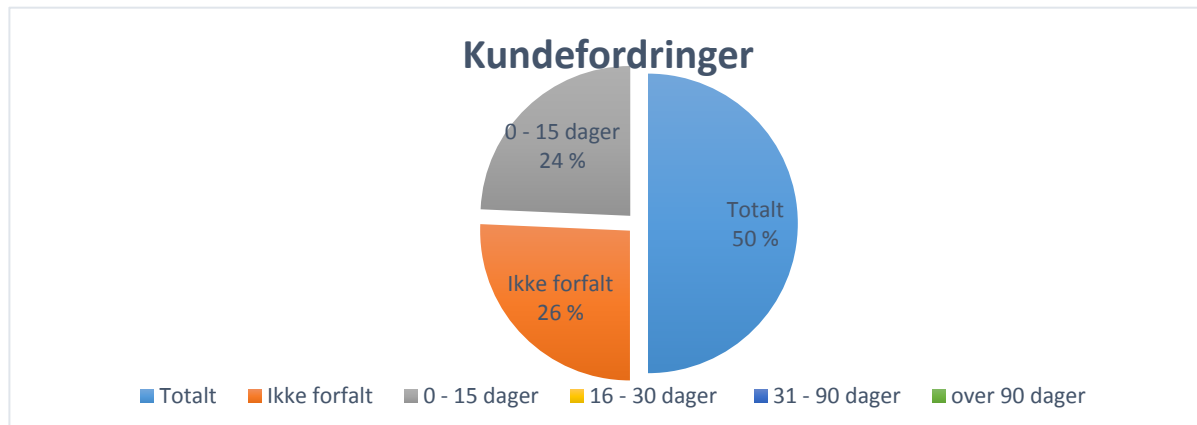
BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

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

Org.nr.
 911912759

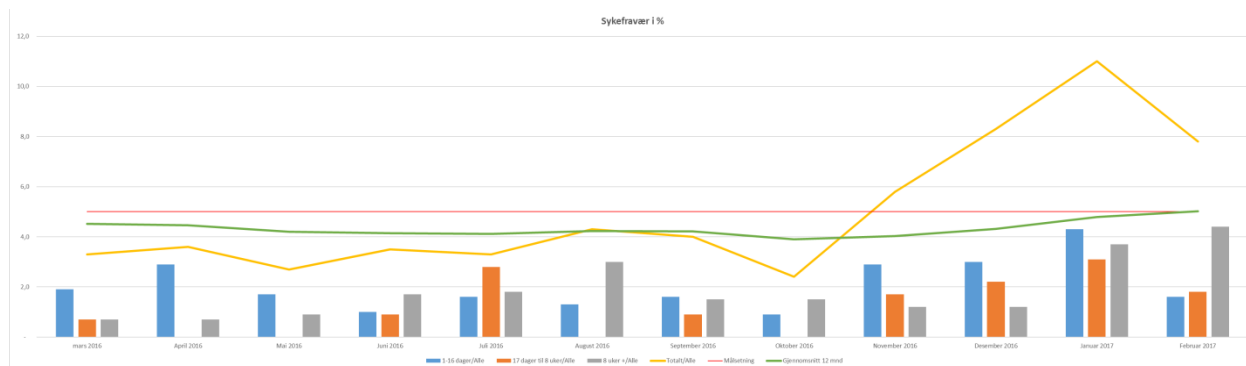
2.6 Kundefordringer pr. februar 2017



Kundefordringer er ved utgangen av februar på 22 mnok, derav har 10,7 mnok forfalt mellom 0 – 15 dager.

2.7 HR og merkantilt pr. februar 2017

2.7.1 Sykefravær pr. februar 2017



Sykefraværet i februar 2017 var totalt på 7,8 %. Økningen i sykefravær skyldes i stor grad korttidsfravær på flere ansatte. Til sammenligning var det tilsvarende fraværet i februar 2016 på 6,2 %. HDO ser ingen trend som tilsier at sykefraværet er arbeidsrelatert, og forventer at sykefraværet vil reduseres til et normalt nivå framover.

Gjennomsnittlig sykefravær de siste 12 måneder er på 5,1 % mot målsetningen om å ligge under 5,0 %.

2.7.2 AML-brudd pr. februar 2017



Det er registrert 12 AML-brudd i februar 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 23 AML-brudd.

2.7.3 Status – bemanning pr. februar 2017

HR	Antall	Beskrivelse
Bemanning	60 ansatte	54 faste 6 på engasjement
Oppsigelser		
Nyansettelser		
Stillingsutlysninger		
Eksterne konsulenter	4 konsulenter	<ul style="list-style-type: none"> 3 konsulenter til innføringsprosjektet (2,5 årsverk) 1 konsulent på driftsoppgaver
Sykefravær	4 sykemeldte	<ul style="list-style-type: none"> 3 ansatte delvis sykmeldt 1 ansatt 100 % sykmeldt Høyt egenmeldt fravær
Permisjon	1	En i permisjon ut april

2.7.4 Merkantile prosjekter pr. februar 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 	Avsluttes	Tildelingsbrev sendt ut i henhold til plan, ingen klager innenfor karenstiden og prosessen med signering pågår.
Anskaffelse datahall – prosjekt «Retrofit» <ul style="list-style-type: none"> • Endringsbilag eksisterende avtale 	Avsluttet	Endringsbilag til leieavtalen signert 23. februar 2017. Endringsbilaget gjelder ytterligere 45 m ² datahall i hall 3.1 i Fjellhallen på Gjøvik for prosjekt «Retrofit».
Mini konkurranse Konsulent Informasjonssikkerhet Mini konkurranse mot rammeavtale Konsulenttjenester IKT hos Sykehusinnkjøp HF, delområde D: Informasjonssikkerhet og ROS-analyser.	Avsluttet	7 tilbydere (Ernst & Young AS, Ework Group AS, House of Consulting AS, Mnemonic AS, Norconsult AS, Sopra Steria og Transcendent Group Norge AS). Konkurransen ble vunnet av Mnemonic AS og avtale er signert. Ingen klager.
Konkurranse anskaffelse lydlogger, utvidelse av eksisterende og nykjøp	Pågår	Vi har mottatt 3 tilbud, avklarende spørsmålsrunde og evaluering pågår (tilbud fra Frequentis Norway AS, TC Connect AS og Racom AS).
Konkurranse Anskaffelse av Radioterminaler for helikopter – AGA på vegne av Luftambulansetjenesten ANS	Pågår	Sykehusinnkjøp HF har konkludert med at vi kan gjøre en direkteanskaffelse og er i ferd med å utarbeide et juridisk notat som støtter denne beslutningen. Arbeid pågår for å starte anskaffelsen.
Mini konkurranse Konsulent Prosjekt- og prosessleder Mini konkurranse mot rammeavtale Konsulenttjenester HR, OU og rekruttering hos Sykehusinnkjøp HF, delområde B: Generell rådgivning og strategi.	Pågår	Pga av oppsigelse har HDO behov for å leie noe kapasitet. 6 tilbydere (Metier AS, Deloitte AS, A-2 Norge AS, PA Consulting Group, Ernst & Young AS og Philips Norge AS). Konkurransen ble vunnet av Metier AS og avtale er i ferd med å bli signert. Ingen klager.

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

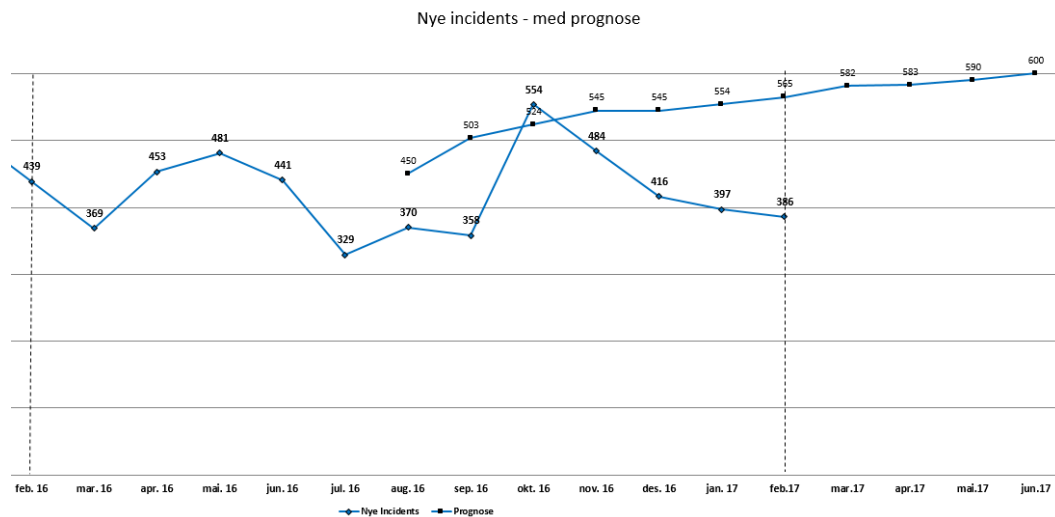
Per 28. februar 2017 hadde HDO driftsansvaret for totalt 173 kontrollrom. Dette er en økning på 5 kontrollrom i løpet av februar. Antall uønskede hendelser fortsetter å ligge stabilt på ca. samme antall som de foregående 12 månedene på tross av stadig økning i produksjonsvolum, men man kan også ane en liten nedadgående trend i registrerte hendelser. For HDO sin del betyr dette at saksmengden er i tråd med det som er forventet. Av alle hendelsene i februar er fire klassifisert som alvorlighetsgrad 1.

Oppgradering programvare - FR5

I styremøtet i januar ble det rapportert om ytterligere utsettelse av implementering av Funksjonalitetsrelease 5 (FR5) på kontrollrom i helse, i påvente av rettelse fra leverandøren på feil avdekket i produksjon (AMK Bodø).

Manglende kvalitet på FR5 leveransen har medført et unødvendig høyt ressursforbruk knyttet til test, verifikasjon og en rekke forsøk på feilretting av programvare. Problemstillingen har blitt eskalert i både offisielle samarbeidsmøter med leverandør, og i direkte dialoger på ledelses-nivå. HDO oppfatter at Motorola har tatt tak i den konkrete problemstillingen og avsatt mye ressurser innen test og utvikling i mars måned. FR5 ble på nytt godkjent for utrulling i produksjon 31.03.2017. Oppdatert plan for utrulling tilsier ferdigstillelse for samtlige av HDOs kunder i løpet av september 2017.

Det vil kjøres en stabiliseringsperiode i produksjon på AMK Bodø, før resterende kontrollrom oppgraderes.



Antall registrerte feilsaker stabiliserer seg i tråd med tidligere måneder. Det er positivt at antall feil ligger godt under prognosen, men tilbakemelding fra sluttbrukere tilsier at kvaliteten fremdeles ikke er god nok. HDO jobber derfor aktivt både med å forbedre sine egne prosesser og prosedyrer, og ikke minst med å følge opp leverandør for å få rettet feil innen avtalte SLA tider.

BESØKSADRESSE:
 Hans Mustads gate 31
 2821 Gjøvik

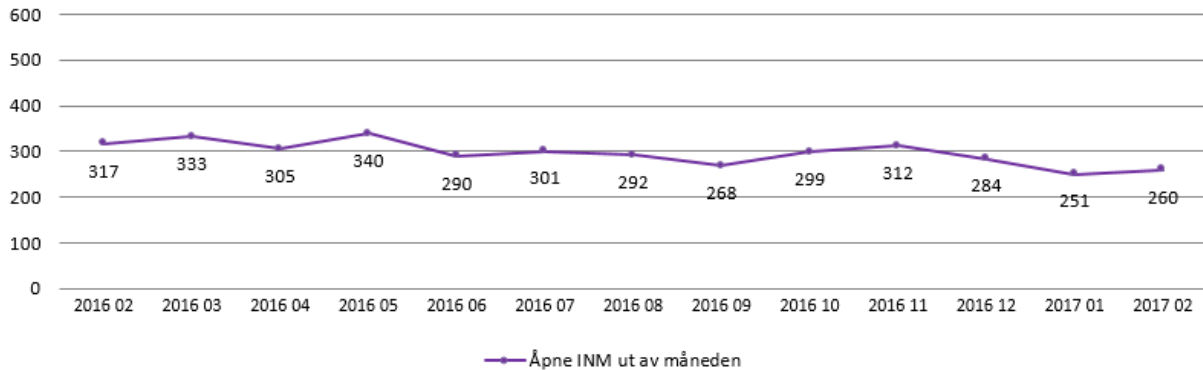
POSTADRESSE:
 Postboks 72
 2801 Gjøvik

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

Org.nr.
 911912759

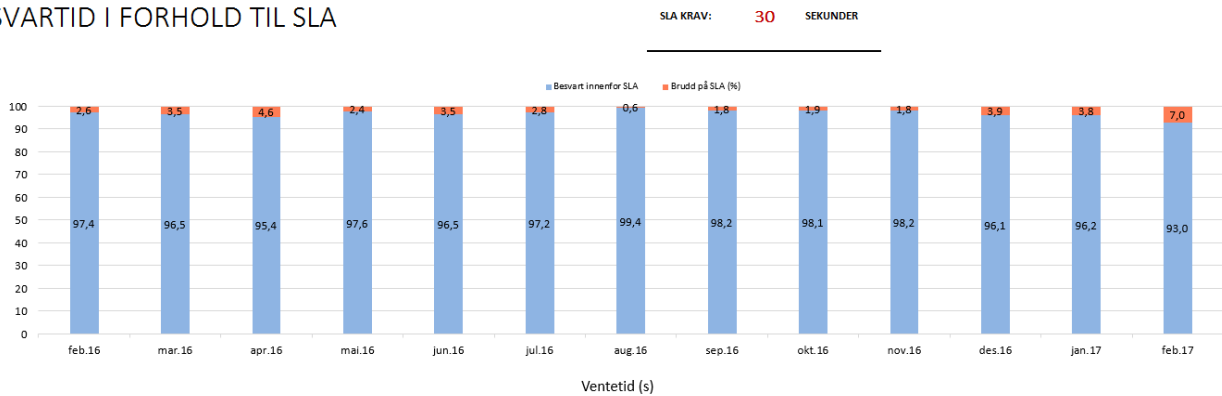
Antall åpne feilsaker ved månedsslutt

Åpne INM ut av måneden



Antall henvendelser på telefon til HDOs 1.linje (08915) viser en stabilisering tilsvarende antall nye hendelser. Av totalt 1440 inngående anrop var gjennomsnittlig svartid på 10,8 sekunder, og servicegrad ligger jevnt på et meget godt nivå som gjengitt i tabell under.

SVARTID I FORHOLD TIL SLA



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 fire (4) SL1 saker ble registrert i februar 2017:

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM019404	CR141 (Karmøy LV) og CR151 (Odda IKLVS)	<p>Legevaktssentralene mistet linjeforbindelsen (IPVPN) i 5 timer. Operatørene ble automatisk koblet over på reserveløsning.</p> <p>Det var strøbrudd i Broadnet sitt nettverk, og kontrollrommene er koblet til utstyr som hengte seg opp etter at strømmen kom på igjen. Rettet av Broadnet.</p> <p>Total nedetid for våre kunder ble målt til 5 timer og 11 minutt.</p>

Tiltak og læringspunkter:

- Ingen svikt i rutiner eller samhandling mellom HDO og kunde/leverandør.
- Broadnet har byttet ut komponenten som sviktet.

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM019524	CR083 (Oslo Legevakt)	<p>Legevakten måtte evakueres pga. røykutvikling i bygget.</p> <p>Legevakten avbrøt evakueringen etter ca. 30 minutter, og gikk tilbake til normal drift uten at telefonsamtaler blir videreført til reservelokasjon</p>

Tiltak og læringspunkter:

- Det er gjennomført tiltak som avtalt med Oslo Legevakt og reserve-rom (AMK Oslo), basert på tilsvarende hendelse i januar. Ingen ytterligere tiltak er vurdert som nødvendige.

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM019557	Enkelte kontrollrom i Oslo/Akershus området.	<p>Alle samtaler for enkelte lokasjoner gikk til reservelinjer. Feilen påvirket ikke samtaler til 113 eller 116117.</p> <p>Årsaken skyldtes feil på en tjeneste-node i «Mobilt Bedriftsnett» plattformen til Telenor etter oppgradering kvelden i forveien.</p> <p>Rettet av Telenor etter 5 timer.</p>

Tiltak og læringspunkter:

- HDO har god dialog med Telenor, men ønsker å tydeliggjøre SLA.
- Prosedyreverk må oppdateres og forbedres i samhandling med Telenor
- HDO vil ta initiativ til en dialog med Telenor for å finne forbedringer og/eller preventive tiltak for å unngå nye hendelser.

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM019626	Alle legevaktsentraler og akuttmottak i Oslo og Akershus (knyttet til Oslo AMK)	<p>Alle legevaktsentraler og akuttmottak underlagt AMK Oslo, opplevde over en lengre periode at brukergrensesnittet (PCDispatch) var ustabil og responderte tregt.</p> <p>Dette skyldtes en overbelastning av båndbredde mellom AMK Oslo og de tilhørende kontrollrommene, spesifikt rundt ressursoppdateringer. Dette skapte ringvirkninger i form av «timeouts» og gjentatte nye påloggingsforsøk fra klienter på akuttmottak og legevaktsentraler mot AMK sin server. Hendelsen påvirket ikke AMK, kun de akuttmottak og legevaktsentraler underlagt AMK Oslo.</p> <p>Ble midlertidig løst ved å øke båndbredden på utgående linje fra AMK Oslo, slik at trafikken fikk stabilisert seg.</p> <p>Leverandøren og HDO jobber fortsatt med å finne rotårsaken til den plutselige økningen på båndbreddeforbruket, og om det er endringer i funksjonalitet fra leverandør som tilsier et større krav av båndbredde i løsningen enn hva som tidligere er anbefalt.</p>

Tiltak og læringspunkter:

- Midlertidig økning i båndbredde ut fra AMK Oslo.
- Prioritert sak i Ticket Alignment Meeting (TAM) mellom HDO/DNK/MSI, og jevnlig oppfølging mot løsning.

2.8.1 Feil i statistikkgrunnlag for Nødnett / ICCS

Som tidligere rapportert til styret er det gjennom det siste året avdekket ulike feil som har påvirket statistikkene som tas ut fra ICCS løsningen. Årsakene til feilene har ligget både hos leverandør (feil i programvare), og hos HDO (feil ved konfigurasjon). I de fleste tilfeller har det vært mulig å gjenske manglene datagrunnlag. Flere tiltak er implementert og status pr februar er som følger

- AMK-, legevaktsentraler og akuttmottak har siden medio januar 2017 hatt korrekte rådata i perioden fra og med 1.1.2016 til dagens dato. Data oversendt kunder og NPR er korrekte.
- Alle AMK-sentraler har fått informasjon om dette fra HDO og har re-kalkulert alle sine 2016 data.
- Med noen unntak har alle AMK-, legevaktsentraler og akuttmottak i skrivende stund korrekte data i innebygget statistikkverktøy. Arbeid pågår fremdeles på fåtall installasjoner.

Feilsaken lukkes permanent med installasjon av FR5.

2.8.2 Ustabil Telenor plattform – «Mobil Bedriftsnett» (MBN)

Den 15. mars 2017, oppstod det en feil i Telenors Mobilt bedriftsnett-plattform (MBN) som berørte alle akuttmottak og legevaktsentraler i hele Norge, samt HDOs supporttelefon 08915. Feilen oppstod ca. kl. 11:30 og ble løst ca. kl. 13:00 samme dag.

Konsekvensen av feilen var at det ikke var mulig å ringe inn til flere av kontrollrommene, i tillegg kunne brukere av nødnett heller ikke kontakte HDO på tlf. 08915.

De berørte telefonnumrene blir hovedsakelig brukt til kommunikasjon mellom kontrollrommene (AMK, LVS og AM) og mot andre aktører i nødmeldetjenesten (brann, politi, ambulanser, leger osv.). I tillegg ble lokalt publikumsnummer for legevakter berørt.

Det er viktig å understreke at felles legevaktsnummer 116117 ikke ligger på MBN-plattformen, og derfor ikke var berørt av feilen. Innkommende 113 samtaler til AMK var heller ikke berørt.

HDO har mottatt en hendelsesrapport fra Telenor med beskrevet rotårsak, samt en liste over planlagte tiltak for å øke robustheten på MBN-plattformen.

Etter denne hendelsen har HDO på nytt vurdert sårbarheten ved å ha 08915 på samme plattform som løsningen ute hos brukerne. Sårbarheten er vurdert som for høy, og HDO har allerede bestilt ny løsning for 08915.

I tillegg vil det bli innført flere tiltak knyttet til forbedringer i HDOs interne driftsrutiner/prosedyrer, for en mer effektiv feilhåndtering ved evt. fremtidige hendelser.

En ny vurdering av MBN-plattformen og risikoen ved denne, vil bli gjort i etterkant av at Telenor har gjennomført sine tiltak.

2.9 Drift av datasenter

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

Som tidligere rapportert til styret har HDO hatt en tett oppfølging av utleier i Tromsø for å kvalitetssikre deres interne driftsprosesser. Utleier fremla status i driftsmøte 23. februar 2017. Det ble også lagt frem en plan for hvordan UiT vil drifte datasenteret via gode prosedyrer, avtaler og riktige varslinger fra sensorer/følere.

Det gjenstår en kvalitetskontroll på at det HDO ble presentert etterleves, og at involverte parter ved UiT får nødvendig og god opplæring i dette. Dette vil være et diskusjonspunkt i driftsmøte medio mai 2017.

2.10 Drift av 116117

Det ble i februar måned rapportert inn 9 henvendelser som kan relateres til nasjonalt legevaktnummer 116117. Noen samtaler kommer til feil sentral og noen samtaler kommer inn på reserveløsning istedenfor ICCS.

Én feil har oppstått som følge av kjent feil med «Velkomstmelding», som løses i kommende versjon av programvaren (FR5).

HDO har god dialog med involverte for å avklare årsak og for å finne eventuelle tiltak. Telenor har satt som forutsetning for 116117 tjenesten at ikke alle samtaler vil kunne rutes til korrekt legevaktsentral.

2.11 Kunde- og brukerforvaltning

Avtaleinngåelse

Ingen nye avtaleinngåelser siden forrige virksomhetsrapport.

HDO arbeider med å inngå nye avtaler for resterende kontrollrom i fase 5, AMK-området Finnmark. I tillegg skal samtlige avtaler revideres ifht at HDO 12. desember 2016 fikk i oppdrag å ivareta eierskap- og forvaltningsansvar for brukerstyr i nødnett.

Kundeklager /-avviksmeldinger

Ingen nye avviks- eller klagesaker pr. februar 2017.

2.12 Teknologiforvaltning

Ny rammeavtale for Kontrollrom (ny 2017)

DNK har inngått en ny midlertidig rammeavtale 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 følger opp videre arbeid.

PFN – Nødtekst – pilot i AMK Bodø

Gjennom «Program for forbedring av nødmeldetjenesten» (PFN) er det iverksatt 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 forsiktet (ca. 3 mnd.) grunnet manglende stabilitet på leveranser fra MSI/FRQ.

2.13 Nødnett innføring

Go-live for alle kontrollrom i Troms og Nordland er gjennomført i henhold til planen.

Installasjonen av kontrollromsmateriellet hos legevaktsentraler og akuttmottak i Finnmark ble ferdigstilt i uke 13. Testing gjennomføres etter at CICCIS har gjennomført Site Acceptance Test (SAT). Go-live starter etter uke 32.

Alle nødvendige forberedelser til installasjon av Nødnett til AMK Kirkenes, er under gjennomføring. Prosjektet vil melde «klar for installasjon» (RFI) ihht. plan. Leverandøren planlegger for Site Acceptance Test (SAT) i uke 30 for AMK, og for CICCIS i Finnmark i uke 32. Siste go-live for små kontrollrom er LVS i Honningsvåg i uke 45.

Det er besluttet at opplæringen av AMK-operatørene og brukerne av små kontrollrom i all hovedsak vil skje på AMK Finnmark. Dette vil starte umiddelbart etter SAT AMK.

De totale kostnadene knyttet til utsettelsen av AMK Finnmark er berammet til ca. 1 mnok., mot tidligere varslet 1,8 mnok. Mye av dette avviket er hentet inn av prosjektet, som har tatt på seg å gjøre en del av leverandørens arbeid ute ved små kontrollrom.

Detaljplanen for AMK-området Finnmark er nå ferdig utarbeidet, og tilsier en avslutning i uke 45/17. Planen er godkjent av aktørene.

2.14 Retrofit – fase 0 og 1

Sentralisert kontrollromsløsning (CICCIS CR408) er re-konfigurert for å brukes til Fase 1 Innlandet. CICCIS CR408 står på Gjøvik og har 50 operatørplasser. CR408 har tidligere vært brukt til opplæring á 5 klasserom. Denne løsningen kan nå betjene alle små kontrollrommene på Innlandet, samt ett klasserom (CR431) á 10 undervisningsplasser, lokalisert på Gardermoen.

Sentralisert kontrollromsløsning (CICCIS CR409) skal ihht plan utvides for å betjene alle kontrollrommene i Buskerud. Denne jobben starter i uke 19.

Akuttmottaket på Gjøvik var først kontrollrommet i Retrofit, og ble gjennomført ihht plan.

2.15 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
Fjerndrift: Gjennomføre tiltak fra ROS-analyse datert 20.12.2014	Internprosjekt	Avsluttet. Rest aktiviteter følges opp.
Fjernprogrammering radioterminaler Sepura: Prosjektet er nå i gjennomføring og utsending av utstyr er i gang.	Internprosjekt	Godkjent avsluttet 24.02.2017
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. Første kontrollrom vil være Gjøvik akuttmottak 28.mars.
Lydlogg: Lydlogg til alle legevaktsentraler	Internprosjekt	Offentlig anbudsrunde på Doffin iverksatt. Dette prosjektet har en avhengighet til retrofit
NAKOS: Etablere nasjonal database for hjertestartere NAKOS hjertestarter har gjennomført en minikonkuranse for utvikling av hjertestarterportalen 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.
Robust mobilt helsenett: Arbeidet skal vurdere muligheten for en løsning som tilbyr mobildatakommunikasjon til ambulanser, basert på å utnytte de, til enhver tid, tilgjengelige datanett i aktuelle område	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 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 Q1/Q2 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	Eksternt prosjekt	Prosjektet vurderer hvordan kommunikasjon skal inkluderes i

<p>beste måte, tilordne rett respons og få tilgjengelig beslutningsstøtte for medisinske og operative beslutninger</p>		<p>løsningen. HDO bidrar med ressurser for å avklare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kommunikasjonsløsning • Grensesnitt mot nødnett • Offentlig telefoni <p>Andre pågående oppgaver:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyser av driftskostnader • Tilbakemelding på leverandørens løsningsforslag • Utarbeidelse av krav og avtaletekst <p>Det er besluttet at helse skal drifte løsningen, men ikke hvordan og av hvem. Nasjonal innføring er ikke besluttet.</p>
<p>Program for forbedring av nødmeldetjenesten – teknologi:</p> <p>Tverretattlig arbeidsgruppe som skal utrede følgende tiltak i 2016 (fase 1):</p> <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 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 	<p>Eksternt prosjekt</p>	<p>Det arbeides med konkrete prosjekter som resultat av ulike tiltak i fase 1. Fase 2 avventes til disse er gjennomført.</p> <p>Eksempelvis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pilot synliggjøring av ressurser (Bodø), tiltak 3 • Nødtekst (SMS), tiltak 4 • Posisjonering av innringer (AML), tiltak 5
<p>Eierskap, forvaltning og finansiering (EFF): Operasjonalisering av overdragelsen fra DNK fra 01.01.2017.</p>	<p>Internt prosjekt</p>	<p>Oppstartsmøter er gjennomført for å identifisere omgang og fordele arbeidsoppgaver på avdelinger i HDO. Videre planer og arbeid er under utarbeidelse</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 	<p>Internt prosjekt</p>	<p>Det jobbes med å ta frem et beslutningsdokument som en del av planfasen.</p>

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