

Saksframlegg

Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Helsetjenestens driftsorganisasjon for nødnett HF	23. oktober 2017

SAK NR 43-2017 Virksomhetsrapport pr. september 2017

Forslag til vedtak:

1. Styret tar virksomhetsrapporten til etterretning

Gjøvik, 16.oktober 2017

Lars Erik Tandsæther
Administrerende direktør

Sak 43-2017 Virksomhetsrapport per september 2017

Administrerende direktørs anbefaling

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

Administrerende direktør er fornøyd med det økonomiske resultatet hittil i 2017, men ser at det økonomiske pådraget vokser utover i annet halvår 2017, noe senere enn opprinnelig planlagt. 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, samtidig som omorganisering internt i justissektoren påvirket felles initiativ mellom nødnettene, noe som også medførte redusert kostnadspådrag i første halvår ifht budsjett. HDO forventer å ha et økonomisk pådrag ved slutten av 2017, som vil tilsvare foreløpige innmeldte behov for budsjett 2018, pga. økt antall ansatte, økte avskrivninger og økte supportkostnader i 2018.

Akkumulert omsetning pr. september er 124,7 mnok mot budsjett på 150,4 mnok. Budsjettavvik på 25,6 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 greid å utnytte egne interne ressurser på en god måte for å redusere kjøp av eksterne tjenester.

I annet halvår 2017 forventer HDO å ha behov for kjøp av flere eksterne tjenester, og kan ikke dekke opp behovet med interne ressurser i samme utstrakte grad. Dette vil medføre at HDO vil redusere underforbruket ifht årsbudsjettet noe.

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. Trenden ser nå positiv ut og administrerende direktør mener å se en stadig bedring i kvaliteten.

Prosjektet for ferdigstilling av innføring av nødnett har fremdrift som planlagt. Administrerende direktør er fornøyd med at prosjektets prognoser ikke indikerer økte kostnader for HDO utover tildelt budsjett.

Prosjekt Retrofit er planlagt ferdigstilt i 2017, og dette sikrer at hele landet er på samme tekniske løsning. Utfordringer med feil i leveranser fra leverandør, samt behov for ytterligere avklaringer med Akershus Universitetssykehus HF, Oslo Universitetssykehus HF og Oslo legevakt medfører noe risiko for at noen aktiviteter i retrofit først kan avsluttes i 2018. Administrerende direktør følger dette arbeidet tett.

Sykefraværet er for høyt ifht den målsetning HDO har. En del nye forebyggende HR-tiltak planlegges gjennomført fra oktober for å få ned sykefraværet. 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 september var på 10,8 mnok mot budsjett på 16,5 mnok. Fakturert omsetning til kommunehelsetjenesten for september var på 4,5 mnok mot budsjett på 6 mnok.

Akkumulert omsetning pr. september var 124,7 mnok mot budsjett på 150,4 mnok, derav 53 mnok fra kommunehelsetjenesten og 1,4 mnok fra private helseforetak. Omsetningen fra spesialisthelsetjenesten var på 70,2 mnok.

Budsjettavvik skyldes lavere driftskostnader. Total avvik på driftskostnader er 34,3 mnok, og knytter seg til lavere kostnader innen tjenestekjøp, telefoni og lisenser.

1.1.1 Målkort pr. september 2017

Tall i 1000 nok				
Økonomi				
		September		Akkumulert
Måлиндikator	Resultat	Budsjett	Akk. Resultat	Akk. Budsjett
Omsetning	10 814	16 461	124 699	150 359
Derav, inntekt fra Kommunehelsetjenesten	4 510	6 042	53 062	56 112
Private helseforetak	272	105	1 408	791
Kostnader ekstern bistand	(203)	1 888	11 499	21 635
Forfalte kundefordringer			2 233	
Påløpte investeringer			3 193	35 085
HR				
		September		Akkumulert
Måлиндikator	Baseline	Mål	Akk. Baseline	Akk. Mål
Bemanningsutvikling	58	64	60	64
Turnover	0	0	2	0
Sykefravær	5,5 %	5,0 %	7,2 %	5,0 %
AML-brudd	6	0	118	0
Driftsvolum				
		September		Akkumulert
Måлиндikator	Driftssatt	Mål	Akk. Driftssatt	Totalt antall
Kontrollrom i drift	0	0	179	190
AMK plasser	0	0	128	134
AM plasser	0	0	73	79
Legevaktsplasser	0	0	191	210
Kommuner	0	0	402	426
Radioer	6	0	7 013	7 512

1.1.2 Økonomi pr. september 2017

Tall i 1 000

	September		Hittil i år 2017		Hittil i år	Prognose	2017
	Virkelig	Budsjett	Virkelig	Budsjett	Avvik	2017	Budsjett
Omsetning							
Omsetning fra eiere	6 032	10 315	70 230	93 457	23 227	97 792	123 865
Omsetning fra KHT og private kunder	4 782	6 146	54 470	56 902	2 433	68 132	75 135
Sum omsetning	10 814	16 461	124 699	150 359	25 660	165 924	199 000
Varekjøp	366	100	523	750	227	773	1 000
Personalkostnader	5 247	5 587	40 547	42 311	1 764	57 570	59 155
Avskrivning	1 652	2 512	16 751	19 608	2 857	27 870	27 127
Husleie og renhold	960	1 083	9 149	10 602	1 453	12 308	13 851
IKT-utstyr og vedlikehold	347	601	1 436	5 595	4 159	3 411	7 570
Tjenestekjøp	(203)	1 888	11 499	21 635	10 136	19 715	26 935
Telefon og datakommunikasjon	(3 420)	1 744	8 595	14 975	6 379	5 446	19 905
Lisenskostnader	805	2 635	17 058	23 715	6 657	24 953	31 610
Andre driftskostnader	345	968	3 685	9 206	5 521	14 037	11 907
Sum Driftskostnader	(1 166)	8 918	51 423	85 727	34 304	79 870	111 778
Driftsresultat	4 715	(656)	15 456	1 963	(13 492)	160	(60)
Finansinntekt/ kostnad	(19)	(5)	(145)	(45)	100	(160)	(60)
Resultat	4 734	(651)	15 601	2 008	(13 592)	0	0

Akkumulert omsetning pr. september er 25,7 mnok lavere enn budsjettet.

Akkumulerte personalkostnader på 40,5 mnok og har avvik på 1,7 mnok mot budsjett. Dette avviket skyldes ubesatte stillinger pr september. Noen utlysninger er iverksatt, og noen ansettelses gjort, men ingen nye har foreløpig tiltrådt.

Avskrivningskostnader i september er 1,6 mnok, med akkumulert saldo på 16,7 mnok. Avvik hittil i år utgjør 2,8 mnok. Påløpte investeringer så langt i 2017 er 3,2 mnok mot budsjett på 35 mnok for hele 2017, og skyldes at investeringene forefaller til betaling seinere i 2017 enn opprinnelig planlagt. Avviket som er knyttet til investeringer fører til at avskrivningskostnader er lavere enn budsjettet.

Sum driftskostnader i september er -1,2 mnok og ligger 10,1 mnok under budsjettet. Dette skyldes i hovedsak reversering av avsetninger i september som har vært avsatt frem til august.

Akkumulerte driftskostnader pr september på 51,4 mnok og er 34,3 mnok under budsjett. De største budsjettavvikene er knyttet til tjenestekjøp (10,1 mnok), lisenskostnader (6,7 mnok), telefon- og datakommunikasjon (6,4 mnok).

Kostnader knyttet til tjenestekjøp vil øke noe utover høsten og prognosen for 2017 viser lavere kostnader med 7,2 mnok. HDO har søkt å håndtere mange feil/hendelser selv i fremfor å benytte feltapparatet.

Avvik som knyttet seg til telefon- og datakommunikasjon skyldes reforhandling av avtale med Telenor i 2017, som gir HDO gunstige betingelser. Disse kostnadene har tidligere blitt avsatt frem til august, og reversert i sin helhet i september. I tillegg er lisenskostnader 6,7 mnok lavere enn budsjettet. Det er

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

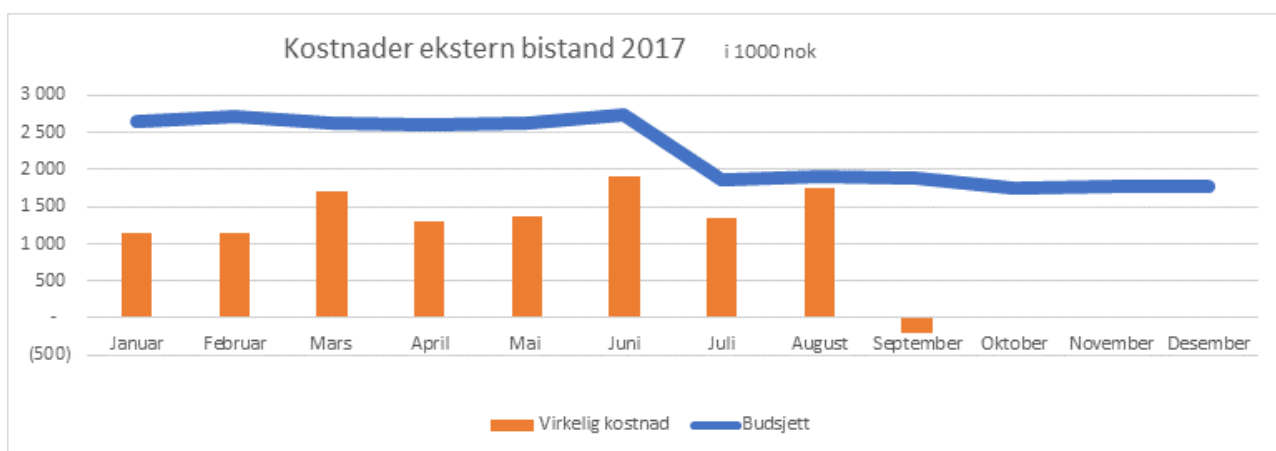
Org.nr.
 911912759

foretatt en analyse av lisenskostnader pr. september og prognosen viser sum lisenskostnader ved utgangen året på 25 mnok, 6,6 mnok lavere enn budsjett.

Driftsresultatet i september viser et overskudd på 4,7 mnok. Dette overskuddet har som formål å blant annet dekke MVA kompensasjon for kommuneandelen. HDO har mottatt avslag på søknad om MVA kompensasjon for kommuneandel, ifht statlig kompensasjonsordning for nøytral moms. Videre prosess for avklaring pågår, se status i ADs orientering sak 46-2017.

På bakgrunn av dette har HDO fulgt forsiktighetsprinsippet og innrapportert MVA fradrag for kostnader som er knyttet kun til eiere/spesialisthelsetjenesten. For å sikre likviditet har HDO fakturert kommunene for MVA andelen (4,7 mnok) for perioden januar til august. Merkostnaden knyttet til MVA vil eventuelt bli kostnadsført når MVA kompensasjonsordningen er avklart.

Videre har HDO fakturert drift av AMK- og akuttmottaksplasser i henhold til budsjett. Avregning mot faktiske kostnader vil gjøres i 4 kvartal og motregnes overskuddet.



Spesifikasjon av tjenestekjøp	Faktisk	Budsjett	Avvik	Hittil i år	HiÅ bud.	Avvikrsbudsjett	
Honorar revisjon	20	20	-	167	180	13	240
Honorar regnskap	16	80	64	526	720	194	960
Konsulentbistand, IKT	4	5	1	108	40	-68	50
Honorar for juridisk bistand, fradragsberettiget	-	40	40	435	410	-25	530
Konsulenthonorar knyttet til Project desk	152	-	-152	3 513	5 100	1 587	5 100
Konsulenthonorar knyttet til Feltapparat	-1 084	200	1 284	663	1 800	1 137	2 400
Øvrige konsulenthonorarer	167	1 543	1 376	4 760	13 380	8 620	17 650
Annen fremmed tjeneste	522	-	-522	1 327	5	-1 322	5
Sum tjenestekjøp	-203	1 888	2 091	11 499	21 635	10 136	26 935

Tjenestekjøp påløp seg til et negativt beløp på 0,2 mnok i september, mot budsjett på 1,9 mnok. Dette skyldes tilbakeføring av avsetninger som knytter seg til kjøp av tjenester fra feltapparat.

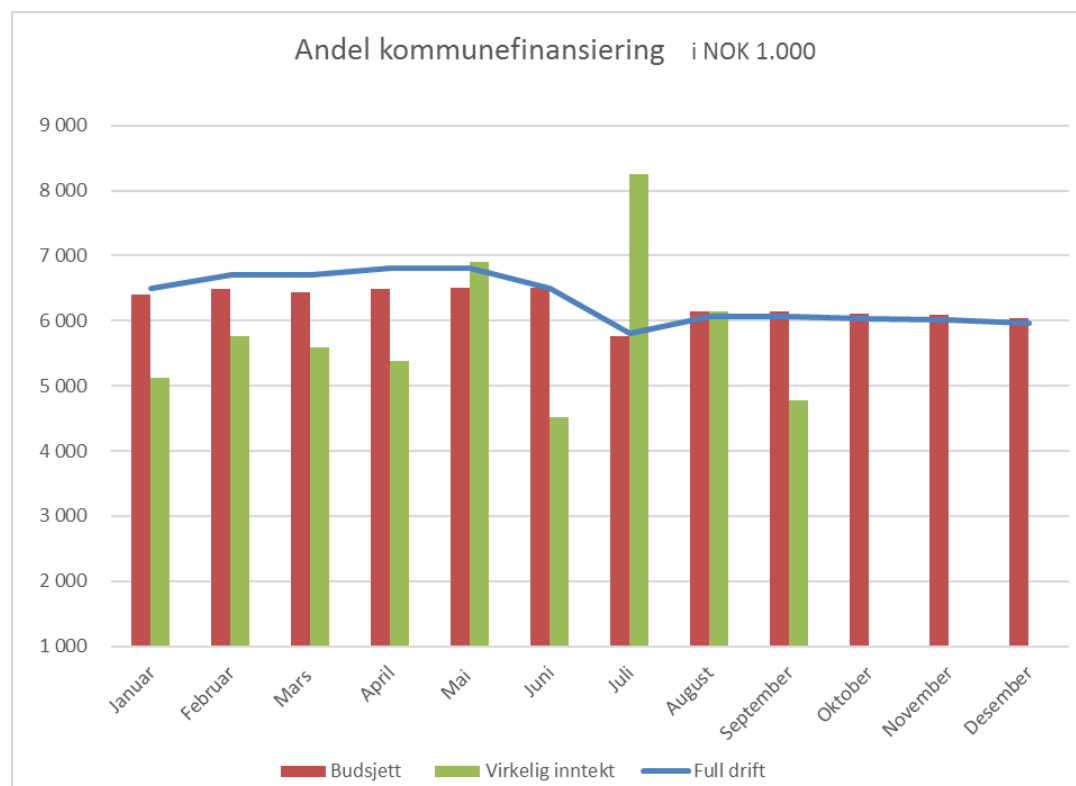
Akkumulert tjenestekjøp pr. september er 11,5 mnok mot budsjett på 21,6 mnok. Avviket på 10,1 mnok skyldes lavere kostnader enn budsjettet.

1.1.3 Finansiering pr. september 2017

Akkumulert Omsetning og budsjett pr Sep													
Tall i 1000 NOK	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	
Adm. IKT forvaltning	5 158	8 121	2 579	4 060	2 579	4 060	2 579	4 060	-	750	17 558	14 022	30 454
Adm. IKT for SHT	3 312	6 655	1 656	3 327	1 656	3 327	1 656	3 327	-	-	-	-	8 280
Drift AMK	13 526	13 811	6 735	6 905	5 627	6 352	6 394	6 138	512	-	-	767	32 793
Drift AM	5 769	5 991	1 065	1 065	1 390	1 464	1 464	1 464	133	-	-	133	9 822
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	27 799	28 906	27 799
Drift radio	536	536	234	234	274	274	248	250	-	41	783	877	2 075
Opplæring	-	-	-	-	13	-	27	-	75	-	-	-	115
Retrofit	568	1 393	284	697	284	697	261	697	95	-	1 383	3 625	2 876
Innføringskostnad	544	1 895	(140)	902	4 110	2 911	(160)	1 218	593	-	5 538,14	7 782	10 485
Riskoreducerende tiltak	-	650	-	325	-	325	-	325	-	-	-	-	1 625
Sum inntekt	29 414	39 051	12 413	17 516	15 934	19 411	12 469	17 479	1 408	791	53 062	56 112	124 699
													150 359

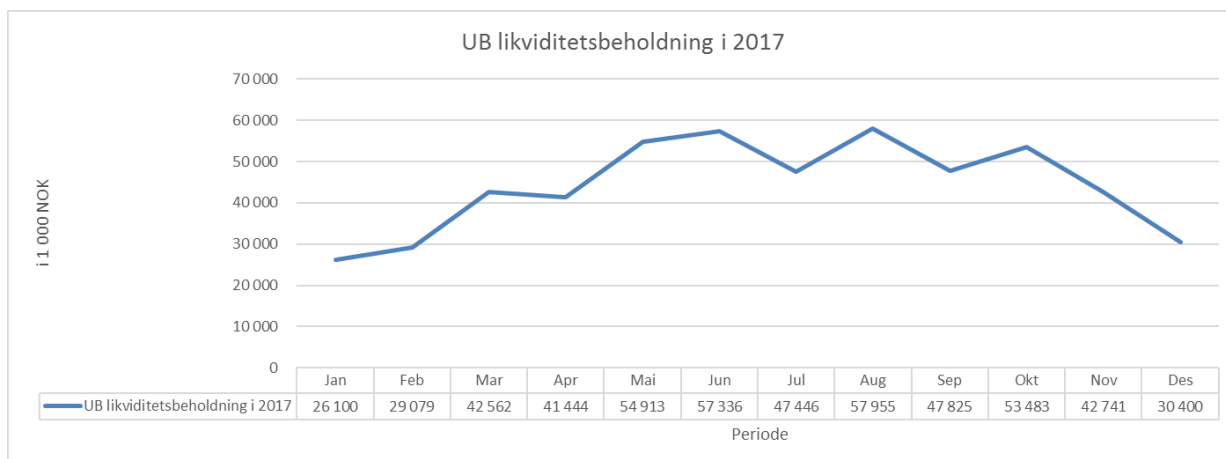
Totale forvaltnings- og administrasjonsinntekter fra de regionale helseforetakene er 38,7 mnok, mot budsjett på 51,7 mnok. Pr. september foreligger det avvik på omsetning fra kommunehelsetjenesten på forvaltnings- og administrasjonskostnader på grunn av fakturering av MVA andelen på 4,7 mnok.

Totale inntekter fra kommunehelsetjenesten er totalt 53 mnok mot budsjett på 56,9 mnok, med et avvik på 3 mnok. Avviket skyldes lavere påløpte kostnader hittil i år i tillegg til at flere akuttinntak og legevaktsentraler ikke er satt i drift (AMK-område Finnmark).



1.1.4 Likviditet pr. september 2017

Kontantstrømsprognose												
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	-1 578	-1 578	-1 578
Avskrivninger og nedskrivninger	2 005	1 831	1 831	1 776	1 739	1 760	1 781	2 374	1 652	3 459	3 459	3 459
Endring i omløpsmidler	-15 637	4 263	13 807	-11 130	14 570	-4 480	-5 753	10 431	-17 768			
Endringer i tidsavgrensninger	6 145	-2 149	-2 623	5 716	-3 504	7 145	-3 775	-5 128	1 036	-2 623	-2 623	-2 623
Kontantstrøm fra drift	-6 022	2 979	13 483	-1 118	13 469	8 270	-8 168	11 149	-10 346	-742	-742	-742
Investeringer	0	0	0	0	0	-1 647	-1 122	-640	216	-8 600	-10 000	-11 000
Kontantstrøm fra investeringer	0	0	0	0	0	-1 647	-1 122	-640	216	-8 600	-10 000	-11 000
Langsiktige låneopptak	0	0	0	0	0	0				15 000		
Avdragsbetaling						-4 200	-600					-600
Kontantstrøm fra finansiering	0	0	0	0	0	-4 200	-600	0	0	15 000	0	-600
Total endring kontantstrøm	-6 022	2 979	13 483	-1 118	13 469	2 423	-9 890	10 509	-10 130	5 658	-10 742	-12 342
IB likviditetsbeholdning	32 122	26 100	29 079	42 562	41 444	54 913	57 336	47 446	57 955	47 825	53 483	42 741
UB likviditetsbeholdning i 2017	26 100	29 079	42 562	41 444	54 913	57 336	47 446	57 955	47 825	53 483	42 741	30 400



Pr. september viser kontantstrømsprognosen at likviditetsbeholdningen ved utgangen av året vil være på 30,4 mnok. Dette skyldes at enkelte leverandører, blant annet DSB, fakturerer kvartalsvis i tillegg til at de er noe forsinket med fakturering. Videre blir HDO fakturert for investeringer når leverandøren har ferdigstilt sitt arbeid. Dette medfører at HDO først vil motta faktura for disse investeringene i 3.-4.kvartal (ref. for eksempel prosjekt retrofit). Flere tiltak som medfører investeringer er ikke ferdigstilt, investeringene vil påløpe senere i 2017. Dette fører til at investeringer hittil i år er 31,8 mnok lavere enn budsjettet.

For å sikre likviditet har HDO søkt om lån fra eiere på 15 mnok. Lånesøknaden er innvilget og vil bli utbetalt i oktober. Dette lånet er lagt inn i likviditetsprognosen. Uten dette lånet vil likviditeten ved utgangen av året være på 15,4 mnok, og 14,6 mnok lavere enn budsjettet i ØLP for 2017.

1.1.5 Finansieringsprognose 2017

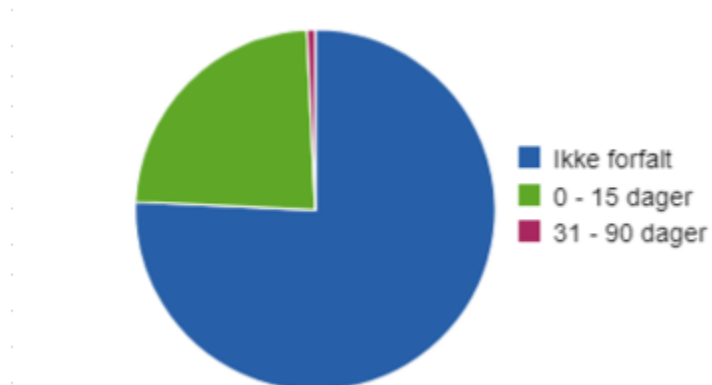
Tall i 1000 NOK	Helse Sør-Øst RHF		Helse Midt-Norge RHF		Helse Nord RHF		Helse Vest RHF		Andre kunder		Kommunehelsetjenesten		Sum totalt	
	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett	Prognose	Budsjett
Adm. IKT forvaltning	6 576	10 992	3 288	5 496	3 288	5 496	3 288	5 496	250	1 000	18 878	19 123	35 568	47 604
Adm. IKT for SHT	5 503	8 846	2 752	4 423	2 752	4 423	2 752	4 423	-	-	-	-	13 759	22 115
Drift AMK	18 130	18 414	9 037	9 207	7 816	8 541	8 440	8 184	512	-	256	1 023	44 190	45 369
Drift AM	7 766	7 988	1 420	1 420	1 879	1 953	1 953	1 953	133	-	44	178	13 194	13 490
Drift LV	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	37 435	38 542	37 435	38 542
Drift radio	715	715	312	312	365	365	331	333	14	54	1 076	1 169	2 812	2 948
Opplæring	-	-	-	-	13	-	27	-	75	-	-	-	115	-
Retrofit	1 258	2 083	629	1 042	629	1 042	606	1 042	95	-	3 180	5 421	6 398	10 630
Innføringskostnad	750	2 100	(42)	1 000	4 425	3 227	(28)	1 350	593	-	6 381	8 625	12 078	16 302
Riskoreduserende tiltak	150	800	75	400	75	400	75	400	-	-	-	-	375	2 000
Sum inntekt	40 848	51 938	17 470	23 300	21 243	25 447	17 443	23 180	1 671	1 054	67 249	74 081	165 924	199 000

Pr. september viser en beregnet finansieringsprognose en kostnadsbesparelse på 33 mnok. Denne prognosen inneholder noe usikkerhet, men det forventes kostnadsbesparelser for både spesialist- og kommunehelsetjenesten.

Prognosen viser at HDOs driftsinntekter for AMK, AM og LV-plasser så langt ligger nært budsjettet. Dette er fordi det faktureres med budsjetterte inntekter pr plass, og gjenspeiles i det regnskapsmessige overskuddet ut 3. kv på 15,6 mnok. Det vil bli en avregning på 4. kv slik at resultatet ligger nærmere 0,-. Driften har hatt en betydelig kostnadsreduksjon i 2017, med nye priser fra Telenor og DSB for transmisjon og support og garantikostnader, samt langt lavere tjenestekjøp på til sammen 14,4 mnok. Prognosen viser også at kostnadene til eierskap og forvaltning vil bli vesentlig lavere enn budsjett. Dette skyldes flere forhold som at årets budsjett ble vedtatt først i mars, at oppdraget om overføring av eierskap og forvaltningsansvaret til HDO kom først i slutten av desember 2016, at det har tatt lenger tid å få etablert forvaltningsorganisasjonen i HDO, og at DSB og leverandøren MSI bruker svært lang tid på å gi tilbud og fakturere eierskaps- og forvaltningsaktiviteter til HDO.

1.1.6 Kundefordringer pr. september 2017

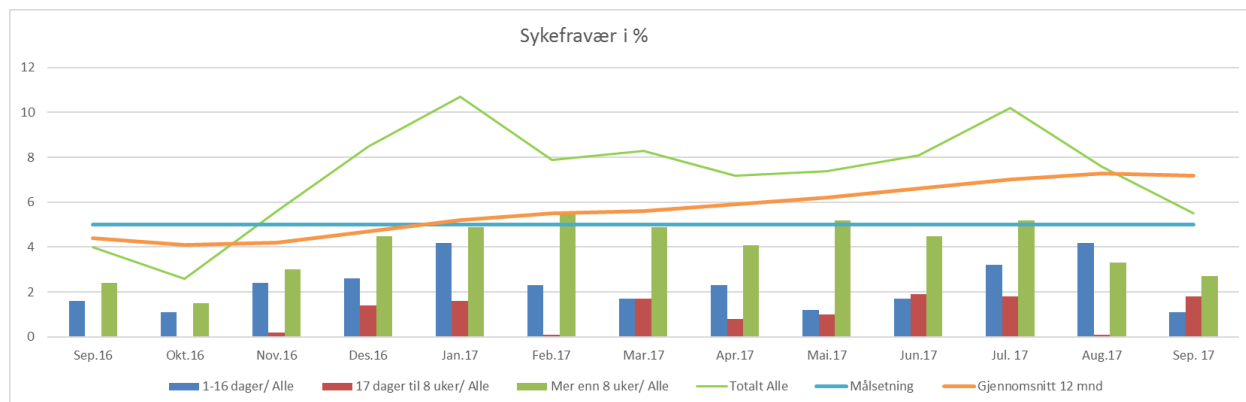
Ved utgangen av september var kundefordringene på 20,2 mnok hvorav 9,8 mnok er forfalte krav.



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

1.2 HR og merkantilt pr. september 2017

1.2.1 Sykefravær pr. september 2017



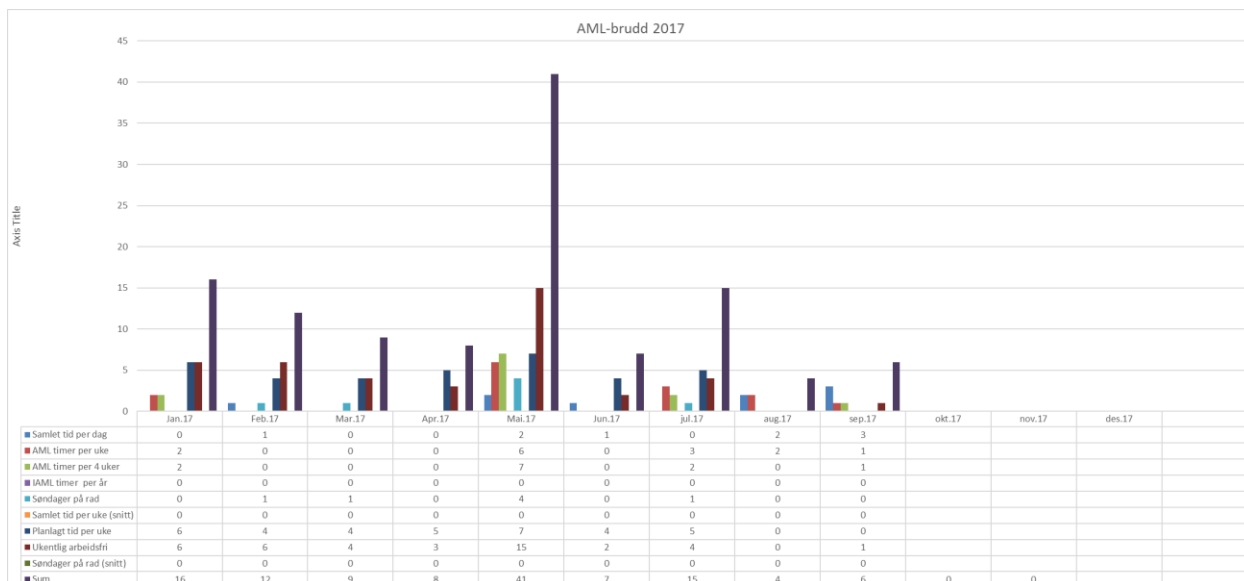
Gjennomsnittlig sykefravær de siste 12 måneder er på 7,2 %. HDO har en målsetningen om å være under 5 %.

Til sammenligning var tilsvarende gjennomsnittlig sykefravær i september 2016 på 4,4 %.

I september er 3 ansatte langtidssykemeldte (mer enn 8 uker), med delvis sykemeldinger. Én av sykemeldingene er rapportert som arbeidsrelatert. I samme periode er 4 ansatte korttidssykemeldte (opp til 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. september 2017



Det er registrert 6 AML-brudd i september 2017. I mai var det registret 42 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 118 AML brudd.

1.2.3 Status – bemanning pr. september 2017

HR	Antall	Beskrivelse
Bemanning	58 ansatte	55 faste 3 på engasjement ➤ 7 ubesatte stillinger
Oppsigelser	1 ansatt	En fast ansatt på servicedesken har sagt opp og slutter 31.oktober 2017.
Nyansettelser	1	Rune Wester ansatt som plan og kvalitetsleder. Tiltrer 1.november 2017
Eksterne konsulenter	3 konsulenter	2 konsulenter til innføringsprosjektet (1 årsverk) 1 konsulent på teknologiforvaltning (60 % stilling)
Sykefravær		3 ansatte er langtidssykemeldt per september, en langtidssykemeldt er tatt ut pga han har vært sykmeldt mer enn et år. 4 ansatte er korttidssykemeldt i september
Permisjon		Ingen

1.3 Merkantile prosjekter pr. september 2017

Anskaffelse/konkurranse	Status	Kommentar
Minikonkurranse - Konsulenttjenester IKT Konsulent virksomhetsarkitektur og styringssystemer	Avsluttet	Acando Norge AS, Evry AS, A-2 Norge AS og Deloitte AS leverte tilbud i denne minikonkurransen basert på rammeavtale «Konsulenttjenester IKT» hos Sykehusinnkjøp HF. Basert på tildelingskriteriene og en vurdering av tilbudene ble Deloitte AS tildelt oppdraget.
Konkurranse - Anskaffelse av Radioterminaler for helikoptre - Det skal anskaffes 5 sett med radioterminaler til nye helikoptre på oppdrag fra Luftambulansetjenesten HF. - I tillegg skal det anskaffes avtale på programvare og SLA (vedlikehold og service på «gamle» og nye sett).	Pågår	Kontraktsforslaget er ferdig forhandlet med SA (Scandinavian Avionics) med Cobham som underleverandør. Både juristene hos Sykehusinnkjøp HF og advokater hos W J har deltatt i prosessen med kvalitetskontroll på arbeidet med dokumentene som er utarbeidet. Før kontrakten blir signert så ble anskaffelsen intensjonskunngjort i Doffin 1. oktober med utløp midnatt 11. oktober. Kontakten vil bli signert torsdag 12. oktober hvorpå det blir en ny kunngjøring i Doffin om at den er signert.
Minikonkurranse - radioterminaler	Pågår	Basert på HDOs rammeavtaler for radioterminaler er HDO i prosess med å starte opp en minikonkurranse for anskaffelse av radioterminaler. Da denne anskaffelsen er i oppstartsfasen så vil ytterligere detaljer komme i neste statusrapport.
Minikonkurranse - Fortiweb, application firewall/load balancer	Avsluttet	Anskaffelse av Fortiweb, application firewall/load balancer. Forespørsel gjennom minikonkurranse sendt til nLogic AS, Evry AS, Atea AS, Datamatrix AS og NetNordic. Kun Atea AS besvarte forespørselen og ble tildelt leveransen.
Minikonkurranse fornyelse - VMWare support	Avsluttet	Fornyelse av support på HDOs VMWare løsning. Forespørsel ble sendt til Atea AS, Crayon AS og Evry AS hvorpå Atea AS og Crayon AS leverte tilbud. Atea AS ble tildelt leveransen basert på pris.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale - Annonseformidling	Pågår	HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. Planlagt ferdig medio 2017.

Nasjonal anskaffelse rammeavtale - Klienter og skjermer	Avsluttet	Avtale er inngått med Atea AS og Dustin Norway AS i prioritert rekkefølge med varighet fra og med 1. september 2017 til og med 28. februar 2019 med mulighet for prolongering i inntil 2 år.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale - Kredittkorttjenester	Pågår	HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. Planlagt ferdig medio 2017.
Nasjonal anskaffelse rammeavtale - Annonseformidling	Pågår	HDO er med i denne anskaffelsen som ledes av Sykehusinnkjøp HF. Planlagt ferdig medio 2017.

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

1.3.1 Status på tiltaksplan «Kontraktstyring og leverandøroppfølging»

HDO la i styremøtet 31. august frem tiltaksplan etter revisjon av anskaffelser. Flere tiltak er under arbeid og det forventes at alle tiltak ferdigstilles iht plan. 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.

- **Organisering**
 - a. HDOs innkjøpssjef vil ha det overordnede ansvaret, men vil inkludere øvrige medlemmer av staben for å sikre økt kapasitet innenfor området anskaffelser.
 - b. Det vil også bli gjennomført opplæring av øvrige bidragsyttere innenfor området for å sikre en felles forståelse av prosessen.
- **Kategoristyring**
 - a. Kritiske leverandører vil bli definert innen 3. november.
- **Avtaleoppfølging/dokumentasjon**
- **Avtaleoppfølging/dokumentasjon**
 - a. Oppgradering av Public 360 til versjon SP9 og konfigurering av Kontraktsmodulen.
 - i. Public 360 er oppgradert til versjon SP9 og har vært i produksjon i overkant av 3 uker. Ser ut til å fungerer greit.
 - b. Kontraktsmodulen er på plass og er ferdig konfigurert.
 - i. Etter en gjennomgang mellom HDOs innkjøpssjef og Tieto/SI så starter nå prosessen med å legge inn alle HDOs merkantile avtaler i modulen.
Dette arbeidet skal etter planen være ferdig innen 31. desember 2017.
- **Årshjul for leverandøroppfølging**
 - a. Vil bli etablert på et senere tidspunkt innenfor angitt frist.

- **Styrende dokumenter**

- Oppdatering og forbedring av prosess, prosedyrer og rutiner for anskaffelsesprosessen.
 - Det er kun enkle tilpasninger som gjenstår for HDOs del.
 - Inventura har finpusset sin del og HDO vil i uke 42 gjennomføre en workshop over 1 dag for å synkronisere endringene.
 - Ferdigstilles i månedsskiftet oktober/november.
 - HDOs innkjøpssjef begynner nå med planlegging og produksjon av materiell for opplæring som vil bli gjennomført i løpet av november.

Tema	Prioritet 1-3	Anbefaling (tiltak)	Svar fra revidert enhet	Tidsfrist	Ansvarlig
Organisering	1	Avklare ansvarsområder samt formalisere roller, ansvar og oppgaver.	Se nærmere beskrivelse i foil 2.	30.09.17	Innkjøpssjef
Kategoristyring	1	Etablere kategoristyring.	Se nærmere beskrivelse i foil 3.	31.12.17	Innkjøpssjef
Kritiske leverandører	2	Utarbeide metodikk for å klassifisere alle virksomhetskritiske leverandører.	Se nærmere beskrivelse i foil 4.	30.09.17	Innkjøpssjef
Avtaleoppfølging/ dokumentasjon	1	Anskaffe et helhetlig avtaleoppfølgingssystem for å understøtte en effektiv forvaltning av leverandørkontrakter.	Public 360. • Oppgradere fra SP7 til SP9. • Konfigurere Kontraktsmodulen. Tilpasse oss felles løsningsbeskrivelse med Helse Sør-Øst RHF. Deretter må data fra dagens løsning overføres til kontraktsmodulen.	31.12.17	Innkjøpssjef
Års hjul for leverandøroppfølging	2	Etablere års hjul.	Benytte samme HDO mal som i dag benyttes av ledergruppen. Års hjulet blir det siste som fullføres fordi det har avhengighet til flere av de øvrige tema.	31.12.17	Innkjøpssjef
Styrende dokumenter	1	Oppdatere etablerte prosesser/prosedyrer samt etablere manglende prosesser/prosedyrer.	Oppdatere 13 prosesser og 43 prosedyrer og eventuelt etablere nye i henhold til nytt regelverk.	31.12.17	Innkjøpssjef

1.4 Drift og brukerstøtte

Pr. 30. september 2017 hadde HDO driftsansvaret for 182 kontrollrom. Det har kommet til 1 nytt kontrollrom i september, CR406 (sentralisert CICC), i forbindelse med Retrofit-prosjektet. Når legevaktsentraler og akuttmottak tilkoblet CR406 tas i operativ bruk, regnes de med i oversikten i pkt 1.1.1 Målekort økonomi.

Resterende 10 kontrollrom settes ikke i drift før 4. kvartal 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 hendelsene f.o.m august t.o.m september er to saker klassifisert som alvorlighetsgrad 1.

Oppsummert pr. september viser KPIene som avdelingen Drift og endringer har satt følgende:

OMRÅDE	BESKRIVELSE	MÅL	MAI	JUNI	JULI	AUGUST	SEPTEMBER	TREND
TELEFONI 08915	Gjennomsnittlig inngående samtaler pr operatørplass	Mindre enn 3,4 samtaler pr. opr.plass	2,7	2,7	1,8	2,2	2,6	→
TELEFONI 08915	80% av henvendelsene skal besvares innen 30 sekunder	Høyere enn 80%	91,2%	92,8%	93,7%	93,2%	92,5%	→
HENDELSER	Gjennomsnittlig <u>ny</u> hendelse pr. operatørplass	Mindre enn 1,1	0,9	0,8	0,6	0,7	0,8	→
HENDELSER	Gjennomsnittlig <u>åpen</u> sak pr. operatørplass	< 0,5	0,7	0,6	0,6	0,6	0,7	→
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%	27,9%	26,8%	16,8%	17,9%	22,3%	→
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%	20,7%	21,8%	14,5%	12,8%	18,4%	→
SLA BRUDD MOT KUNDE	Totalt antall SLA-brudd (WA og FS) på total saksmengde	Mindre enn 8%	12,3%	14,1%	8,9%	10,7%	8,0%	↘
SLA BRUDD MOT KUNDE	Totalt antall SLA-brudd (WA og FS) på åpne saker	Mindre enn 8%	18,0%	19,7%	9,4%	10,3%	10,8%	→

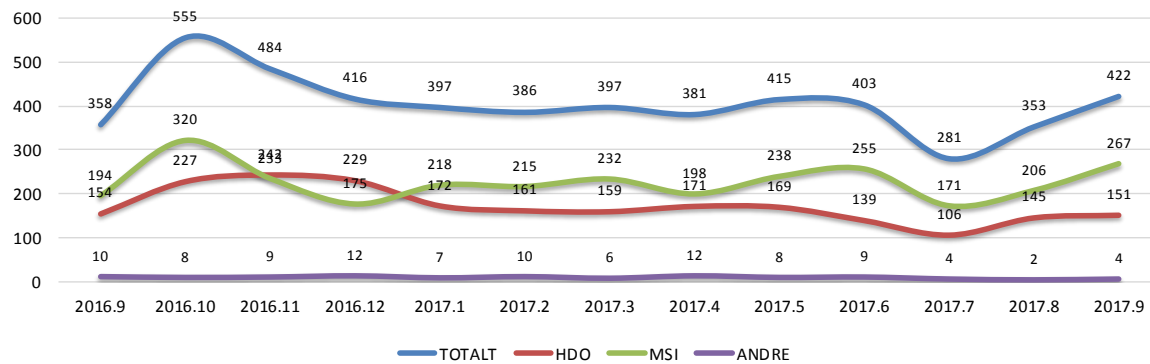
1.4.1 Oppgradering programvare - FR5

Utrulling av funksjonalitets release 5 (FR5) er nesten ferdig, og pr. 30.september er 31 kontrollrom (AMK-sentraler og Sentral ICCS (akuttmottak og legevaktsentraler)) oppgradert. HDO sin plan var å ferdigstille arbeidet med å oppgradere alle kontrollrom i helse med ny programvare (FR5) innen sommeren 2017, men dette ble forsinket på grunn av gjentatte forsinkelser med å få godkjent denne programvareversjonen for produksjon.

Status pr. 30. september er at resterende 2 kontrollrom (AMK Bergen og CICC) oppgraderes til FR5 i uke 40.

Kontrollrom i Fase 0 endres til Sentral ICCS løsning (Prosjekt Retrofit), og får dermed også samme programvareversjon som øvrige kontrollrom i løpet av 4. kvartal 2017 i henhold til nåværende plan (se for øvrig egen rapportering seinere i denne saken).

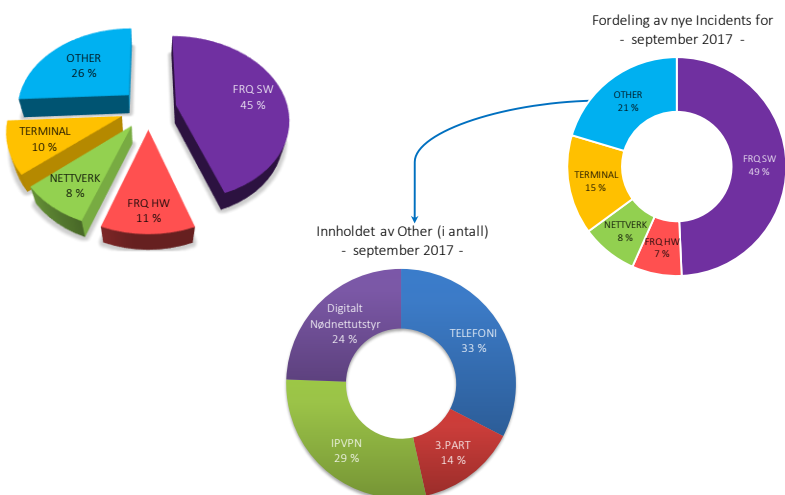
1.4.2 Antall nye saker pr måned



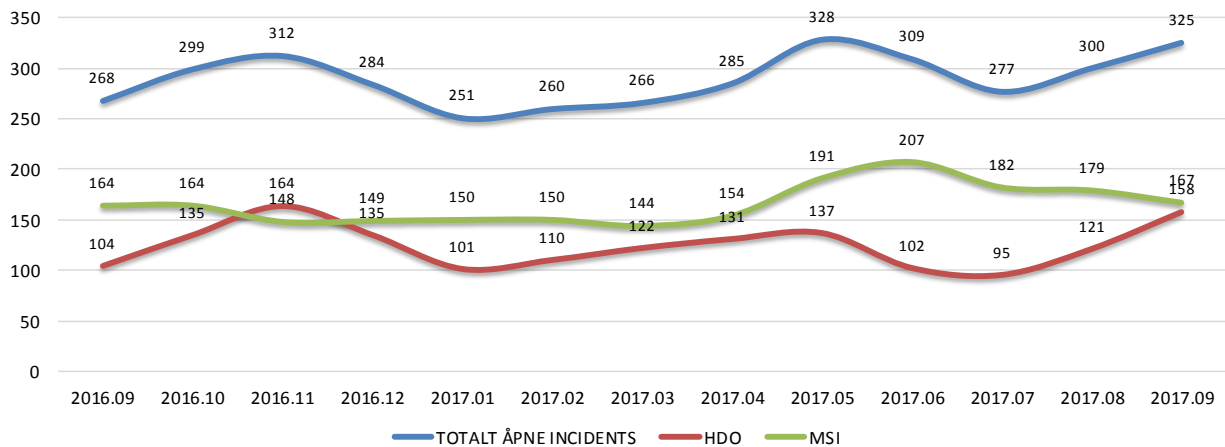
(Figuren over viser antall registre feilsaker totalt, hvor mange feilsaker HDO mener å kunne løse på egen hånd (ansvaret for løsning hos HDO), og hvor mange som HDO mener vil kreve involvering av leverandører (ansvar for løsning hos Motorola (MSI)/andre). Gjentakende feil gjør at en stor andel av saker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

Antall registrerte feilsaker viser en svak økning ifht tidligere måneder. Det forventes imidlertid en nedgang i antall programvare relaterte feil i oktober, da alle linjetilknyttede kontrollrom er over på FR5. De aller fleste feilsakene er av en slik karakter at tjenesten raskt gjenopprettes av HDO, uten involvering av underleverandører som Motorola og Telenor.

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



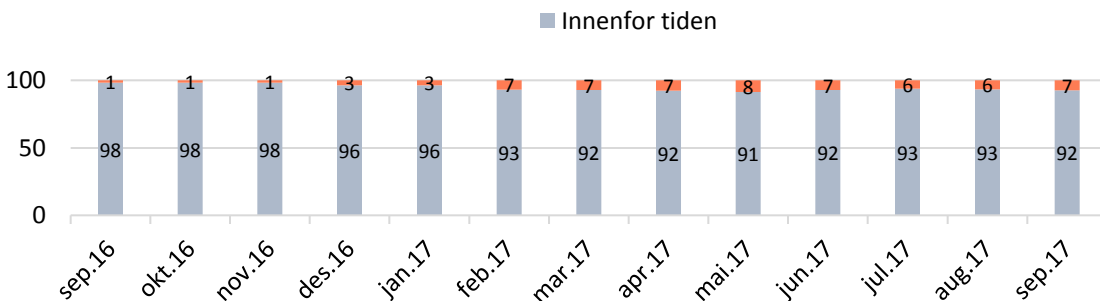
1.4.3 Antall åpne feilsaker ved månedsslutt



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

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

1.4.4 Servicegrad på HDOs 1. linje:



Antall henvendelser på telefon til HDOs 1.linje (08915) viser en stabilisering tilsvarende antall nye hendelser. Av 1155 inngående anrop pr måned i perioden august-september var gjennomsnittlig svartid på 8.3 sekunder.

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

1.4.5 SL1 (Alvorlighetsgrad 1) saker

Følgende SL1 saker ble registrert i perioden august/september 2017:

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM021830	CR064 AMK Bergen	Alle operatører på AMK-sentralen mistet tilgang til TETRA Tale når man restartet en operatørplass uten å logge av en tjeneste på normal måte. Saken ble oppdaget under installasjon av 3 nye operatørplasser. HDO referanse PRM000164. Scenarioet kan reproduseres alle steder med DCS-løsning og CWP.

Tiltak og læringspunkter:

- Brukere av løsningen og HDOs driftsoperatører er informert om å logge av tjenesten normalt før man evt. restarter operatørplassene.
- Leverandør av nødnettleveransen sammen med HDO undersøker videre ifht rotårsak.

Sak	Lokasjon	Beskrivelse
INM022593	CR057 AMK Oslo	Enkelte 113-samtaler kom på reserveløsning. Interface-kort i ICCS mistet forbindelsen sporadisk. Skyldtes fiberfeil mot sentral i Telenor sin leveranse. Rettet av Telenor.

Tiltak og læringspunkter:

Ingen konkrete tiltak nødvendig fra HDO. Reserveløsning fungerte som forventet.

1.4.6 Drift av datasenter

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

1.4.7 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.

1.4.8 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 noe arbeid utsettes i det lengste i påvente av rettelse fra leverandør. Forventninger om progresjon fra politiet overholdes hvis nødvendig ved å oppgradere radioterminaler i aktuelle områder uten «stille sikkerhetsalarm» funksjonalitet.

1.5 Kundeforvalting

Tjenesteavtaler

Tjenesteavtaler kommer signert i retur etter utsendelse tidligere i år. Det er så langt sendt ut en purring for å få inn utestående avtaler.

Databehandleravtaler

Databehandleravtale er sendt ut til alle kunder som ønsker å knytte seg til sentralisert lydlogg. Det jobbes i tillegg med å få sendt ut databehandleravtale til resterende kunder som HDO ikke har en slik avtale med i dag.

Kundeklager /-avviksmeldinger

1 kundeklage og 1 bekymringsmelding i juli-september:

- **Valdres Legevaktsentral:**

- Etter overgang til sentralisert ICCS løsning (prosjekt retrofit) klager kontrollrommet over endringer i måten systemet fungerte.
 - Opplevde å bli «kastet ut» av ICCS - HDO fant gjennom feilsøking feil på en sentral maskinvare-komponent som umiddelbart ble byttet
 - Treghet på mobil- ICCS - treghet på mobil-ICCS ble testet av HDO og funnet i henhold til hva som kan forventes av offentlig telenett. Som lærepunkt vil HDO tilstrebe å gi bedre informasjon for å sikre riktig forventningsstyring i det videre prosjektløpet
 - Påstand om tilfeller av «en-veis kommunikasjon» (typisk at innringer ikke hører operatør) HDO har ingen konkret innmeldte saker relatert til en-veis kommunikasjon. Kunde er bedt om å melde slike saker til HDO for feilsøking/-retting.

HDO følger opp Valdres Legevaktsentral videre.

- **Bekymringsmelding fra luftambulansetjenesten i Oslo knyttet til lang rettetid på feil/manglende prioritet hos leverandør**

- LA meldte om flere feil vedrørende AGA dekning (Tetra dekning i flyhøyde) i Oslo området. HDO løftet saken mot MSI som igjen gjorde utbedringer. HDO har beklaget overfor Luftambulansetjenesten at saken ikke ble godt nok fulgt opp hverken hos HDO eller Motorola, noe som medførte unødvendig lang rettetid.

HDO har pågående prosesser for å gjennomgå interne rutiner samt prosedyrer for oppfølging av leverandør

1.6 Tjenesteforvaltning

1.6.1 Ny service og supportavtale for kontrollrom tilknyttet Nødnett

Arbeidet med ny service- og supportavtale er fremdeles i en oppstartsfase hvor det jobbes med juridiske avklaringer rundt mulige avtaleparter for ny kontrakt. Arbeidet ledes av DSB med de enkelte etater involvert – fra helse deltar HDO 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 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.

Prosjektet vil levere første utkast til en revidert Informasjonssikkerhetshåndbok i uke 41, og det vil bli gjennomført kurs med HDO ansatte fra uke 42.

Støttesystemer og prosesser er under evaluering, og de første tiltakene er allerede identifisert og iverksatt.

Prosjektet vil vurdere behovet for et logganalyseverktøy for overvåking av alle sensitive systemer ved HDO, inklusive kontrollromsløsningen for nødnett og underliggende databaser, for på denne måten å registrere eventuelle avvik og uønskede aktiviteter. HDO vil få en anbefaling fra prosjektet i uke 42.

Målet er å innføre de reviderte retningslinjene i HDO innen utgangen av året. 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.

Prosjektet vil også legge grunnlaget for at HDO skal bli "compliant" med GDPR (General Data Protection Regulation) som trer i kraft 25 mai 2018.

Prosjektet er i dialog med Direktoratet for Samfunnssikkerhet og Beredskap (DSB) og Norsk HelseNett (NHN) for å se etter mulige synergier i pågående arbeid.

1.6.3 Forvaltning av programvare i nødnett sin kontrollromleveranse

HDO registrerer en mulig forsinkelse fra DSB sin side når det gjelder bestilling av ny versjon av programvare - FR8. Dette kan medføre at første delfakturerings (30%) som er budsjettert for i 2017 kommer først i 2018. Det er så langt ikke indikert forsinkelser knyttet til levering i Q4 2018.

1.6.4 Ivaretagelse av eierskap til kontrollromløsningen

Pågående tekniske tiltak er knyttet til å forbedre informasjonssikkerhet i løsningen og gjøres i parallell med ISMS prosjektet. En rekke tiltak for å bedre sikkerheten i løsningen ble identifisert før sommeren og gjennomarbeidet med leverandør første uken i juli. Ut av 15 identifiserte forbedringspunkter som krever endring i løsning og dermed involvering av leverandør har HDO så langt kunnet gjennomføre ett av punktene. Ifht de øvrige punktene har HDO foreløpig ikke mottatt pristilbud, og kan således heller ikke bestille. I tillegg til manglende progresjon i arbeidet med å forbedre informasjonssikkerhet i løsningen gir dette også økonomiske konsekvenser i form av et underforbruk ifht budsjett. HDO er i kontinuerlig dialog med leverandør og DSB for å forsøke å fremskynde prosessene.

For å ha bedre prognoser og grunnlag for budsjett 2018, har HDO allerede iverksatt arbeid for å planlegge investeringer i 2018. Dette arbeidet vil også inkludere leverandøren.

1.6.5 Ivaretagelse av eierskap til radioterminaler

Arbeid knyttet til inngåelse av nødvendig service- og support avtale for luftambulansetjenestens radioterminaler montert i helikopter er i en slutføringsfase hvor signering kan skje medio oktober etter en intensjonskunngjøring på Doffin. I samme arbeid har HDO 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. Basert på HDOs beslutning om hvordan radioterminaler i det videre skal driftes og forvaltes arbeider HDO sammen med LAT HF for at også de nye terminalene skal eies av HDO. Eksisterende 13 radiosett anskaffet av DNK ble overført til HDO 1.1.17 sammen med alt annet utstyr knyttet til nødnett i helse.

Både anskaffelse av nye radioterminaler til luftambulansen, samt fremskyndet oppstart av utskiftinger egentlig planlagt i 2018, vurderes nå gjennomført allerede i 2017 for å kompensere for manglende leveringsevne hos Motorola på utstyr knyttet til kontrollrom.

1.7 Nødnett innføring

Go-live for AMK Finnmark ble gjennomført som planlagt 4.oktober 2017. Nå starter siste innspurt for legevaktsentraler og akuttmottak i Finnmark. Opplæring er gjennomført og egentesting har startet opp. Go-live for små kontrollrom i Finnmark starter i uke 41 og er planlagt ferdig i uke 44.

All opplæring av personell på kontrollrommene i Finnmark er gjennomført. Undervisningsrommet i Hammerfest er koblet ned og returnert til HDO.

Det vil ikke påløpe noen ekstra kostnader for HDO utover vedtatt budsjett for nødnett innføring i 2017.

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.

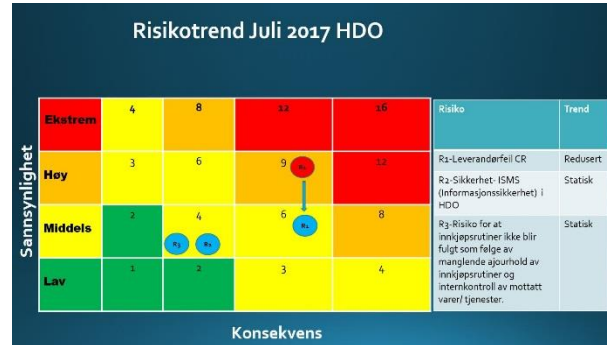
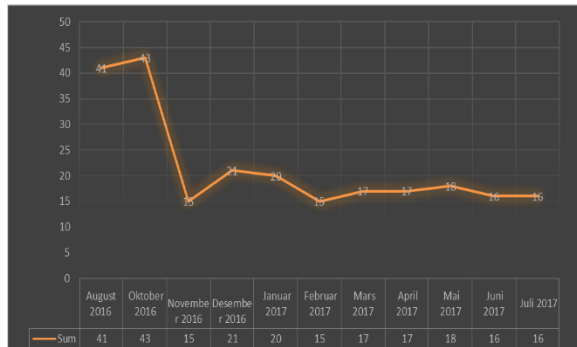
Pt har HDO følgende prosjekter i sin portefølje:

Prosjektnavn og beskrivelse	Rolle/ansvar	Status
Retrofit Fase 0 og 1: Oppgradering av radiotilknyttede kontrollrom til sentral løsning, som for fase 2-5	Internprosjekt	3 kontrollrom i fase 0 er oppgradert til sentralisert løsning. To planlagte kontrollrom er flyttet grunnet tekniske avklaringer, dette påvirker ikke sluttdato. Et teknisk avvik på CR246 AHUS som hadde GO-live 18.september, økonomiske avklaringer gjenstår. Teknisk løsning for Oslo LV er ikke avklart. Oslo LV vil derfor med stor sannsynlighet overføres til 2018.
Sentralisert Lydlogg: Lydlogg til alle legevaktsentraler	Internprosjekt	Deler av prosjektet er 4 uker forsinket grunnet forsinket leveranse av HW fra leverandør. Dette vil ikke påvirke sluttdato for prosjektet.
Informasjonssikkerhet (ISMS)	Internprosjekt	Se eget avsnitt tidligere i dokumentet.
Eierskap, forvaltning og finansiering (EFF): Operasjonalisering av overdragelsen fra DNK fra 01.01.2017.	Internt prosjekt	Mandat og årshjul for systemeierforum og brukerforum er utarbeidet og diskutert med RHFene, og KS. Første brukerforum gjennomføres i februar 2018. Første systemeierforum gjennomføres i løpet av november 2017. Intern designprosess, som skal samvirke med brukerforum og systemeierforum er under utarbeidelse. Denne vil foreligge i løpet av uke 43.
Logistikk i HDO Et planlagt prosjekt for å avklare hvordan HDO skal forbedre logistikkhåndtering som en del av forvaltningsansvaret. - Materiellregnskap - Prosedyrebeskrivelser - Reservedelslager	Internt prosjekt	På vent. Det jobbes fortsatt med å få på plass prosjektleder for å gjennomføre en konseptfase. Mandat for videre prosess må utarbeides før oppstart av planleggingsfasen.
Robust mobilt helsenett: Arbeidet skal vurdere muligheten for en løsning som tilbyr mobildatakommunikasjon til ambulanser, basert på å utnytte de, til enhver tid,	Eksternt prosjekt	Prosjektet jobber for å anbefale en drifts- og forvaltningsmodell. HDO deltar i prosjektet.

tilgjengelige datanett i det aktuelle området.		
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	Teknologiutredningen i PFN avventer videre fremdrift inntil oppdatert styringsdokument er på plass. HDO har først og fremst deltatt i arbeidet med Nødtekst (SMS) – tiltak 4.
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	Det jobbes med å utarbeide mandat for planleggingsfasen, med utgangspunkt i tidligere prosjekt for fjernprogrammering av Sepura radioterminaler.

1.9 Risikostyring

I forrige styremøte rapporterte HDO følgende risikotrend i HDO:



Det er ingen vesentlige endringer i risikobildet pr. september.

HDO jobber for tiden med å videreutvikle og systematisere risikoprosessen. Risikoregisteret oppdateres løpende, og brukes nå aktivt i ledergruppen og de enkelte avdelinger.

Arbeidet følges opp regelmessig, og målsetningen er en forbedret risikoprosess, slik at HDO i større grad kan styre på risiko i 2018. Steg én i dette arbeidet er en tettere knytning mellom HDOs strategiske mål, målstyring, porteføljestyling og risiko. Dette er bla lagt til grunn for planlegging av 2018 – et arbeid som er initiert internt i HDO.