

Virksomhetsrapport pr 28.februar 2023

1. Administrerende direktørs vurdering	2
2. Økonomi	3
3. Tjenester/produksjon	5
4. Status for prosjektporteføljen	7
5. HR/HMS	11
6. Avviksmeldinger i DocMap	13

1. Administrerende direktørs vurdering

Regnskapet per februar viser et positivt budsjettavvik på 4,2 mill. Prognosen for året er balanse i tråd med resultatkravet.

Ved utgangen av februar måned er statusen i prosjektporteføljen god. Majoriteten av prosjektene rapporterer tilfredsstillende status, og framdrift er i hovedsak i tråd med planer. Helse Nord RHF har i oppdragsdokumentet for 2023 bedt Helse Nord IKT (HN IKT) etablere porteføljetjenester også for de regionale digitaliseringsprosjektene. Arbeidet er startet, og det forventes at prosjektene vil inkluderes frem mot sommeren. En forutsetning for å løse oppdraget effektivt er standardisering av måten prosjekter gjennomføres på og følges opp. En positiv effekt av dette vil være å se samtlige IKT og digitaliseringsprosjekter i en helhetlig sammenheng, og legge til rette for en mer enhetlig prioritering på tvers av porteføljene.

Antall registrerte feil viser høye verdier ved inngangen til 2023. 754 feil i januar er det høyeste tallet som er målt. For februar er også antallet 674 godt over årsgjennomsnittet for 2022 som var 619. Feilsituasjoner som går igjen er tregheter på kliniske og administrative systemer i alle foretak.

Antall oppdateringer for januar og februar er moderat, men dog høyere enn gjennomsnittet for 2022 som var 307. Gjennomføringen av oppdateringene viser meget tilfredsstillende suksessrate. Det har vært flere beredskapshendelser i januar og februar – 2 på gult nivå og 2 på grønt nivå.

For januar var totalt antall henvendelser til brukerstøtte på 11463, noe som svært høy - gjennomsnittet for 2022 var like under 9500. For februar er antallet litt under gjennomsnittet for 2022. Antall henvendelser har sammenheng med antallet feil som er omtalt overfor.

Brukerstøtte klarte målsettingen om å besvare 70% av telefonsamtalene innen 1.minutt med god margin. Løsningsgraden i førstelinje er noe lavere med 69% i januar og 65% i februar. Nedgangen har blant annet sammenheng opplæring av nytilsatte.

For felles innboks som fra januar benevnes «Nye tjenester» viser rapporten pr februar omtrent samme resultat som tilsvarende periode i 2022, men antall leverte saker har økt noe. Timeforbruk for årets 2 første måneder er på nivå med 2022. Selv om antall leverte saker viser en viss fremgang, har det vist seg krevende å etablere tilstrekkelig kapasitet. Dette vil bli fulgt tett opp fremover.

Samlet sykefraværet økte fra 6,3% i desember til 6,8% i januar. Dette er som forventet siden det er influensatid og også mer koronasmitte. Det legemeldte fraværet er fortsatt høyt, og forklarer hvorfor målet på samlet sykefravær på 5% ikke er nådd. Det egenmeldte fraværet er noe høyere i januar enn i desember, men ligger fortsatt på et lavt nivå med 2.2 %. Sykemeldte følges opp etter interne rutiner og det tilrettelegges der det er mulig.

AML-bruddene i januar og februar er på henholdsvis 36 og 34, og skyldes i stor grad ekstra arbeid/vakt i forbindelse med sykdom i teamene, og noen brudd i forbindelse med utrykning på vakt.

Samlet antall åpne avvik er økende, noe som i hovedsak skyldes antall saker ligger til behandling i helseforetakene. Enhetene i virksomheten som ikke prioriterer å lukke avvik vil følges tett opp.

Etter at to måneder av 2023 er gått er status for virksomheten tilfredsstillende, men rapporten indikerer at deler av virksomheten står i krevende utfordringer. Det er som tidligere god budsjettkontroll og økonomistyring.

Det gjennomføres i 2023 flere initiativ knyttet til både strategi, planlegging og prosessforbedringer. HN IKT vil gjennomgå de interne planene for å vurdere ambisjonsnivå og oppdragsmengde opp mot tilgjengelig kapasitet, og om nødvendig spisse prioriteringene i 2023 slik at basis drift og forvaltning sikres.

2. Økonomi

Resultat februar

Tabellen under viser budsjett og resultat for februar-måned og per februar (hittil i år)

Resultatrapport 2023							
	Februar 2022			Februar 2022, hittil i år			Budsjett
	Faktisk	Budsjett	Avvik	Faktisk	Budsjett	Avvik	
Driftsinntekter	74 211	79 316	-5 105	148 801	158 630	-9 829	938 858
SLA (tjenesteavtaler)	25 878	27 200	-1 322	52 464	54 400	-1 936	326 529
Prosjekt/oppdrag/annet	9 684	12 400	-2 716	18 187	24 799	-6 612	135 552
Viderefakturering	38 649	39 716	-1 067	78 150	79 431	-1 281	476 777
Driftskostnader	71 315	79 133	7 819	143 802	158 345	14 543	926 338
Personalkostnader	30 888	32 644	1 756	62 168	65 371	3 202	368 257
- Aktiverte lønnsutg. Prosjekter	-6 689	-3 040	3 648	-11 990	-6 081	5 909	-36 500
Lisenskostnader	17 263	18 848	1 585	35 763	37 697	1 934	226 272
Avskrivninger	17 526	17 517	-9	35 071	35 034	-37	210 287
Linjeleie	2 349	2 260	-89	4 668	4 520	-148	27 090
Lokaler	2 687	2 543	-144	5 026	5 086	60	30 528
Konsulent	4 141	3 863	-278	6 689	7 725	1 036	46 371
Annet	3 149	4 499	1 349	6 406	8 993	2 587	54 033
DRIFTSRESULTAT	2 896	183	2 714	4 999	285	4 714	12 520
Finansposter	-1 307	-1 043	-264	-2 571	-2 087	-484	-12 520
RESULTAT	1 589	-860	2 450	2 428	-1 802	4 230	0

Tall vises i 1000 kr

Resultat for februar-måned viser et positivt budsjettavvik på 2,5 mill. Per februar (hittil i år) er det et positivt budsjettavvik på 4,2 mill.

Inntekter¹

Inntektene per februar er 9,8 mill. lavere enn budsjettet. Dette skyldes hovedsak lavere prosjektinntekter på 6,6 mill. Dette må imidlertid ses i sammenheng med positivt avvik på 5,9 mill. knyttet til posten *aktiverte lønnsutgifter prosjekter* (kostnadsreduksjon) som til dels oppveier dette. Dette betyr at aktiviteten knyttet til prosjekter samlet sett ligger 0,7 mill. under budsjett. Det må vurderes å revidere budsjettet for disse postene (ingen resultateffekt).

¹ SLA-inntekter (intern drift) inntektsføres månedlig med i 1/12 av avtalt årsbeløp. Prosjekt og oppdragsinntekter inntektsføres i takt med fremdrift i prosjekter/oppdrag målt i påløpte kostnader (timepriser egne ansatte og eksterne konsulenter). Viderefaktureringsinntekter (avskrivninger, lisens-, service- og supportkostnader, datasenterleie, renter og avskrivninger) inntektsføres i samsvar med kostnadspådraget.

SLA-inntekter og viderefaktureringsinntekter ligger noe under budsjett.

Kostnader

Personalkostnadene ligger per oktober 3,2 mill. lavere enn budsjettet. Det positive avviket skyldes:

- Fast lønn- og sosiale kostnader: +0,9 mill.
- Variabel lønn og vakt/beredskap: +0,1 mill.
- Refusjoner: +1,0 mill.
- Annet: + 1,1 mill. (herunder kurs, seminarer, velferdstiltak)

Antallet stillinger/månedssverk FTE per februar er 394. Dette er en økning på 2 siden årsskiftet.

Lisensvedlikeholdspostene har mindreforbruk i forhold til budsjett så langt i år. Det samme gjelder konsulentkostnader.

Det positive avviket på 2,6 på posten annet skyldes mindreforbruk på reserverposter og andre mindre poster.

Finanskostnadene er høyere enn budsjettet noe som må ses i sammenheng med høyt rentenivå og økt kredittrek i perioden.

Oppsummert

Det positive avviket så langt i år skyldes til dels periodiseringseffekter. Prognosen for året er balanse i tråd med resultatkravet.

Prosjekt- og investeringsbudsjett

Prosjekt- og investeringsbudsjett 2023		
	Årsbudsjett Vedtatte og finansierte prosjekter	Regnskap per februar
Prosjektinvesteringer HN IKT (aktiverbare utgifter)	116 000	16 200
Prosjektkostnader HN IKT (ikke-aktiverbare utgifter)	56 000	9 700
Sum prosjekter	172 000	25 900
Driftsinvesteringer HN IKT	95 000	19 600
Oppkjøp anlegg RHF, inkl FRESK	104 000	0

Alle beløp i 1000 kr

Tabellen viser utgifter knyttet til vedtatte prosjekter i 2023 (både aktiverbare og ikke-aktiverbare utgifter). I tillegg vises driftsinvesteringer (reinvestering/utvidelser av IKT-infrastruktur) og planlagte oppkjøp av anlegg/investeringer fra RHF/FRESK. Oppkjøp av anlegg vil normalt skje i desember.

Likviditet

Kassakreditt	
	Beløp
IB 1.1.2023	-295 726
Bevegelser hittil i år	-155 469
UB per 31.10.2022	-451 195
Alle beløp i 1000 kr	

Tabellen viser saldo kassekreditt per 1.1 og 28.2.2023 samt bevegelser i perioden. Trekket på kassekreditten er økt med 155,5 mill. i 2023. Kassakredittrammen er på 640 mill. Ubrukt kassekreditt er på 188,8 mill. per 28.2.

Økning i trekket på kassekreditten i 2023, må særlig ses i sammenheng med avregning/tilbakeføring av midler til HF-ene for 2022 og oppkjøp av anlegg fra RHF ved årsskiftet. Selv om disse transaksjonene ble regnskapsført på 2022 kom likviditetseffekten i januar i år.

Likviditetssituasjonen er fortsatt god.

3. Tjenester/produksjon

Nedenfor gjengis noen nøkkeltall for tjenesteleveransene i HN IKT.

Brukerstøtte

Henvendelser til brukerstøtte 2023							
	August	September	Oktober	November	Desember	Januar	Februar
Totalt antall henvendelser	9245	10705	9041	9547	7149	11463	8835
Andel telefonhenvendelser	57%	59%	55%	64%	54%	52%	55%
Andel besvart innen 1.minutt	65%	66%	76%	75%	78%	75%	77%
Andel henvendelser løst i førstelinje	77%	77%	75%	69%	67%	69%	65%

For januar var totalt antall henvendelser til brukerstøtte på 11463, noe som svært høy - gjennomsnittet for 2022 var like under 9500. For februar er antallet litt under gjennomsnittet for 2022.

Antall feil i januar og februar var høyt, og har ført til mange henvendelser til brukerstøtte. Noen av feilsituasjonene som går igjen er tregheter på kliniske og administrative systemer i alle foretak, uvanlig mye trafikk og forespørsler etter oppdatering på Edge, treghet på Outlook, teams, telefoni, kurve og Dips. I januar og februar ble det også innført kurve på UNN der klinisk brukerstøtte har vært en aktiv bidragsyter.

Brukerstøtte klarte målsettingen om å besvare 70% av telefonsamtalene innen 1.minutt med god margin. Løsningsgraden i førstelinje er noe lavere med 69% i januar og 65% i februar.

Nedgangen har sammenheng opplæring av nytilsatte. Ansvarsområdet tilgangsbehandling er flyttet fra brukerstøtte til seksjon for identitets og tilgangsstyring fra januar 2023. Det betyr en liten nedgang i løsningsgrad i brukerstøtte ettersom noen andre nå gjør denne jobben.

Nye tjenester (felles innboks)

Nye tjenester er portalen i HN IKT hvor helseforetakene henvender seg med forespørsler om nye tjenester og oppdrag som ikke inngår i løpende SLA-drift.

I tabellen inngår tjenesteleveranser, rådgivning og nettverk.

Saksmengde for 2023 er som følger:

Antall bestillinger er på nivå med samme periode i fjor (17/19)

Antall leverte saker er økt med 7 for hittil å år, sett mot samme periode i fjor (22/15)

Antall løsningsdesign og tilbud er på nivå med samme periode i fjor (12/10)

Nøkkeltall for leveranser i Felles Innboks
Gjennomføringstyper: Rådgivning, Nettverk og Nye tjenester

Hittil i år	Samme tidsperiode i fjor	Totaler i fjor
Antall mottatt hittil i år 17	Antall mottatt samme tid i fjor 19	Antall mottatt totalt i fjor 141
Antall tilbud sendt hittil i år 12	Antall tilbud sendt samme tid i fjor 10	Antall tilbud sendt totalt i fjor 78
Antall totalt levert hittil i år 22	Antall totalt levert samme tid i fjor 15	Antall totalt levert i fjor 94
Antall Ny tjeneste levert hittil i år 3	Antall Ny tjeneste levert samme tid i fjor 5	Antall Ny tjeneste levert totalt i fjor 47
Antall Rådgivning levert hittil i år 3	Antall Rådgivning levert samme tid i fjor 6	Antall Rådgivning levert totalt i fjor 29
Antall Nettverksleveranse levert hittil i år 16	Antall Nettverksleveranse levert samme tid i fjor 4	Antall Nettverksleveranse levert totalt i fjor 18
Timer brukt hittil i år 1 335	Timer brukt samme tid i fjor 1 343	Timer brukt totalt i fjor 6 264

Timeforbruk på Nye tjenester for årets 2 første måneder er på nivå med 2022.

Nøkkeltall for drift

Feil og hendelser 2023							
	August	September	Oktober	November	Desember	Januar	Februar
Antall registrerte feil og hendelser*	543	585	676	741	555	754	674
Beredskap Grønn	0	0	0	1	1	1	1
Beredskap Gul	0	0	0	0	0	2	0
Beredskap Rød	0	0	0	0	0	0	0
Antall oppdateringer	208	395	295	358	273	356	358

Antall registrerte feil har høye verdier ved inngangen til 2023. 754 feil i januar er det høyeste tallet som er målt. For februar er også antallet 674 godt over årsgjennomsnittet for 2022 som var 619.

Antall oppdateringer for januar og februar er nesten identisk. Omfanget i starten av 2023 er moderat, men dog høyere enn gjennomsnittet for 2022 som var 307.

Gjennomføringen av oppdateringene i januar var meget god – den tredje beste måneden som er målt bla med 96% suksessrate. Februar måned viste også en gjennomføring nesten på nivå med januar.

Det har vært flere beredskapshendelser i januar og februar – 2 på gult nivå og 2 på grønt nivå.

4. Status for prosjektporteføljen

I programmet *Helhetlig informasjonssikkerhet (HIS2)* jobbes det tett med linjeledelse og øvrige sikkerhetsorganer (FRIS) for å synkronisere ambisjoner og prioriteringer. Justeringer i innhold i programmet skal legges fram for programstyret i mars måned. De lokale innføringsprosjektene ved helseforetakene følges tett opp med månedlige møter. To av prosjektene - *NAC/Sonemodell* og *Regional sikkerhetsmonitorering og analyse* - rapporterer fortsatt utfordringer med ressurstilgang, Dette skyldes delvis at ansettelsesprosesser har vært lagt på is sett i lys av den økonomiske situasjonen i regionen, men også et presset arbeidsmarked på spisskompetanse. Leveransen på tilgangsstyring går i pilot i HN IKT i mars måned, og det regionale innføringsprosjektet er i gang med forberedelsesaktiviteter i helseforetakene.

I *MoDI-programmet* har fokus i siste periode vært på mottak og oppstart av det nye prosjektet *Innføring av Microsoft 365* (tidligere *Skybasert kontorstøtte*). Prosjektet gikk som kjent gjennom en replanlegging i høst og er nå besluttet videreført i gjennomføringsfase. Leveransene er tett knyttet til utrulling av Teams i prosjektet *Digital plattform telekom*, og prosjektene vil samarbeide tett med planer og utrulling. I *Framtidig arbeidsflate* forberedes det nå for en større pilotering av plattformen i Alta i slutten av måneden, og utvalgte deler av UNN og NLSH like over påske. For *Nettverk 2.0* har framdriften etter jul dessverre vært påvirket av flere beredskapshendelser på nettverksområdet der nøkkelressurser har blitt omprioritert. Prosjektet vurderer nå innleie av fagekspert på området for å holde framdriften inn mot sommeren.

I prosjektet *Regional applikasjonsforvaltning (RAF)* er konseptfasen forlenget da det var behov for å forankre den foreslåtte retningen enda bedre med helseforetakene. Faseovergang til planfase blir i slutten av mars. For *Regional utstyrsforvaltning* har prosjektet vært på pause siden før jul i mangel av prosjektledelse. Ny prosjektleder er på plass, og det er startet en forankringsprosess med helseforetakene der de anbefalte valgene fra konseptfasen er tema. Overgang til planfase forventes nærmere påske.

Prosjektet *Ny driftsplattform for NSE* er i samråd med kunden avsluttet. Av ressurshensyn hadde HN IKT dessverre ikke mulighet til å tilby den ønskede plattformen innenfor rimelig tid. De tiltenkte ressursene skal også stå for utrulling av Microsoft 365 i hele Helse Nord, og det var dessverre ikke mulig å gjøre begge prosjekter i parallell uten en uforsvarlig økning av belastning på et allerede presset fagområde.

I prosjektet *SKM 2.0* fortsetter migreringen av arbeidslaster til ny plattform. Fremdriften er bedret sammenliknet med inngangen til 2023. Prosjektet er i ferd med å ferdigstille sin leveranse for plattformen på Kubernetes. Arbeidet må fortsette for å forberede tjenestetteamet som drifter DIPS på mottak av det som benevnes *Tjenestepattform 2.0*. Å bytte underliggende teknologiplattform på den desidert største tjenesten i Helse Nord er en omfattende oppgave og tiltaket vil etableres som et eget prosjekt for å sikre et trygt mottak.

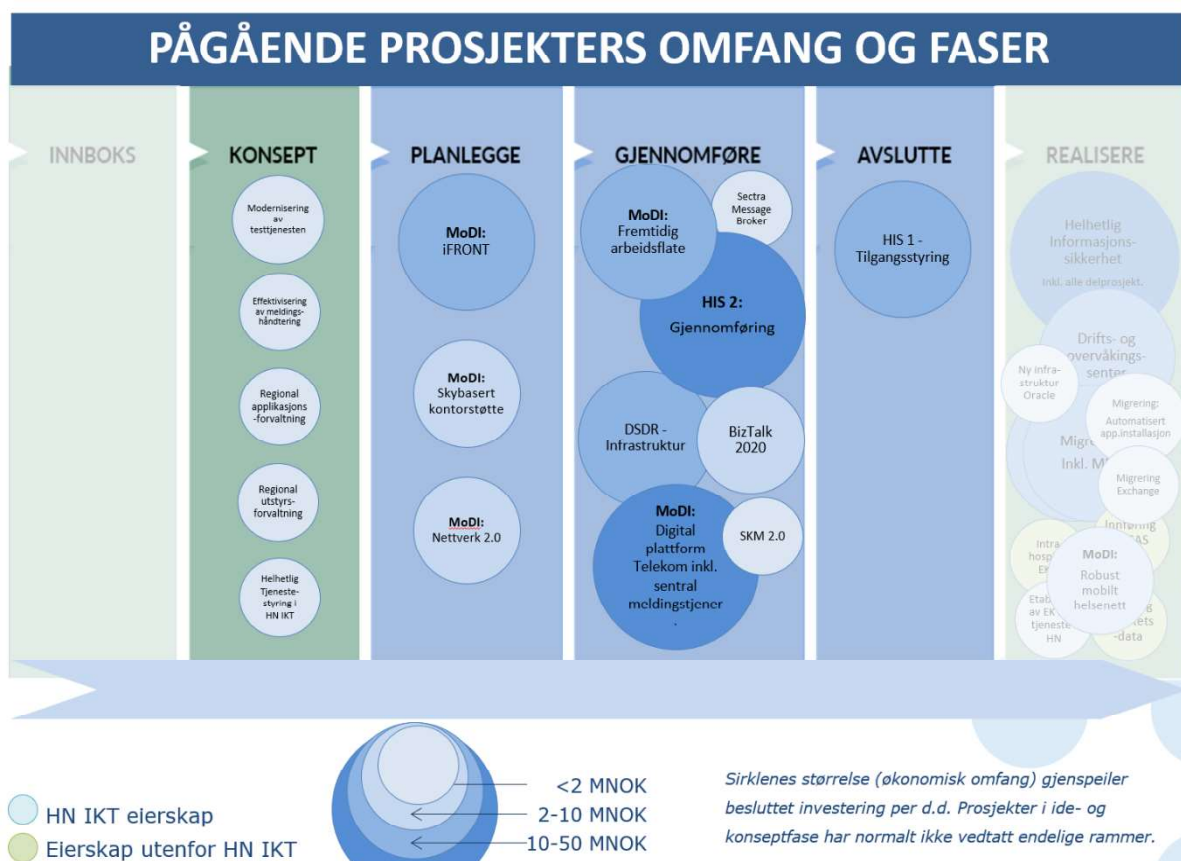
Før jul startet HN IKT en egen aktivitet på å avvikle operativsystemer fra Microsoft på både klient og server som er EOL (end of life). De aller fleste enhetene som gjenstår har avhengigheter til enheter eller programvare i sykehusene som av ulike grunner ikke lar seg oppgradere eller er meget kostbare (f.eks. medisinteknisk utstyr). For å sikre tilstrekkelig

oppfølging og fokus på dette viktige arbeidet formaliseres nå dette som et prosjekt der helseforetakene blir tett involvert.

HN IKT bidrar også med ressursutleie til et titalls regionale IKT-prosjekter eid av Helse Nord RHF.


Nedenfor vises et sammendrag av status på HN IKTs prosjektportefølje. Piler indikerer utvikling siden forrige rapportering.

PROSJEKT/PROGRAM	Avgrensning og innhold	Økonomi	Ressurser	Fremdrift	Eksterne avhengigheter	Gevinstarbeid
1. Helhetlig informasjonssikkerhet 2 – Program	●	●	●	●	●	●
1.1 IAM 2	●	●	●	●	●	○
1.2 PAM 2	●	●	●	●	●	○
1.3 Asset Management	●	●	●	●	●	○
1.4 Serversikring	●	●	●	●	●	○
1.5 NAC/Sonemodell	●	●	●	●	●	○
1.6 RSMA	●	●	●	●	●	○
2. HIS – Tilgangsstyring	●	●	●	●	●	●
3. MoDI – Program	●	●	●	●	○	●
3.1 Fremtidig arbeidsflate	●	●	●	●	●	○
3.2 Digital plattform Telekom	●	●	●	●	●	●
3.3 Innføring av Microsoft 365	●	●	●	●	●	●
3.4 Sentral meldingstjener	●	●	●	●	●	●
3.5 iFront	●	●	●	●	●	○
3.6 Nettverk 2.0	●	●	●	●	●	○
4. Infrastruktur/DSDR	●	●	●	●	●	●
5. SKM 2.0	●	●	●	●	●	●
6. Regional utstyrsforvaltning	●	●	●	●	●	●
7. Effektivisering av meldingshåndtering	●	●	●	●	●	●
8. BizTalk 2020	●	●	●	●	●	●
9. Sectra Message Broker	●	●	●	●	●	●
10. Regional applikasjonsforvaltning (RAF)	●	●	●	●	●	○
10. Helhetlig Tjenestestyring i HN IKT	●	●	●	●	●	○
11. Windows 7 og Server 2008 EOL	●	●	●	●	●	●



Oversikten under viser enkeltrisikoen fra prosjektene rapportert i «rød sone», samt planlagte tiltak. Merk at et prosjekt kan ha «røde» risikoen på denne oversikten, og likevel totalt sett vurderes som tilfredsstillende og ha «grønt lys» på sin statusrapportering.

Prosjekt	RISIKOBESKRIVELSE	TILTAK/KOMMENTARER
HIS 2-programmet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forvaltningsorganisasjonens evne til å ta imot leveranser. Risikoen øker da vi ser det er utfordrende å få på plass oppbemanning av nok kompetanse til enkelte roller. 2. Manglende regional risikostyring medfører feil prioritering. 3. Manglende oppfølging av gevinster/effekter fra programmet. Dette henger også sammen med at programmet opplever at eierskapet er spredt istedenfor å ha en regional sikkerhetsledelse med helhetsspektivet 4. Manglende brukerinvolvering og endringsledelse ifm utrulling av regional tilgangsstyring kan påvirke brukertilfredshet, gevinster og omdømme. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. God koordinering med forvaltningsorganisasjonen, samt forankring i ledelsen. 2. Koordinere behov med oppdrag for regional sikkerhetsorganisering. 3. Forankre gevinsteskaper og målemetoder. 4. Sikre god involvering av brukere, ha kompetanse og erfaring med endringsledelse inn i prosjektarbeidet.
HIS 2 – programmet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manglende tilgang på interne ressurser gjør at spriket mellomplanlagte og gjennomførte aktiviteter øker over tid. 2. Høy grad av teknologisk gjeld. 3. Manglende koordinering til avhengigheter utenfor programmet. 4. Anskaffelser tar lang tid. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Det gjennomføres arbeid fra programmet side, sammen med porteføljekontoret, å tydeliggjøre behovet for økt bemanning av forvaltningsorganisasjonen og tilgjengeliggjøring av prosjektersurser fra linjen. 2. Prioritere leveranser som bidrar til å stoppe og redusere teknisk gjeld. 3. Ta initiativ til koordinering av prosjekter utenfor programmet. 4. Følge opp prosess og behov for anskaffelse
HIS – IAM 2	<ol style="list-style-type: none"> 1. Forsinket implementering av IAM 	<p>IAM implementering er forsinket, fører til at tjenesten ikke er klar for utrulling i HF'ene.</p> <p>Tiltak: Kartlegge gjestående usikkerheter og nødvendige aktiviteter, samt dokumentere erfaring fra utrulling av IAM i HN IKT. Etablere plan for gjestående aktiviteter med ansvar for gjennomføring. Replanlegge prosjektet</p>
HIS 2 – PAM	<ol style="list-style-type: none"> 1. Oppgradering av PAM-løsningen fra leverandøren kan gi tekniske problemer og ustabil drift. 2. Mangelfull og/eller forsinket support fra leverandøren kan forsinke og fordyre prosjektet. 3. Leverandøren har brukt lang tid på rettelser av feil vi har oppdaget i PAM-løsningen. 4. Leverandører av MTU og BTU må forholde seg til PAM og om nødvendig foreta korrigeringer i sine løsninger 5. Leverandører må ta i bruk PAM slik det planlegges med HF-ene eller tjenesteområdene. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nye PAM-versjoner må ikke installere før det er nødvendig og risikovurdering er utført. 2. Tett oppfølging av supportsaker og eskalere til forvaltningsteamet ved forsinkelse. 3. Tett samhandling med HF-ene om eventuelle behov for justeringer eller oppgraderinger av deres tekniske løsninger for å tilpasse de til PAM. 4. Tett oppfølging og samhandling med HF-ene og tjenesteområdene for å sikre at eksterne leverandører lærer og bruker PAM aktivt.
HIS 2 NAC/Sonemodell	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manglende tilgang til interne ressurser og/eller interne ressurser med rett kompetanse 2. Manglende driftsressurser og mottaksapparat for Cisco ISE i linja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Omprioritere interne ressurser. Avtalt med linjen at det skal ansettes flere ressurser med rett kompetanse. 2. Linjen styrkes for å sikre mottak av leveranser fra og daglig drift av NAC gjennom ansettelse av 2 nye ressurser

 HIS 2 NAC/Sonemodell		<ol style="list-style-type: none"> 1. Det mangler serviceavtaler på svitsjene i Helse Nord 2. Manglende automatisering av tanking av PC-klient 3. Teknisk gjeld gjør at gjennomføring av leveranser tar lengre tid 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manglende serviceavtaler gjør at interne ressurser gjennomfører oppgraderinger som burde vært utført av leverandør, og at det er en risiko for at leverandør ikke påtar seg noe ansvar for eventuell feilsøk/feilretting eller andre feilsituasjoner som kan oppstå 2. Mange manuelle steg i registreringsprosessen for nye NAC-klienter øker sannsynligheten for feil og prosessen må automatiseres. Testing må også forbedres da nye image inneholder mer spesifikk informasjon om NAC-oppsettet. 3. Teknisk infrastruktur må både byttes ut (20%) og patches (70%) underveis under innføring av Cisco ISE, programvare er ikke standardisert og det er ulike versjoner og konfigurasjoner på svitsjene i Helse Nord.
 HIS 2 - RSMA		Prosjektet blir forsinket på grunn av manglende intern ressurstilgang og kompetanse.	Ressurssituasjonen følges tett i ukemøter. Løpende vurdering av situasjonen og håndtering av aktivitetene.
 HIS 2 - RSMA		Prosjektet blir forsinket på grunn av manglende leveranser i interne og eksterne avhengigheter.	Prosjektet følger opp.
 MoDI – Digital Plattform Telekom		Ved overgang til skytjenester blir tilgang til internett en kritisk ressurs for å levere telefoni med tjenestenivå TN1	Ansvar for tilgang til skytjenester kan påvirkes av flere ressurs/avd/prosjekter i HN IKT. En rekke driftsavbrudd har skjedd, og konsekvensen er at sykehus blant annet står uten sentrale telefoni tjenester i perioden det tar å rette feilen. Task Force etablert for å bedre tilgjengelighet og sikre gode rutiner ved feil. Task Force vil se videre på interne nettverksutfordringer.
 MoDI - Innføring av Microsoft 365		Ved overgang til skytjenester blir tilgang til internett en kritisk ressurs for å levere telefoni med tjenestenivå TN1	Ansvar for tilgang til skytjenester kan påvirkes av flere ressurs/avd/prosjekter. En rekke driftsavbrudd har skjedd den siste tiden og konsekvensen er at tilgangen til enkelte tjenester som innføres av prosjektet kan være utilgjengelige for brukerne i regionen. Task Force er etablert for å bedre tilgjengelighet og sikre gode rutiner ved feil. Task Force vil se videre på interne nettverksutfordringer.
 Helhetlig Tjenestestyring i HN IKT		Innføring av nytt IT tjenestestyringssystem er ikke godt nok forankret.	Kan føre til vanskeligheter med innføring av IT verktøy. Liten endringsvilje. Tiltak: Informasjon og opplæring til ledere og medarbeidere. Tidlig oppstart og oppfølging av forankring. God informasjonsflyt.
 Windows 7 og Server 2008 EOL		Manglende investeringsevne i foretakene	Den økonomiske situasjonen i foretakene kan medføre manglende evne til investeringer i nytt utstyr

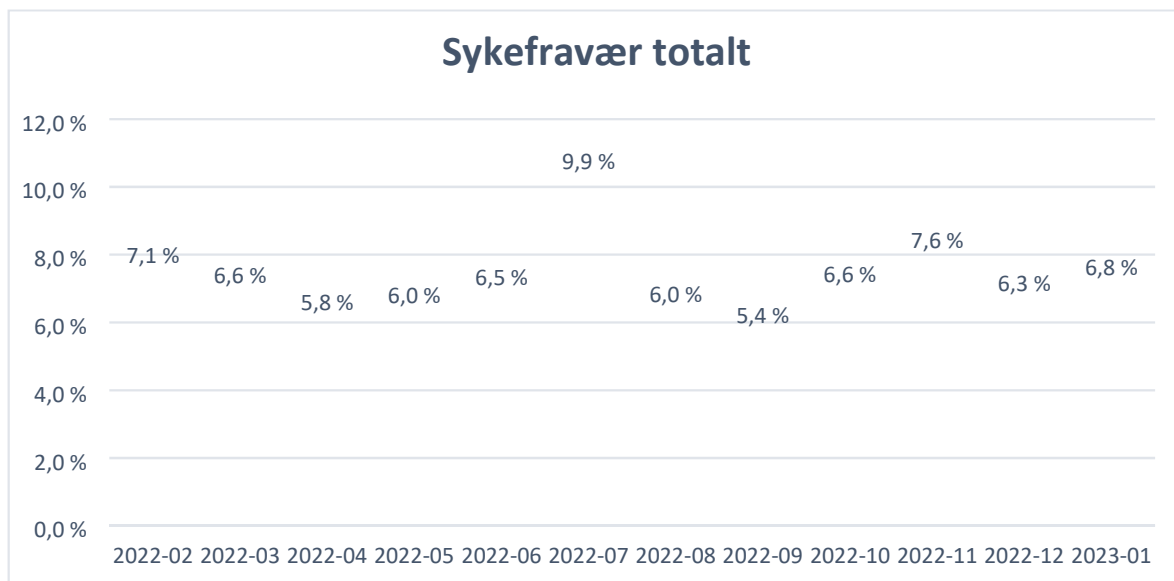
5. HR/HMS

HMS-systemet er vedlikeholdt i henhold til gjeldende regelverk.

Sykefravær

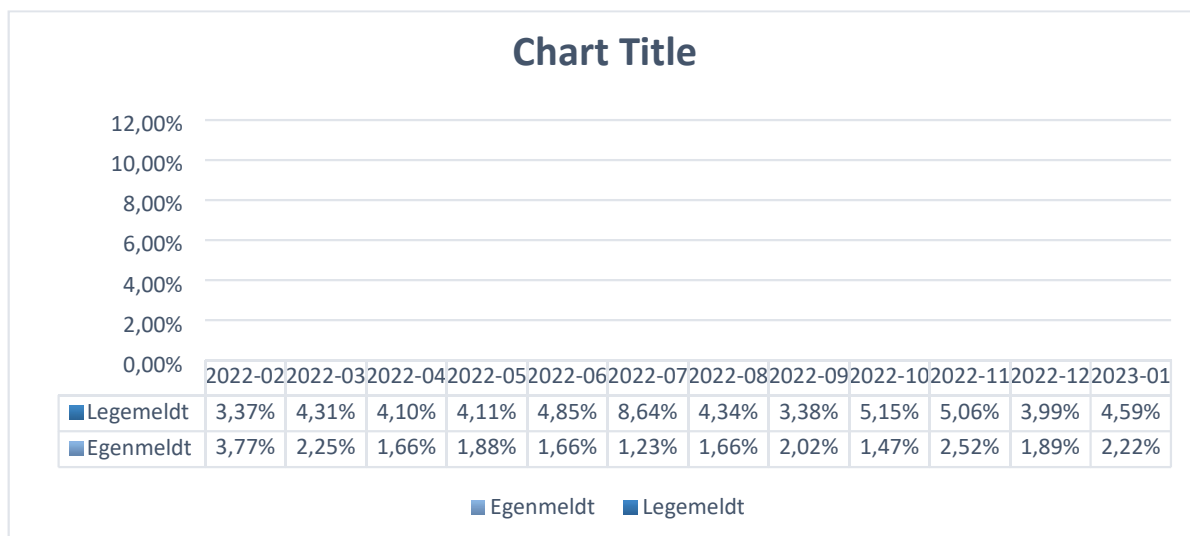
HN IKT har et mål om at sykefraværet ikke skal overstige 5% (2,5% for langtidsfravær >16 dager og 2,5% for korttidsfravær (<16 dager).

Figur 6.1. Sykefravær HN IKT samlet



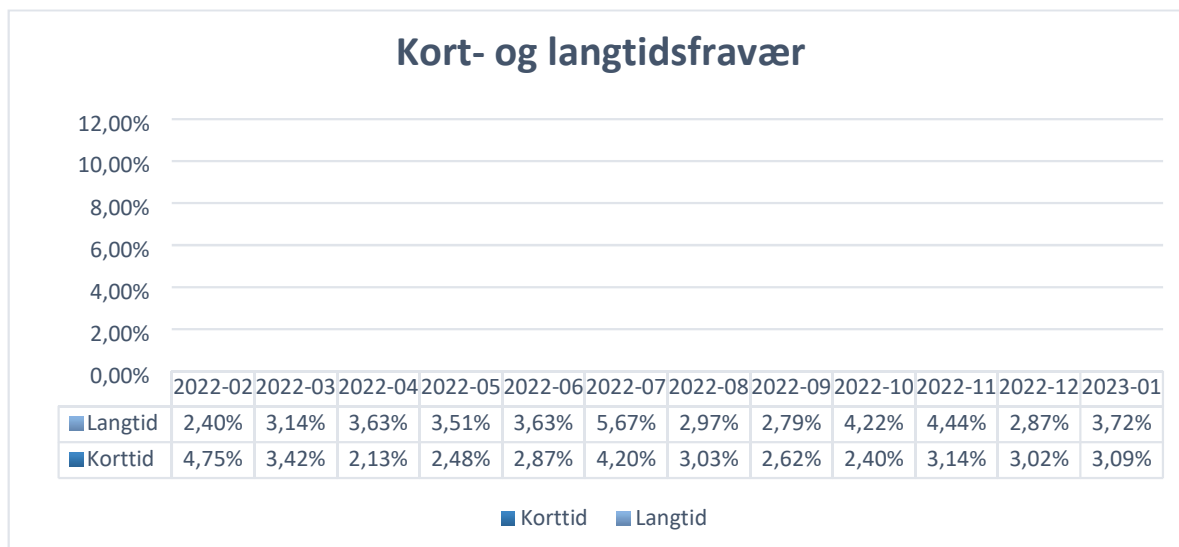
Sykefraværet i januar er noe høyere enn i desember, som er forventet ifht koronasmitte, influensasasesong mv.

Figur 6.2 Egen- og legemeldt fravær



Egenmeldt fravær er noe høyere i januar enn i desember, men ligger fortsatt på et lavt nivå.

Det legemeldte fraværet i januar er fortsatt høyt. Sykemeldte følges opp etter interne rutiner og det tilrettelegges der det er mulig. HN IKT har et godt samarbeide med BHT som involveres i sykefraværsoppfølgingen/tilretteleggingsarbeidet ved behov.

Figur 6.3 Kort- og langtidsfravær


Korttidsfravær

Korttidsfraværet ligger noe over måltallet også i januar 2023. Dette skyldes mest sannsynlig økt koronasmitte og influensasessong.

Langtidsfravær

Langtidsfraværet har økt i januar og ligger godt over måltallet. Det jobbes systematisk med de som er langtidssykemeldt med tiltak og det tilrettelegges der det er mulig.

AML brudd

Tabellen nedenfor viser antall AML-brudd i perioden januar-februar 2023.

Bruddtype	Antall brudd Jan 2023	Antall brudd Feb 2023
Samlet tid per dag	7	4
AML timer per uke	7	4
AML timer per 4 uker		3
Søndager på rad	11	8
Ukentlig arbeidsfri	7	9
Samlet tid per uke	4	6
Total	36	34

AML-bruddene i januar og februar skyldes i stor grad ekstra arbeid/vakt i forbindelse med sykdom i teamene, og noen brudd i forbindelse med utrykning på vakt.

HMS-systemet er vedlikeholdt i henhold til gjeldende regelverk.

6. Avviksmeldinger i DocMap

	1.juni	1.august	1.oktober	1.desember	1.januar	1. februar	1. mars
Liggende i HF	90	85	97	96	89	94	108
Liggende i HN IKT	37	46	45	58	52	59	64
Total	127	131	142	154	144	153	172

Samlet antall åpne avvik er økende, og det er særlig sterk økning i februar, noe som i hovedsak skyldes antall saker liggende i HF. Enhetene i virksomheten som ikke prioriterer å lukke avvik vil følges tett opp.