

SAKSFRAMLEGG

Arkivreferanse: 2023/266-5

Saksbehandler: Malin Simone Røyarhus Solvang-Knivsflå

Saksgang

Saksnummer	Møtedato	Utvalg
	14.12.2023	Styret Helse Nord IKT HF

Virksomhetsrapport pr. 31. oktober 2023

Innstilling til vedtak

Styret i Helse Nord IKT HF inviteres til følgende vedtak:

1. Styret i Helse Nord IKT HF tar virksomhetsrapport pr. 31. oktober 2023 til orientering

Saksframlegg

Vedlagt fremlegges virksomhetsrapport pr. 31. oktober til orientering.

Oddbjørn Schei

Administrerende direktør

Dette saksframlegget er elektronisk godkjent og innehar derfor ikke håndskrevet signatur.

Vedlegg:

- 1 Virksomhetsrapport pr.31.okt 2023

Virksomhetsrapport pr 31.oktober 2023

1. Administrerende direktørs vurdering	2
2. Økonomi	3
3. Tjenester/produksjon	5
4. Status for prosjektporteføljen	8
5. HR/HMS	12
6. Avviksmeldinger i DocMap	14

1. Administrerende direktørs vurdering

Status for virksomheten er samlet sett tilfredsstillende. Prognostisert årsresultatet er et positivt budsjettavvik på 4-5 mill. kr. Det var et underskudd for oktober, som dels skyldes høyere lønnskostnader enn budsjettert og dels grunnet høyere kurs, reise og konsulentutgifter.

Grunndriften har for oktober vært stabil og hendelser er godt håndtert. Det var en beredskapshendelse i oktober, hvor en feil medførte ustabilitet knyttet til radiologitjenestene levert av Sectra. Hendelsen ble håndtert i tråd med våre beredskapsplaner.

Antall AML-brudd var i oktober måned lavere enn foregående måned, mens sykefraværet er noe høyere enn våre målsettinger. Status for prosjektporteføljen er tilfredsstillende, men kapasiteten til gjennomføring er imidlertid vedvarende utfordret, og mengden parallelle oppgaver som gjennomføres på tvers av drift, prosjekt og oppdrag er høy. Streng prioritering og god oppfølging og styring av ressursene i virksomheten har derfor høy prioritet.

2. Økonomi

Resultat oktober

Tabellen under viser budsjett og resultat for oktober-måned og pr. oktober (hittil i år)

Resultatrapport 2023							
	Oktober 2023			Oktober 2023, hittil i år			Budsjett
	Faktisk	Budsjett	Avvik	Faktisk	Budsjett	Avvik	
Driftsinntekter	83 338	79 052	4 286	777 457	783 075	-5 619	937 527
SLA (tjenesteaftaler)	27 380	27 200	180	269 066	271 999	-2 933	326 529
Prosjekt/oppdrag/annet	15 744	12 137	3 607	115 464	113 921	1 542	134 221
Viderefakturering	40 214	39 716	499	392 927	397 155	-4 228	476 777
Driftskostnader	84 382	78 347	-6 035	750 611	768 777	18 167	925 007
Personalkostnader	37 185	32 024	-5 161	305 736	304 682	-1 055	368 042
- Aktiverte lønnsutg. Prosjekter	-3 247	-3 040	207	-29 513	-30 405	-892	-36 500
Lisenskostnader	18 191	18 758	567	182 034	188 123	6 089	225 729
Avskrivninger	16 397	17 517	1 120	164 599	175 169	10 570	210 287
Linjeleie	2 238	2 260	22	23 044	22 600	-444	27 131
Lokaler	2 408	2 543	135	24 536	25 430	894	30 528
Konsulent	5 791	3 898	-1 893	36 173	38 769	2 596	46 584
Annet	5 419	4 387	-1 032	44 001	44 409	408	53 206
DRIFTSRESULTAT	-1 044	705	-1 749	26 846	14 298	12 548	12 520
Finansposter	-2 005	-1 043	-962	-16 909	-10 429	-6 479	-12 520
RESULTAT	-3 049	-338	-2 711	9 937	3 869	6 069	0

Tall vises i 1000 kr

Resultat for oktober-måned viser et negativt budsjettavvik på 2,7 mill. Pr oktober (hittil i år) er det et positivt budsjettavvik på 6,1 mill.

Det negative avviket i oktober-måned skyldes dels høyere lønnskostnader enn budsjettet, hvorav deler av dette er periodiseringseffekter knyttet til lønnsoppgjøret, og dels høyere kurs, reise og konsulentutgifter.

Inntekter

Inntektene pr. oktober er samlet sett 5,6 mill. lavere enn budsjettet.

SLA-inntekter er 2,9 mill. under budsjett. Prosjektinntektene pr. oktober ligger 1,5 mill. over budsjett. Denne posten må ses i sammenheng med posten *aktiverte lønnsutgifter prosjekter* (kostnadsreduksjon). Aktiviteten knyttet til prosjekter samlet sett ligger 0,7 mill. over budsjett. Viderefaktureringsinntekter er 4,2 mill. lavere enn budsjettet og må særlig ses i sammenheng med mindreforbruk på lisenser og avskrivninger så langt i år. Merforbruk på renter og linjeleie trekker i motsatt retning.

Kostnader

Personalkostnadene ligger pr. oktober 1,1 mill. over budsjett. Det negative avviket skyldes:

- Fast og variabel lønn, inkludert sosiale kostnader og refusjoner: -2,2 mill.
- Kurs, seminarer og velferdstiltak mv: +1,1 mill.

Antallet stillinger/månedsværk FTE pr. september er 429. Dette er en økning på 37 siden årsskiftet. Oppdatert prognose tilsier nå at stillingstallet FTE vil være på 432 ved årets slutt.

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

Finanskostnadene (renter) er betydelig høyere enn opprinnelig budsjettet noe som må ses i sammenheng med renteøkningen i perioden.

Samlet sett ligger driftskostnadene 18,2 mill. under budsjett pr. oktober. Inkludert finanskostnader (renter) er kostnadene 11,7 mill. lavere enn budsjettet.

Oppsummert

Det positive resultatavviket så langt i år skyldes jevnt over lavere driftskostnader enn opprinnelig budsjettert. Inntektene er samlet sett lavere enn budsjettert, men det oppveier ikke for avviket på kostnadssiden. Prognosen for årsresultatet er på 4-5 mill.

Prosjekt- og investeringsbudsjett

Prosjekt- og investeringsbudsjett 2023		
	Årsbudsjett Vedtatte og finansierte prosjekter	Regnskap per oktober
Prosjektinvesteringer HN IKT (aktiverbare utgifter)	125 000	73 600
Prosjektkostnader HN IKT (ikke-aktiverbare utgifter)	56 000	45 000
Sum prosjekter	181 000	118 600
Ordinære driftsinvesteringer HN IKT	95 000	95 950
Byggeprosjekter Narvik/Hammerfest - nettverk	16 000	21 600
Oppkjøp anlegg RHF, inkl FRESK	170 000	0

Alle beløp i 1000 kr

Tabellen viser utgifter knyttet til vedtatte prosjekter i 2023 (både aktiverbare og ikke-aktiverbare utgifter). Videre vises på egne linjer ordinære driftsinvesteringer (reinvestering/utvidelser av IKT-infrastruktur) og nettverksinvesteringer i byggeprosjektene UNN/Narvik og Finnmarkssykehuset/Hammerfest.

I tillegg kommer planlagte oppkjøp av anlegg/investeringer fra Helse Nord RHF/FRESK. Oppkjøp av anlegg vil skje i desember.

Det negative avviket for byggeprosjekter skyldes periodiseringseffekter, da noe av utgiftene som var budsjettert i 2024 er påløpt i 2023.

Likviditet

Kassakreditt	
	Beløp
IB 1.1.2023	-295 726
Bevegelser hittil i år	-168 442
UB per 31.10.2023	-464 168
Alle beløp i 1000 kr	

Tabellen viser saldo kassakreditt pr. 1.1 og 31.10.2023 samt bevegelser i perioden. Trekket på kassakreditten er økt med 168,4 mill. i 2023. Kassakredittrammen er på 640 mill. Ubrukt kassakreditt er på 175,8 mill. pr. 31.10.

Styret i Helse Nord RHF har vedtatt et egenkapitalinnskudd på 300 mill. i Helse Nord IKT (styremøte 29.11). Dette vil redusere trekket på kassakreditten tilsvarende, og gjøre det mulig med oppkjøp av anlegg/investeringer fra Helse Nord RHF i desember uten å overstige gjeldende kassakredittramme (jfr. avsnittet over). Likviditetssituasjonen er tilfredsstillende.

3. Tjenester/produksjon

Nedenfor gjengis noen nøkkeltall for tjenesteleveransene i Helse Nord IKT.

Brukerstøtte

Henvendelser til brukerstøtte 2023							
	April	Mai	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt
Totalt antall henvendelser	7388	7747	10765	5651	9263	10601	10398
Andel telefonhenvendelser	57%	55%	55%	56%	46%	49%	49%
Andel besvart innen 1.minutt	83%	87%	77%	81%	84%	76%	79%
Andel henvendelser løst i førstelinje	66%	67%	69%	69%	73%	72%	72%

Antall henvendelser til brukerstøtte er stabilt høyt og for oktober skyldes henvendelsene automatisk varsel om uønsket epost, feil med mobilt kontor og utstysrfeil.

Det er en økning i varsling av uønsket epost. Disse varslingene kommer inn elektronisk, og det er noe av forklaringen på hvorfor andel telefonhenvendelser nå går ned i forhold til normalen.

I oktober har brukerstøtte klart målsettingen om å besvare 70% av telefonsamtalene innen 60 sekund, med en måloppnåelse på 79%. Løsningsgraden i førstelinje er 72% og dermed innenfor målsettingen på 70%.

Nye tjenester (Felles innboks)

Nye tjenester er prosessen i Helse Nord IKT hvor helseforetakene henvender seg med forespørsler om leveranse av nye tjenester og oppdrag som ikke inngår i løpende SLA-drift.

I tabellen inngår tjenesteleveranser, rådgivning og nettverk. Saksmengde pr. 31 oktober 2023 er som følger:

Antall bestillinger ligger over nivået for samme periode forrige år (113/100)

Antall leverte løsningsdesign og tilbud er på nivå med samme periode i fjor (58/63)

Antall totale leveranser er 2 flere enn samme periode i fjor (82/80), mens leveransen innenfor nye tjenester er lavere enn for samme periode i 2022 (-12).

Nøkkeltall for leveranser i Nye tjenester

Hittil i år	Samme tidsperiode i fjor	Totaler i fjor
Antall mottatt hittil i år 113	Antall mottatt samme tid i fjor 100	Antall mottatt totalt i fjor 133
Antall tilbud sendt hittil i år 58	Antall tilbud sendt samme tid i fjor 63	Antall tilbud sendt totalt i fjor 76
Antall totalt levert hittil i år 82	Antall totalt levert samme tid i fjor 80	Antall totalt levert i fjor 94
Antall Ny tjeneste levert hittil i år 24	Antall Ny tjeneste levert samme tid i fjor 36	Antall Ny tjeneste levert totalt i fjor 47
Antall Rådgivning levert hittil i år 14	Antall Rådgivning levert samme tid i fjor 29	Antall Rådgivning levert totalt i fjor 29
Antall Nettverksleveranse levert hittil i år 44	Antall Nettverksleveranse levert samme tid i fjor 15	Antall Nettverksleveranse levert totalt i fjor 18
Timer brukt hittil i år 5 934	Timer brukt samme tid i fjor 4 958	Timer brukt totalt i fjor 6 209

Timeproduksjon på Nye tjenester hittil i år er høyere enn for samme periode forrige år. (5934/4958 timer).

Nøkkeltall for drift

Feil og hendelser 2023										
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt
Antall registrerte feil og hendelser*	754	674	865	649	698	698	440	667	827	1029
Beredskap Grønn	1	1		1			1	1		
Beredskap Gul	2			2						1
Beredskap Rød										
Antall oppdateringer	343	323	423	226	298	333	156	239	300	336

Det registreres en økende andel feil, som primært skyldes høy endringstakt og innføring av nye systemer.

I oktober var det en beredskapshendelse (gul beredskap) knyttet til Sectra som berørte både Ris og PACS. Beredskapshendelsen ble håndtert i tråd med våre beredskapsrutiner.

4. Status for prosjektporteføljen

Rapportering for oktober viser jevnt over god status i prosjektporteføljen. Kapasiteten til gjennomføring er imidlertid vedvarende utfordret og mengden parallelle oppgaver som gjennomføres på tvers av drift, prosjekt og oppdrag er høy. Streng prioritering og god oppfølging og styring av ressursene i virksomheten vil derfor ha høy prioritet fremover. De to mest begrensende faktorene er tilgangen på interne ressurser og investeringsnivået på IKT-området i Helse Nord. Hovedvekten av prosjektene det neste året vil fortsatt omhandle informasjonssikkerhet, reduksjon av teknisk gjeld og tvungen modernisering av eksisterende plattformer.

I programmet *Helhetlig informasjonssikkerhet (HIS2)* er status fra forrige rapportering i hovedsak uendret. For noen av prosjektene er framdriften noe lavere enn planlagt, men avvikene håndteres innenfor programmets rammer. Fokuset inn mot slutten av året er utarbeidelse av den årlige faserapporten som beskriver effekt av investeringene som er gjort i programmet det siste året. Her gjøres det også vurderinger på om nye behov knyttet til informasjonssikkerhet skal tas inn i programmet. Forutsetningen for å starte nye initiativer, eller eventuelt stoppe pågående prosjekter, er en vurdering av investeringskost og risiko sett opp mot forventet effekt på informasjonssikkerhet. Eventuelle endringer i sammensetning av prosjekter i programmet behandles i programstyremøtet i desember. Utover dette jobber programmet nå aktivt med å sikre trygt mottak av leveranser i linjeorganisasjonen når flere av prosjektene planlegges fullført i løpet av neste år.

Prosjektene i *MoDI-programmet* har i hovedsak framdrift i tråd med planer. I *Framtidig arbeidsflate* pågår utrulling av VDI-plattformen i alle helseforetak. Framdriften her følger utrulling av løsning for elektronisk kurve. Prosjektet har fokus på å tilpasse brukeropplevelsen så godt som mulig på tvers av applikasjoner og enheter. Erfaring så langt viser at brukerne trenger god opplæring og oppfølging av lokale ressurser når den nye arbeidsflaten skal tas i bruk.

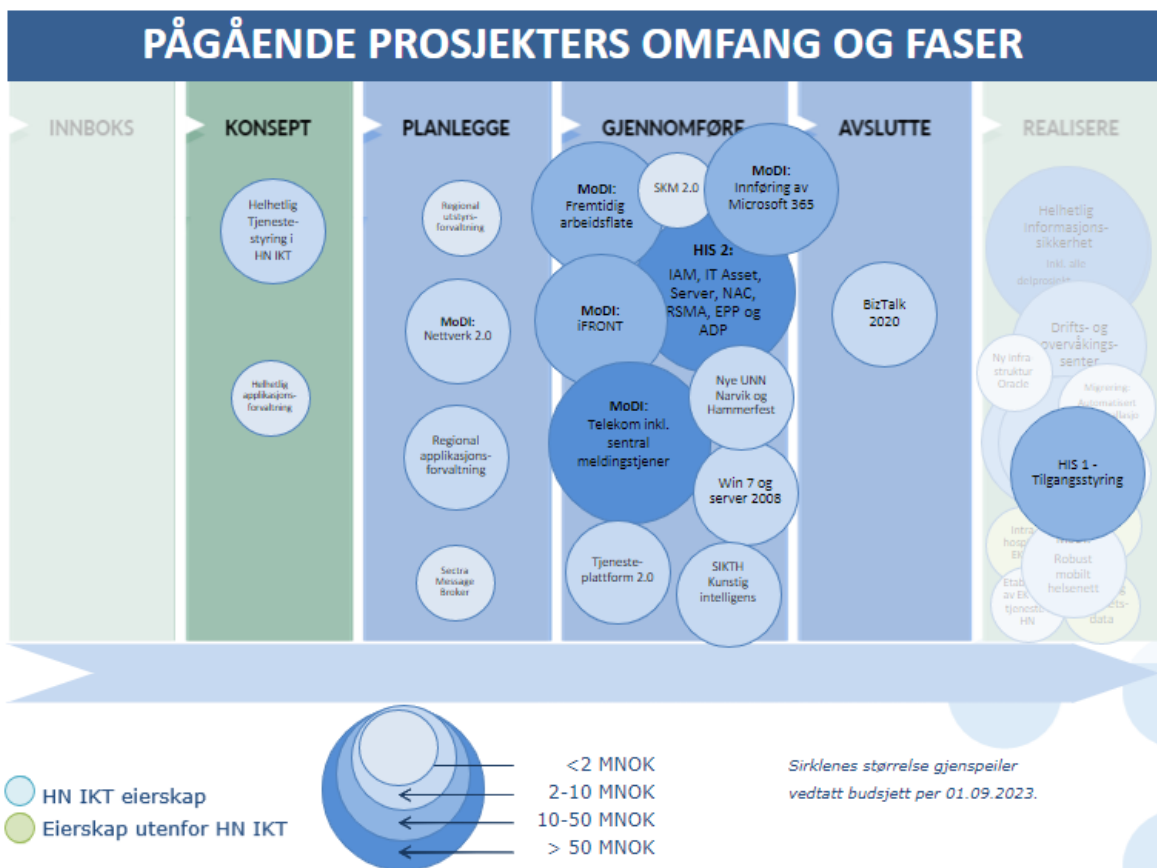
I prosjektet *Digital plattform telekom* er den planlagte migreringen av telefoni for UNN Narvik flyttet til over nyttår etter ønske fra kunden som trengte mer tid på interne avklaringer og allokering av lokale ressurser. Utsettelsen er uheldig, men prosjektet håper å kunne øke tempoet i de påfølgende migreringene når den første er gjennomført. Utviklingsarbeidet for å tilpasse brukeropplevelsen til Teams for klinisk bruk nærmer seg slutten, og det planlegges med pilotering på UNN i første kvartal. For *Innføring av Microsoft 365* er fokuset inn mot jul migrering av alle brukere i Sykehusapotek Nord (SANO), dette er planlagt første uka i desember. Deretter følger migrering av Helse Nord RHF i slutten av januar.

Prosjektet som håndterer IKT-leveranser til de nye sykehusene i Narvik og Hammerfest har brukt de første par månedene på å etablere en full oversikt over alle leveranser og tidsplaner for utstyr og programvare som skal på plass før sykehusene tas i bruk. Bildet ser positivt ut ved utgangen av november, men det kommer til å bli hektisk i første kvartal der leveransene til dette prosjektet sannsynligvis må få prioritet over andre leveranser til helseforetakene.

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


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

SAMMENDRAG AV PROSJEKTSTATUS						
PROSJEKT/PROGRAM	Avgrensning og innhold	Økonomi	Ressurser	Fremdrift	Eksterne avhengigheter	Gevinstarbeid
Nye UNN og Hammerfest sykehus	●	●	●	●	●	○
Regional applikasjonsforvaltning (RAF)	●	●	●	●	●	○
Helhetlig applikasjonsforvaltning	●	●	●	●	●	○
Sectra Message Broker	●	●↗	●	●↗	●↗	●
Tjenesteplattform 2.0	●	●	●	●	●	●
SKM 2.0	●	●↗	●	●	●	●↗
Windows 7 og Server 2008 EOL	●	●	●	●	●	●
Helhetlig Tjenestestyring i HN IKT	●	●	●	●	●	○
Sikker IKT-Plattform for Kunstig Intelligens	●	●	●	●	●	●
1. Helhetlig informasjonssikkerhet 2 – Program	●	●	●	●	●	●
1.1 IAM 2	●	●	●	●	●	●
1.3 IT Asset Management	●	●	●	●	●	○
1.4 Serversikring	●	●	●	●	●	○
1.5 NAC/Sonemodell	●	●	●	●↗	●	○
1.6 RSMA	●	●	●	●	●	○
1.7 EPP og ADP	●	●	●	●	●	○
2. MoDI – Program	●	●	●	●	○	●
2.1 Framtidig arbeidsflate	●	●	●	●	●	○
2.2 Digital plattform Telekom	●	●	●	●	●	●
2.3 Sentral meldingstjener	●	●	●	●	●	●
2.4 Regional utstyrsforvaltning	●	●	●	●	●	●
2.5 iFront	●	●	●	●	●	○
2.6 Nettverk 2.0	●	●	●	●	●	○
2.7 Innføring av Microsoft 365	●	●	●	●	●	●



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.

Risikoen fra prosjektene rapportert i rød sone

Prosjekt	RISIKOBESKRIVELSE	TILTAK/KOMMENTARER
 HIS 2 Programmet	<p>1. Oppbemanning i linjeorganisasjonen i HN IKT for å kunne avgi ressurser til programmet og for å kunne ta over forvaltningsansvaret slik at prosjekter kan avsluttes i tide.</p> <p>2. Helseforetakenes kontroll på eget utstyr, samt evne til å implementere leveranser i eget foretak.</p> <p>3. Strategiske beslutninger på regionalt nivå.</p> <p>4. Manglende beslutning om løsning for regional utstyrsforvaltning og manglende rutiner for registrering av utstyr og livssyklus kontroll på alt IKT utstyr som installeres i nye bygg/sykehus i regionen gjør at ITAM risikoen en forsinkelse fremover.</p>	<ol style="list-style-type: none"> God koordinering med forvaltningsorganisasjonen, samt forankring i ledelsen. Konkretisere planer og ressursbehov med HFene i leveranseavtaler. Koordinere behov med oppdrag for regional sikkerhetsorganisering. Oppfølging av portefølje, inkl. andre prosjekter.
 Helhetlig Informasjonssikkerhet 2 IT Asset Management	<p>Vi får ikke ferdigstilt leveransen på å få kontroll på MTU utstyr i regionen.</p> <p>Nye enheter kommer inn i IKT infrastrukturen i regionen uten at vi klarer å ha kontroll på grunn av ikke standardiserte innkjøpsrutiner og mangel av en helhetlig utstyrsforvaltningsløsning.</p>	<p>ITAM prosjektet er dialog for at HFene skal drive oppgaven med å oppdatere informasjon om MTU i sine administrasjonssystemer (Medusa/Merida) slik at vi skal kunne oppnå minimum 95 % kontroll på nettverkstilknyttet medisinteknisk utstyr i regionen. Prosjektet samarbeider med NAC/EOL prosjektene for å bistå til regional forståelse for viktighet og bruk av MTU data i prosjektene.</p> <p>Manuell ekstraarbeid i forhold til å ettergå bestillinger og håndtering av varemottak. Ekstra datasjekk/korrigeringer nødvendig. Vi mangler et verktøy som på en helhetlig måte støtter prosessen fra bestilling fra HF, innkjøp, varemottak og fakturering. Videre mangler vi bedre samordning/sentralisering av innkjøp, regionale policyer/standardisering av produkter samt en kostnadsmodell som bidrar til økt fokus på asset kontroll og effektiv bruk av IKT eiendelene.</p>
 Helhetlig Informasjonssikkerhet 2 – NAC og Sonemodell	<ol style="list-style-type: none"> Linjeorganisasjonens evne til å ta imot leveranser Følg opp i verdikjedene mellom nettverk og PC-klient Identifisering av endepunkter hos foretakene Utfordring dersom utgåtte lisenser for ISE ikke anskaffes innen frist 	<ol style="list-style-type: none"> Koordineringsmøter med systemeier og seksjonsleder hver 14 dag Følg opp mellom PC-klient og NAC er krevende pga. manglende innsikt og forståelse av avhengigheter på begge sider, og hvor ansvaret for følg opp bør plasseres Identifisering hos foretakene er mer tidkrevende enn forutsatt pga. deres manglende oversikt over registrerte eiendeler og systemeiere Dersom lisensene ikke fornyes innen utgangen av november 2023, vil NAC ressurser ikke lenger kunne konfigurere, og vedlikeholde Cisco ISE portalen. Nettverk i linjen har allerede iverksatt tiltak gjennom minnekonkurranse for å fornye lisenser. Dette vil primært også påvirke videre closed mode aktivitet med UNN

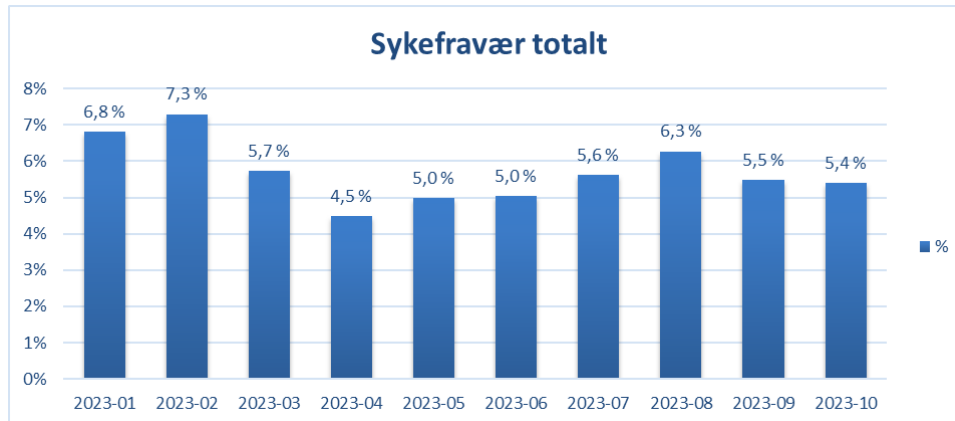
5. HR/HMS

HMS-systemet er vedlikeholdt i henhold til gjeldende regelverk.

Sykefravær

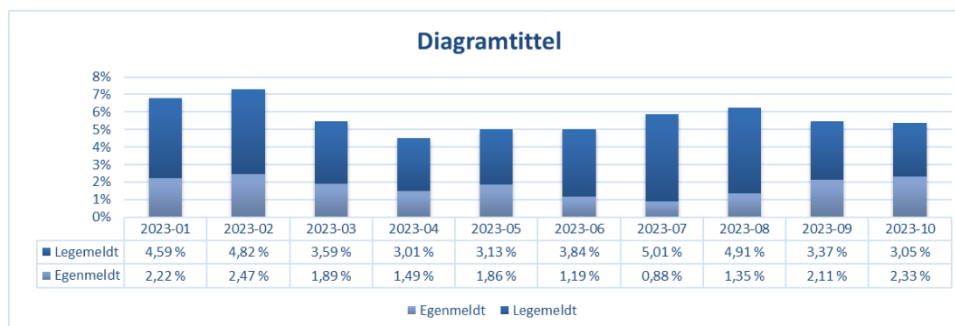
Helse Nord IKT har et mål om at sykefraværet ikke skal overstige 5% (2,5% for langtidsfravær >16 dager og 2,5% for korttidsfravær (<16 dager)).

Figur 6.1. Sykefravær Helse Nord IKT samlet



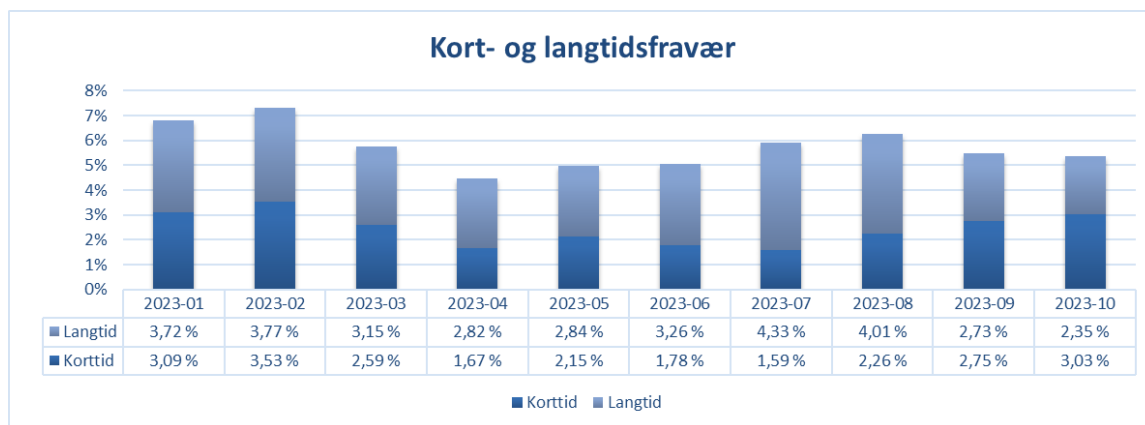
Sykefraværet samlet for Helse Nord IKT ligger noe over måltallet på 5%. Det arbeides kontinuerlig med oppfølging og HR koordinerer tiltak både på individ og organisasjonsnivå. Erfaring viser at ledelsesfokus og målrettet oppfølging på individnivå er avgjørende for å redusere eller nå mål på sykefravær. Samhandlingen mellom HR enheten, ledernivåene i Helse Nord IKT, bedriftshelse-tjenesten og NAV er god. Iverksatte tiltak vil følges opp fremover og nye tiltak vil vurderes iverksatt fortløpende.

Figur 6.2 Egen- og legemeldt fravær



Egenmeldt fravær i august, september- og oktober øker noe fra de foregående månedene. Dette er naturlig sett i sammenheng med økning i koronavirus og andre luftveisvirus som er i omløp.

Det er en nedgang i legemeldt fravær fra september til oktober, som er en positiv utvikling.

Figur 6.3 Kort- og langtidsfravær


Korttidsfravær

Korttidsfraværet ligger under måltallet på 2,5% fra april og frem til utgangen av august. Økningen i korttidsfraværet i september og oktober, antas å ha en sammenheng med omløp av virus i samfunnet.

Langtidsfravær

Langtidsfraværet var i begynnelsen av året godt over måltallet, men det hadde en synkende trend frem mot sommeren. I perioden juni til august var det en økning, men dette er naturlig i hovedferieperioden. Vi ser en markant nedgang i langtidsfraværet i september og oktober, noe som er svært positivt.

AML brudd

Tabellen nedenfor viser antall AML-brudd i perioden juli-oktober 2023.

Bruddtype	Antall brudd Juli 2023	Antall brudd Aug 2023	Antall brudd Sep 2023	Antall brudd Okt 2023
Samlet tid pr. dag	3	2	9	10
AML timer pr. uke		7	17	6
AML timer pr. 4 uker	1		3	1
Søndager på rad	2	4	9	2
Ukentlig arbeidsfri	3	7	24	7
Samlet tid pr. uke				
Total	9	20	62	26

Det har vært en nedgang i AML-brudd i oktober. De fleste AML-bruddene er knyttet til oppgraderinger (Oracle, Kjerneswitch), samt utrykning i forbindelse med alvorlige driftsforstyrrelser.

Fra 2024 vil AML-bruddene spesifiseres bedre, og de AML-bruddene som gjelder "fare for liv og helse" vises i egen kolonne.

6. Avviksmeldinger i DocMap

Tabellen nedenfor viser antall åpne avvik hvor hendelsessted er Helse Nord IKT. Antallet her omfatter både avvik som avventer behandling i Helse Nord IKT og i helseforetakene.

	1.jan 2023	1. feb 2023	1. mars 2023	1. april 2023	1. aug 2023	1.sept 2023	1.okt 2023	1.nov. 2023
Total	144	153	172	183	211	257	181	227

Helse Nord IKT har et høyt antall åpne avvik, og det er utfordrende å behandle disse raskt nok. Dette gjelder både internt i HN IKT og ute i helseforetakene. Det er krevende å framskaffe aggregerte data knyttet til avvikshåndtering, men det arbeides kontinuerlig med å lukke avvik som ligger til behandling i HN IKT.