HELSE NORD IKT

Virksomhetsrapport per september 2022

1. Administrerende direktørs vurdering 2
2. Økonomi 2
3. Tjenester/produksjon 5
4. Status for prosjektporteføljen 7
5. HR/HMS 10
6. Avviksmeldinger i DocMap 13
7. Varsler 14

1. Administrerende direktørs vurdering

Regnskapet for august måned viser et negativt budsjettavvik på 1,7 mill., mens regnskapet per august (hittil i år) viser et positivt budsjettavvik på 5,9 mill. Det forventes et positivt resultat ved årsslutt.

I prosjektporteføljen er overordnet status tilfredsstillende. Framdriften i flere av prosjektene er likevel lavere enn ønsket. Hovedforklaringen er utfordringer med å skaffe riktig kompetanse og tilstrekkelig kapasitet. Flere nye ansatte er kommet til, og Helse Nord IKT (HN IKT) har intensivert arbeidet med å de som skal bidra i prosjektene blir innfaset så raskt som mulig.

Totalt antall henvendelser til brukerstøtte fortsetter å holde et høyt nivå. Fra mai til juli har andelen telefonsamtalene som ble besvart innen 1 minutt vært mellom 75% og 84%, noe som er godt over måltallet på 70%. For august sank andelen til 65%. Andelen saker løst i 1.linje har i perioden vært mellom 75% og 78% som er godt over målet på 70%.

Antall feil fortsetter å ligge på et høyt nivå, også i ferieperioden. Dette henger dels sammen med at det også har vært et høyt nivå på antall oppdateringer.

Juni var en særlig hektisk måned med 643 feil og 405 oppdateringer (høyeste som er målt for en enkelt måned). Et noe høyt antall endringer var krevende, men fikk få konsekvenser for drift/brukere. Andelen vellykkede endringer var mellom 92% og 97 % i perioden.

Det har i perioden vært en alvorlig beredskapshendelse på gult nivå knyttet til Sectra Pacs.

For felles innboks er etterslepet på leverte saker som oppsto i løpet av sommeren lukket, slik at en ved utgangen av august 2022 har levert likt antall saker som til samme tid i 2021. Styringsgruppen for felles innboks arbeider med ytterlige tiltak for å øke gjennomstrømning. Disse ventes å bli iverksatt fra oktober 2022.

Samlet sykefravær har i perioden vært varierende med en topp i juli som i hovedsak skyldes beregningstekniske forhold. For august er samlet fravær på 4,9% som er under målet på 5%.

AML-bruddene er på et lavt nivå i mai og august, mens det i juni er 39 brudd som skyldes økt aktivitet i prosjekt og beredskap/utrykning på vakt. 77 AML-brudd i juli skyldes i all hovedsak beredskap knyttet til Sectra/Pacs hendelsen, samt manglende personell til turnus i Drift- og sikkerhetssenteret i ferieperioden.

Samlet antall åpne avvik viser en økning siden forrige rapportering og er 1.september på 145. Økningen er størst for avvik liggende internt i HN IKT.

Status ved inngangen til september er tilfredsstillende virksomheten sett under ett. Fremdriften på flere prosjekter er bedret, men tilgang på ressurser er fremdeles en begrensende faktor. Aktivitetsnivået i virksomheten er høyt, og det er krevende å sikre kapasitet både til prosjekter, interne forbedringstiltak og den løpende driften.

2. Økonomi

Resultat august

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

HELSE NORD IKT

Resultatrapport 2022							
	August 2022			August 2022 hittil i år			Budsjett
	Faktisk	Budsjett	Avvik	Faktisk	Budsjett	Avvik	
Driftsinntekter	**70 228**	**74 439**	**-4 211**	**557 884**	**588 513**	**-30 629**	**880 146**
SLA (tjenesteavtaler)	24 949	24 857	92	197 057	198 316	-1 258	297 861
Prosjekt/oppdrag/annet	9 917	11 357	-1 440	79 436	84 398	-4 962	123 401
Viderefakturering	35 362	38 225	-2 863	281 391	305 800	-24 409	458 883
Driftskostnader	**66 126**	**68 930**	**2 804**	**536 726**	**573 710**	**36 984**	**873 246**
Personalkostnader	21 768	24 083	2 315	205 401	214 720	9 319	334 654
- Aktiverte lønnsutg. Prosjekte	-1 420	-2 891	-1 471	-17 160	-23 124	-5 964	-34 700
Lisenskostnader	15 928	16 961	1 033	129 787	135 790	6 003	203 715
Avskrivninger	15 879	18 290	2 411	127 131	146 323	19 193	219 573
Linjeleie	2 050	2 036	-14	16 407	16 288	-119	24 442
Lokaler	3 990	2 117	-1 872	17 811	16 941	-870	25 421
Konsulent	4 043	3 642	-402	27 580	29 143	1 563	43 727
Annet	3 888	4 691	803	29 770	37 628	7 858	56 413
DRIFTSRESULTAT	**4 102**	**5 509**	**-1 406**	**21 158**	**14 803**	**6 355**	**6 900**
Finansposter	-891	-575	-317	-5 035	-4 598	-437	-6 900
RESULTAT	**3 211**	**4 934**	**-1 723**	**16 123**	**10 204**	**5 919**	**0**

Tall vises i 1000NOK

Resultat for august viser et negativt budsjettavvik på 1,7 mill. Per august (hittil i år) er det et positivt budsjettavvik på 5,9 mill.

Inntekter[1]

Inntektene per august er 30,6 mill. lavere enn budsjettert. SLA-inntekter og prosjekt-/oppdragsinntekter ligger noe under budsjett (i alt 5,3 mill.). Viderefaktureringsinntekten er 24,4 mill. lavere enn budsjettert. Sistnevnte skyldes i størst grad lavere avskrivningskostnader enn budsjettert knyttet til investeringer i regi av både HN RHF herunder FRESK og HN IKT. I tillegg kommer lavere lisenskostnader kliniske systemer enn budsjettert per august.

Kostnader

Personalkostnadene ligger per august 9,3 mill. lavere enn budsjettert. Det positive avviket skyldes:

- Lønn- og sosiale kostnader, inkludert variabel lønn: +5,0 mill.
- Vakt- og beredskap: +1,0 mill.
- Refusjoner: +2,2 mill.
- Annet: 1,1 mill.

Antallet stillinger/månedsverk FTE per august er 379. Dette er en økning på 25 siden årsskiftet. Prognosen er på om lag 395 månedsverk ved utgangen av året i samsvar med opprinnelig plan/budsjett, men tilsettingen skjer senere på året enn opprinnelig budsjettert.

[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.

Aktiverte (balanseførte) utgifter knyttet til ressursinnsats i prosjekter er 6,0 mill. lavere enn budsjettert (negativ effekt) og har tilsvarende resultateffekt. Inkludert aktiverte lønnsutgifter ligger personalkostnadene på 3,3 mill. under budsjett (9,3-6,0).

Konsulentkostnadene viser samlet sett et mindreforbruk på 1,6 mill. i forhold til budsjett. For drift/linjen er det et mindreforbruket på 4,2 mill. (resultateffekt), mens det for prosjekter/oppdrag er et merforbruk på 2,6 mill. (viderefakturereres).

Både avskrivnings- og lisensvedlikeholdspostene har mindreforbruk i forhold til budsjett (se omtale over).

Det positive avviket på 7,8 på posten annet skyldes mindreforbruk knyttet til service/supportkostnader, reisekostnader og diversekostnadsposter.

Oppsummering

Det samlede positive budsjettavviket på 5,9 mill. i resultatet per august må i hovedsak ses i sammenheng avviket på kostnadspostene personalkostnader og konsulentkostnader (drift) Disse gir begge resultateffekt. Det forventes et positivt resultat ved årsslutt.

Det positive avviket på postene avskrivninger og lisensvedlikehold må i hovedsak ses i sammenheng med det negative avviket mill. på viderefakturering sposten (inntekter). Mindreforbruk på viderefakturering sposten vil bli tilbakeført HF-ene i tråd med finansieringsmodellen (avregning ved årsslutt).

Prosjekt- og investeringsbudsjett

Prosjekt- og investeringsbudsjett 2022		
	Årsbudsjett Vedtatte og finansierte prosjekter	**Regnskap per august**
Prosjektinvesteringer HN IKT (aktiverbare utgifter)	92 000	55 200
Prosjektkostnader HN IKT (ikke-aktiverbare utgifter)	58 000	30 700
Sum prosjekter	**150 000**	**85 900**
Driftsinvesteringer HN IKT	**75 300**	**32 300**
Oppkjøp anlegg RHF, inkl FRESK	**99 000**	**0**

Alle beløp i 1000 kr

Tabellen viser utgifter knyttet til vedtatte prosjekter i 2022 (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 1.1.2022	-416 545
Bevegelser hittil i år	25 069
UB per 31.8.2022	-391 476
Alle beløp i 1000 kr	

Tabellen viser saldo kassekreditt per 1.1 og 31.8.2022 samt bevegelser i perioden. Trekket på kassekreditten er redusert med 25,1 mill. i løpet av 2022. Kassakredittrammen er på 640 mill. Ubrukt kassekreditt er på 248,5 mill. per 31.8. I desember vil HN IKT gjøre oppkjøp av anlegg/investeringer fra HN RHF på etter planen 99 mill. Per i dag er likviditetssituasjonen god.

3. Tjenester/produksjon

Nedenfor gjengis noen nøkkeltall for tjenesteleveransene i HN IKT.

Brukerstøtte

Henvendelser til brukerstøtte 2022							
	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August
Totalt antall henvendelser	9097	12016	8535	9724	10604	6028	9245
Andel telefonhenvendelser	54%	65%	59%	56%	56%	57%	57%
Andel besvart innen 1.minutt	82%	59%	69%	75%	75%	84%	65%
Andel henvendelser løst i førstelinje	67%	73%	73%	75%	78%	76%	77%

Antall henvendelser fortsetter å ligge på et høyt nivå. Antall feil i perioden mai - august er høyt og har ført til mange henvendelser til brukerstøtte. Noen av tjenesteområdene som går igjen er blant annet nettverk, mobilt kontor, print, MS Office og Dips klient.

I juni måned har det vært registrert ekstraordinært mange saker relatert til oppgradering av Dips. Oppgraderingen var vellykket, men oppdateringen på maskinene krever at maskinen står på under oppdateringen. Dersom dette ikke er tilfelle må det gjøres manuelle rettinger på maskinen. I midten av juni startet utfasingen av internett Explorer (IE) på klienter i Helse Nord. Dette resulterte i at mange tjenester som brukte IE ikke fungerte.

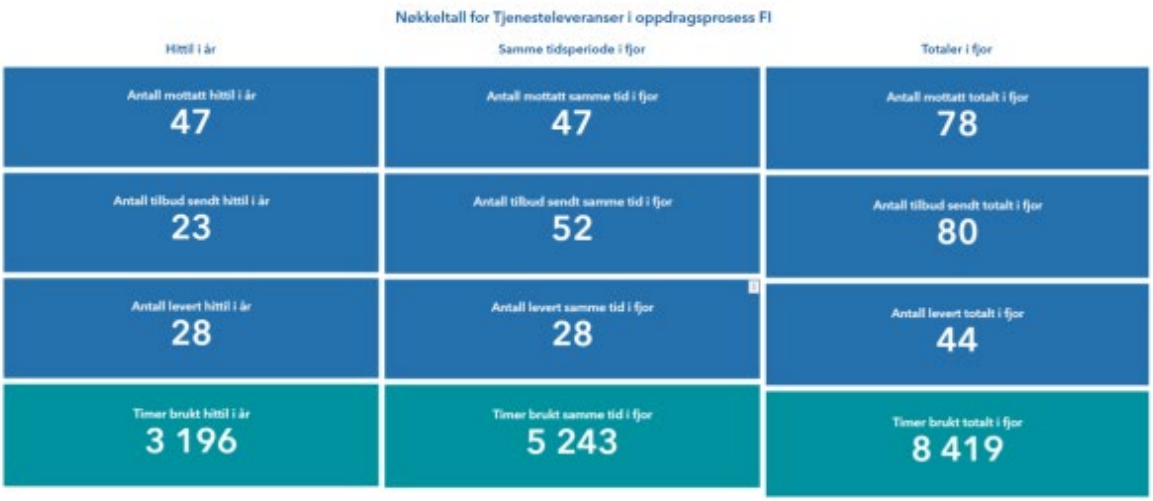
Fra mai - juli 2022 har brukerstøtte klart målsettingen om å besvare 70% av telefonsamtalene innen 1 minutt, mens august ligger noe under. Løsningsgraden i perioden er høy.

Felles innboks

Felles innboks 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 i felles innboks. Saksmengde tjenesteleeranser (nye tjenester) pr. 31 aug. 2022 er som følger:

- Antall bestillinger på samme nivå som 2021 (47/47).
- Antall leverte saker på samme nivå som 2021 (28/28).
- Antall løsningsdesign og tilbud ned 55% mot 2021 (23/52).
- Timer forbrukt i er ned 39% vs 2021. (3196/5234)



HN IKT har tilsatt erstattere for personell som er flyttet til andre oppgaver og funksjoner. Disse er i opplæring fra 1 sept. Dette, samt øvrige tiltak, gjør at en forventer effekt både på oppstart nye saker samt ferdigstillelse av nye saker. Styringsgruppen for felles innboks arbeider med ytterlige tiltak for å øke gjennomstrømning. Disse ventes å bli iverksatt fra oktober 2022.

Sett i forhold til rapportering pr. april 2022 er antall saker fra foretakene pr. august 2022 på samme nivå som for august 2021.

Etterslepet på leverte saker er i løpet av sommeren lukket, slik at en ved utgangen av august 2022 har levert likt antall saker som til samme tid i 2021.

Nøkkeltall for drift

Feil og hendelser 2022							
	Februar	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August
Antall registrerte feil og hendelser*	556	739	556	643	652	502	543
Beredskap Grønn	1	0	1	0	0	0	0
Beredskap Gul	0	0	0	0	0	1	0
Beredskap Rød	0	0	0	0	0	0	0
Antall oppdateringer	308	369	262	283	405	157	208

Antall feil ligger konstant, også i ferieperioden.

Juni var en særlig hektisk måned med 643 feil og 405 oppdateringer (høyeste som er målt for en enkelt måned). Et noe høyt antall endringer var krevende, men fikk få konsekvenser for drift/brukere. Andelen vellykkede endringer var mellom 92% og 97 % i perioden.

Det har i perioden vært en beredskapshendelse på gult nivå knyttet til Sectra Pacs.

4. Status for prosjektporteføljen

I programmet *Helhetlig informasjonssikkerhet (HIS2)* forberedes det nå for en «transjegjennomgang» som etter planen skal gjennomføres årlig. Formålet er å vurdere om de pågående prosjektene fortsatt er de riktige tiltakene for å oppnå programmets overordnede effekt. Et sannsynlig resultat av en slik øvelse er at omfang og prioriteringer kan bli justert i noen prosjekter, men i hovedsak er dette en verifikasjon av at tiltakene som er besluttet gjennomført er relevante. Spesielt innenfor området informasjonssikkerhet er slike øvelser viktig på grunn av den raske utviklingen i både trusselbildet og teknologi. For prosjektene som pågår er flere av disse fortsatt bak plan. Primært skyldes dette tilgang på rett kompetanse i riktig kapasitet. Programmet ønsker primært at dette skal løses gjennom interne ressurser for å sikre at kompetanseoppbyggingen kommer HN IKT til gode. Det jobbes kontinuerlig og tett med linjeledelsen for å lykkes med dette.

For *NAC/Sonemodell*-prosjektet er utfordringene også knyttet til lange leveransetider globalt på nettverksutstyr som må byttes før løsningen kan breddes på alle lokasjoner. Situasjonen vedvarer dessverre og prosjektet vil nå gå inn i en replanlegging der det legges nye planer som tar høyde for lavere ressurstilgang og lange leveransetider på utstyr. I *Asset*-prosjektet må prosjektet ut på ny anskaffelse av lisenser etter at den opprinnelige løsningen ble vurdert som for uferdig til bruk i produksjon. Dette medfører en mindre forsinkelse på 2-3 mnd. For de øvrige prosjektene i programmet er framdriften i tråd med planer.

I *HIS-Tilgangsstyring* har leverandøren endelig forpliktet seg til produksjonssetting av grunnplattformen i starten av oktober. HN IKT håper nå å kunne avslutte innføringen av den tekniske plattformen i løpet av november slik at utrulling i helseforetakene kan starte på nyåret.

I *MoDI-programmet* ble det i juni gjort endringer i programledelsen da intern programleder gikk over i ny jobb. Assisterende programleder er nå konstituert i rollen ut året. I prosjekt *Digital plattform telekom* pågår arbeidet i tråd med planer. Helgelandssykehuset gjennomfører siste migrering i slutten av september og UNN fullfører utrullingen av Teams i oktober. Arbeidet med innføring av telefoni for UNN er også i gang etter at bestilling ble gjort i august. Det foreligger foreløpig ingen bestillinger fra NLSH på hverken Teams eller telefoni. For delprosjektet som skal innføre en ny sentral meldingstjener er kontrakt inngått med leverandør og arbeidet er i gang. Innføringen vil pågå gjennom høsten med endelig idriftsettelse like over nyåret.

I *MoDI-Framtidig arbeidsflate* har de pågående pilotene i Mo i Rana og Kirkenes gitt god innsikt i hvordan løsningene fungerer i en klinisk arbeidshverdag. Etter tydelige tilbakemeldinger fra brukerne i Mo i Rana ble flere justeringer i brukeropplevelsen gjennomført før Kirkenes tok i bruk løsningen. Tilbakemeldingene nå er gode, men prosjektet forventer at flere tilpasninger må gjøres på tvers av både arbeidsflate og pålogging med multi-faktor for at brukeropplevelsen skal bli så god som mulig. Utrullingen av plattformen skal understøtte innføringen av Metavision (elektronisk kurve) og samarbeidet med *FRESK-programmet* er nå godt. Begge disse prosjektene er imidlertid avhengige av prosjekt *Sterk autentisering* får anskaffet og innført ny løsning for to-faktor pålogging, men per nå ser planene til alle tre prosjekter ut til å sammenfalle godt.

For *MoDI-iFront* ble det inn mot sommeren klart at den pågående kartleggingen av nettverksinfrastruktur ikke ville bli ferdig på plan. Kompleksiteten på UNN-Tromsø og NLSH-Bodø gjør kartleggingen tidkrevende og prosjektets planfase er nå forlenget til november for å ferdigstille dette arbeidet. Dette gjør også at prosjektet rekker å gjennomføre en

markedsdialog for å avklare hvilke deler av det jevnlige vedlikeholdet av nettverksinfrastruktur som kan utføres av leverandørmarkedet. Den foreløpige kartleggingen viser forøvrig at deler av det logiske nettverket i Helse Nord sannsynligvis må redesignes for å kunne understøtte nye tjenester som er kritisk avhengige av f.eks stabil og bred kobling mot internett. Prosjektet vil som en del av planfasen komme med en anbefaling også på dette området.

De to prosjektene som primært omhandler infrastruktur er *DSDR-prosjektet* og *SKM 2.0*. I det førstnevnte er hovedleveransen av hardware nå levert etter en lang forsinkelse og implementering er iverksatt. Test og verifikasjon pågår og planlegges ferdigstilt i løpet av oktober. For *SKM 2.0* starter flytting av arbeidslaster nå etter at utforutsette utfordringer på nettverksområdet utsatte produksjonssettingen av plattformen til over sommeren. Den andre hovedleveransen i prosjektet er etablering av Kubernetes/containerdrift som en sentral driftsplattform i HN IKT. DIPS har signalisert at alle nye versjoner fra sommeren 2022 vil kreve at kunden kan motta installasjonspakker basert på denne teknologien. Plattformen er under etablering med støtte fra leverandøren.

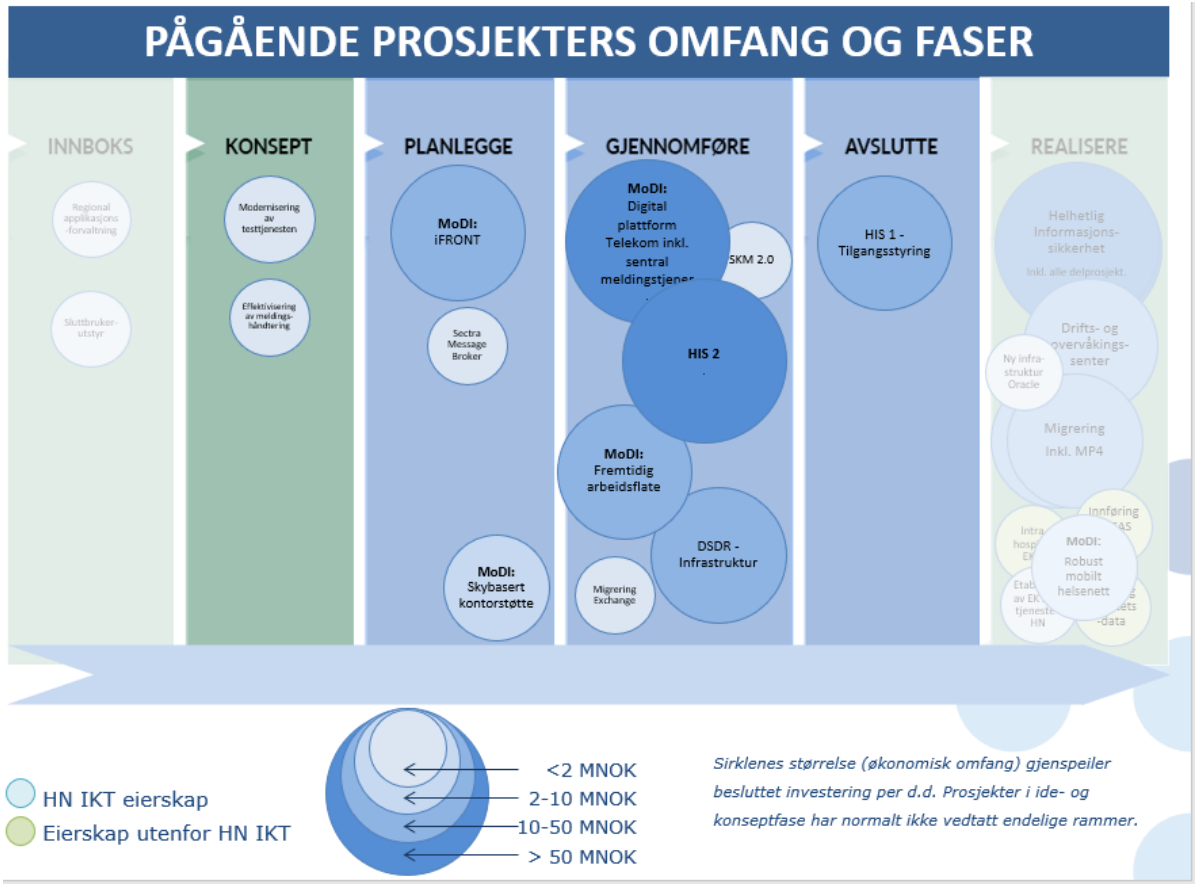
Siden forrige rapportering har to nye konseptfaser startet opp. *Regional applikasjonsforvaltning* og *regional utstyrsforvaltning* skal begge levere anbefalinger for hvordan HN IKT skal motta og forvalte det økte ansvaret som er gitt på områdene i OD 2022. Spesielt innenfor applikasjonsforvaltning er endringene som følger flytting av ansvaret store og prosjektet får tett oppfølging fra ledelsen i HN IKT.

På kontorstøtteområdet er det igangsatt en replanlegging av prosjektet *Skybasert kontorstøtte* som skal innføre Microsoft 365 i Helse Nord.

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	Avgrensing og innhold	Økonomi	Ressurser	Fremdrift	Eksterne avhengigheter	Gevinstarbeid
1.Helhetlig informasjonssikkerhet 2 – Program	🟢	🟢	🔴	🔴↘	⚪	🟢
1.1 PAM 2	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	⚪
1.2 Asset Management	🟢↗	🟢	🟢	🟢	🟡	⚪
1.3 Serversikring	🟢	🟡	🟡↗	🟡	🟢	⚪
1.4 NAC/Sonemodell	🟢	🟡↘	🔴	🔴	🔴↘	⚪
1.5 RSMA	🟡	🟢	🟢	🟢↗	🟡	⚪
2. HIS – Tilgangsstyring	🟢	🔴	🔴	🔴	🟡	🟢
3. MoDI – Program	🟡	🟡	🟡	🟡	⚪	🟢
3.1 Fremtidig arbeidsflate	🟡	🟢	🟢	🟢	🟡	⚪
3.2 Digital plattform Telekom	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢	🟢
3.3 Sentral meldingstjener	🟢	🟡	🟢	🟡	🟢	🟢
3.4 Skybasert kontorstøtte *(pauset)*	🟢	🟢	🔴	🟢	🔴	🟢
3.5 iFront	🟢	🟢	🟡	🟢	🟢	🟢
4. Infrastruktur/DSDR	🟢	🟢	🟡	🟡↗	🟢	🟡
5. SKM 2.0	🟢	🟢	🟡	🟡↘	🟢	🟡
6. Migrering av Exchange	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
7. Effektivisering av meldingshåndtering	🟢	🟢	🟡↘	🟡	🟢	🟢
8. Sectra Message Broker	🟢	🟢	🟢	🟢↗	🟡	🟢
9. Modernisering av testtjenester	🟢	🟡↘	🟡	🟡	🟢	⚪



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

Prosjekt	RISIKOBESKRIVELSE	TILTAK/KOMMENTARER
HIS 2 NAC/Sonemodell	1. Manglende tilgang til interne ressurser og/eller interne ressurser med rett kompetanse 2. Manglende driftsressurser og mottaksapparat for Cisco ISE i linja	1. Omprioritere interne ressurser. Avtalt med linjen at det skal ansettes flere ressurser med rett kompetanse. 2. Linjen må styrkes for å sikre mottak av leveranser fra daglig drift av NAC ved en omprioritering av eksisterende ressurser eller ansettelse av nye ressurser
HIS 2 NAC/Sonemodell	1. Forserte tiltak i prosjektet startet opp i september og ikke i august som det var planlagt med. Eksterne ressurser starter i slutten av oktober 2. Endelig løsningsdesign for NAC er ikke besluttet av linjen 3. Det mangler serviceavtaler på svitsjene i Helse Nord 4. Manglende automatisering av tanking av PC-klient 5. Teknisk gjeld gjør at gjennomføring av leveranser tar lengre tid	1. Justere leveranseplanene og fase inn eksterne ressurser så raskt som mulig. 2. Linja må komme med en anbefaling for hvor driftsmiljøet for NAC skal plasseres, i SKM eller på egen infrastruktur 3. 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 4. 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. 5. Det må ryddes underveis mens endringene gjennomføres, det gjelder for eksempel manglende standardisering av programvare og ulike konfigurasjoner på svitsjer.
HIS – Tilgangsstyring	1. Kapasitetsproblemer for linjeressurser kan forsinke fremdriften. 2. For lite ressurser hos leverandøren kan forsinke fremdriften. 3. For lite interne ressurser til PL og faglig arbeid kan forsinke fremdriften.	1. Behov for god kontakt med ressurseier og aktuelle ansatte i linja. Innleie av ekstern bistand er et alternativ. 2. Behov for tett oppfølging og press på leverandøren for å levere ressurser, selv om erfaringer tilsier at det er vanskelig. 3. Det er p.t. knapt med interne ressurser pga. parallelle løp for IAM1, IAM 2, PAM2.
HIS – Tilgangsstyring	1. Ressursproblemene på område 1 ovenfor kan gi forsinket fremdrift. 2. Målsystemintegrasjon kan forsinkes pga. kompleksitet og for lite leverandørressurser. 3. Implementeringsplanen har lite slakk, noe som kan gi forsinkelse ved avvik.	1. Jfr. punktene ovenfor. 2. Behov for god oppfølging av involverte parter. Følges opp både i teamet og SG-nivå mot leverandør. 3. Behov for god oppfølging av leveransen fra leverandøren. Følges tett opp både i teamet og SG-nivå mot leverandør.
HIS – Tilgangsstyring	1. Ressurs- og fremdriftsproblemer vil øke kostnadene. 2. Leverandørens stadige forsinkelser og utsettelser.	1. Fokus på god prosjektledelse, effektiv ressursutnyttelse og høyt kostnadsfokus. 2. Tett oppfølging av leverandør også støttet av stab/juridisk og prosjekteier.
MoDI – Framtidig arbeidsflate	Det kan være gap mellom hva hver av de involverte aktørene leverer mot hva som samlet forventes.	For å tilgjengeliggjøre løsningene klar til klinisk bruk behøver avklaringer om krav og behov for å sikre ferdig testet, konfigurert og tilpasset arbeidsflate på VDI for den enkelte bruker (eksempelvis detaljer knyttet til lokasjoner, klienter, brukere og brukergrupper).
MoDI – Telekom	Noen av helseforetakene har utfordringer med kvalitet på RESH - BAS og HR registre. Dette er grunndata som er nødvendig for prosjektet - helt ut til individ nivå. Data gjenbrukes av andre system og feil forplanter seg utover.	Oppdaterte personellsystemer BAS/HR er en forutsetning for at kartlegging telefoni kan starte. Erfaringene fra omlegging i FIN, HSYK og UNN gir stor sannsynlig for at det er utfordringer med grunndata også i andre foretak.
MoDI – 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 ressurser/avdelinger/prosjekter i HN IKT. En rekke driftsavbrudd har skjedd, og konsekvensen er at sykehus blant annet står uten sentrale telefonitjenester i perioden det tar å rette feilen.

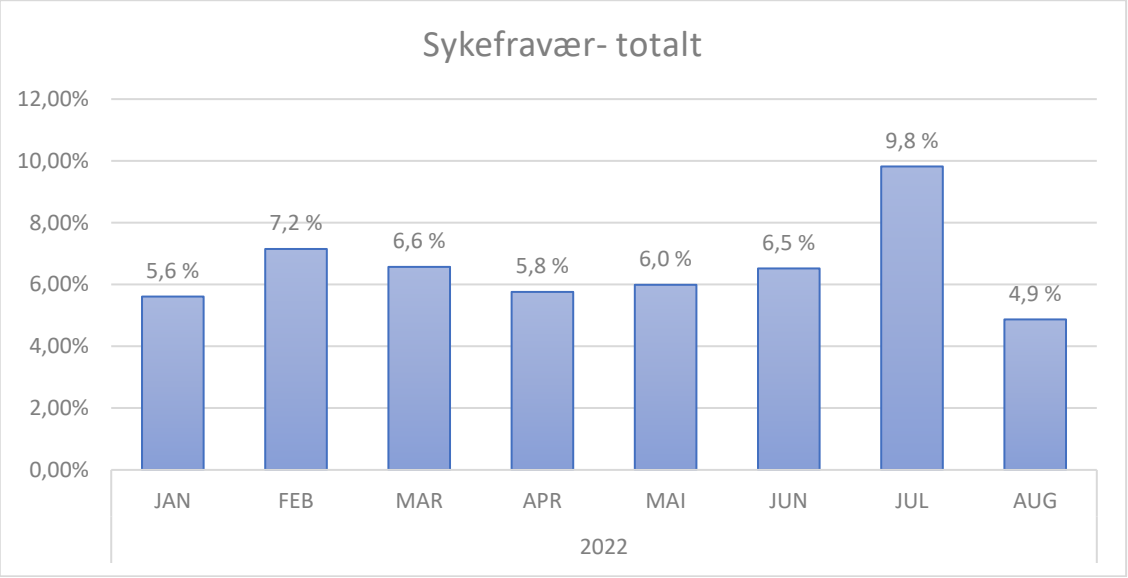
5. HR/HMS

HMS-systemet er vedlikeholdt i henhold til gjeldende regelverk.

Sykefravær

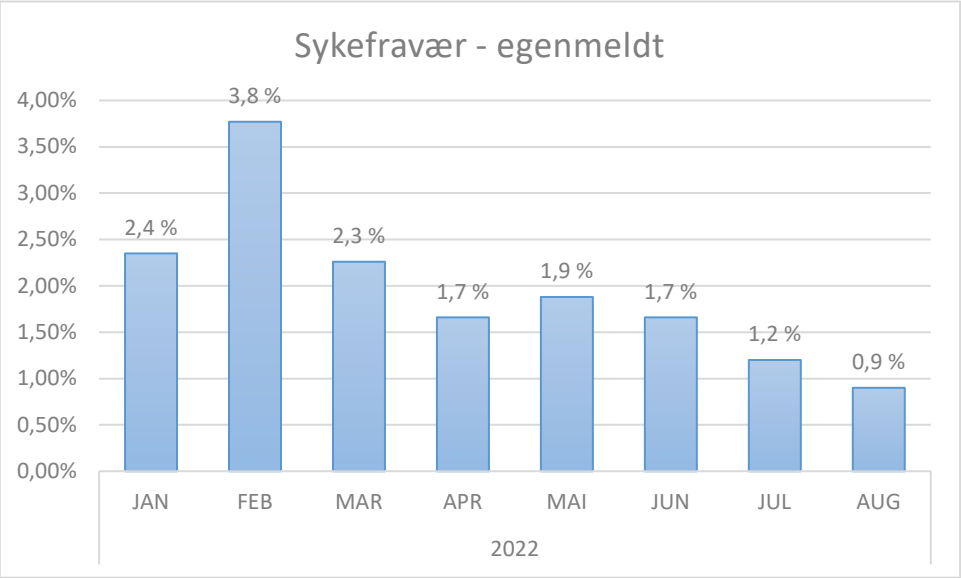
HN IKT har et mål om at sykefraværet ikke skal overstige 5% (2,5% for langtidsfravær >16 dager og 2,5% for korttidsfravær (<16 dager).

Figur 5.1. Sykefravær HN IKT samlet



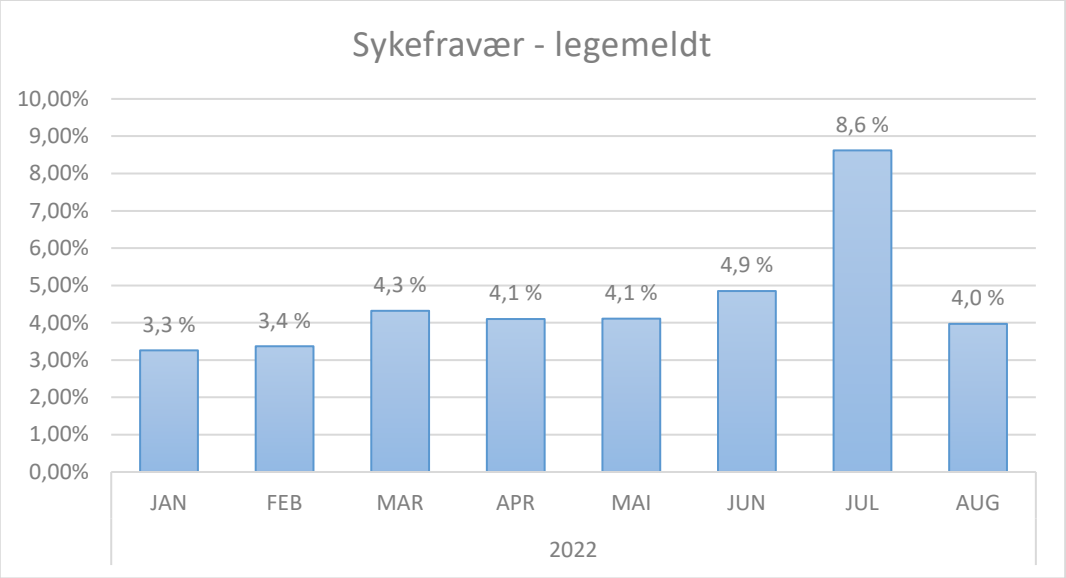
Sykefraværet i juli er svært høyt, noe som i hovedsak skyldes beregningstekniske forhold knyttet til formelen som brukes for å regne fravær i regionen. Sykefraværsprosenten med feriekorrigering blir høyere - 9,8%, mens uten feriekorrigering er fraværet 5,12%. HN IKT har i tillegg flere ansatte som har vært sykemeldt gjennom hele ferieperioden, noe som påvirker sykefraværsprosenten reelt.

Figur 5.2 *Egenmeldt fravær*



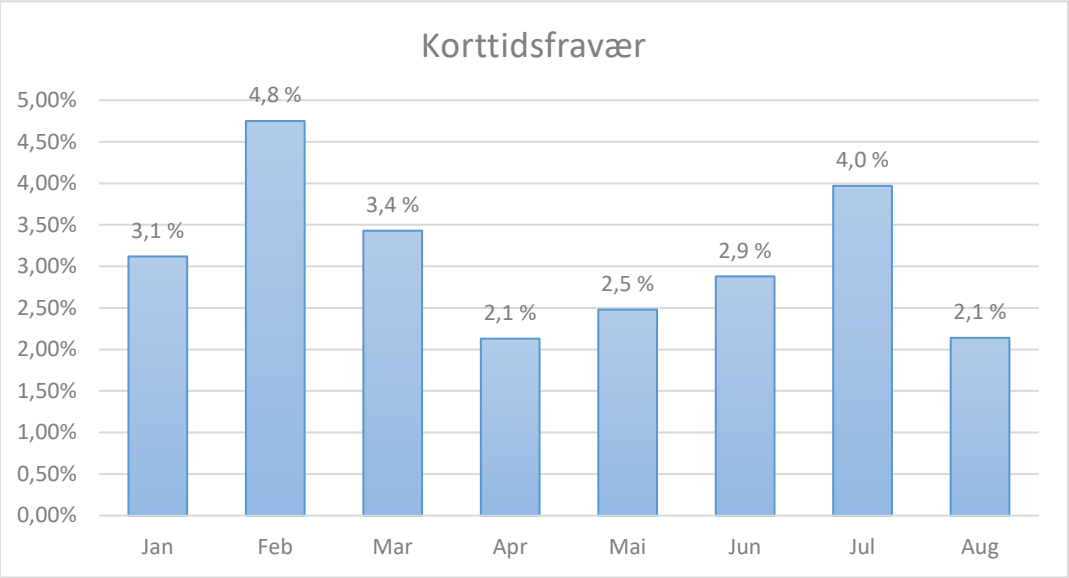
Det har vært en nedgang i egenmeldt sykefravær fra april-august, og dette har vært lavt i hele 2022, med unntak av februar da det var økt koronasmitte.

Figur 5.3 *Legemeldt fravær*



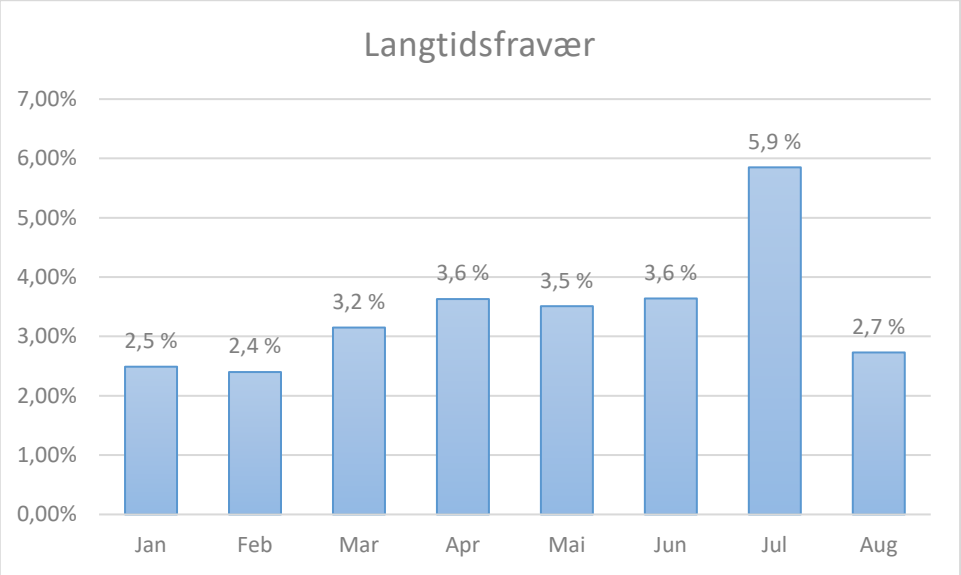
Det legemeldte fraværet ligger på samme nivå som i mars, og noe høyere enn i januar og februar, med unntak av juli. Legemeldt fravær uten feriekorrigering juli ligger på 4,5%. Flere ansatte har vært sykemeldt gjennom hele ferieperioden, noe som påvirker sykefraværsprosentent. Sykmeldte følges opp etter interne rutiner og det tillrettelegges der det er mulig.

Korttidsfravær



For perioden april til august er korttidsfraværet noe lavere enn i første del av 2022, med unntak av juli (pga ferieaavikling). Korttidsfravær uten feriekorrigering i juli ligger på 2,07%)

Langtidsfravær



Langtidsfraværet ligger noe over måltallet på 2,5% i perioden mars-juli. Uten feriekorrigering vil langtidsfraværet ligge på 3,05%. Det jobbes med de som er langtidssykmeldt med tiltak og de tilrettelegges der det er mulig.

AML brudd

Tabellen nedenfor viser antall AML-brudd i perioden januar-mars 2022.

Bruddtype	Antall brudd mai 2022	Antall brudd juni 2022	Antall brudd juli 2022	Antall brudd august 2022
Samlet tid per dag	11	14	20	1
AML timer per uke	4	14	38	5
AML timer per 4 uker	0	1	5	1
Søndager på rad	1	4	7	3
Ukentlig arbeidsfri	5	6	21	6
Samlet tid per uke			3	
Total	**21**	**39**	**77**	16

AML-bruddene i juni skyldes økt aktivitet i prosjekt og beredskap/utrykning på vakt. AML-bruddene i juli skyldes i all hovedsak beredskap ifbm. Sectra/Pacs hendelse, samt manglende personell til turnus i Drift- og sikkerhetssenteret i ferieperioden.

6. Avviksmeldinger i DocMap

	1.april	1.mai	1.juni	1.juli	1.august	1.sept.
Liggende i HF	95	83	72	76	77	84
Liggende i HN IKT	48	46	48	51	53	61
Total	143	129	120	127	130	145

Samlet antall åpne avvik viser en økning siden forrige rapportering og er 1.september på 145. Økningen er størst for avvik liggende internt i HN IKT. Avdelingene vil fortsatt bli fulgt opp med sikte på å redusere antall åpne avvik.

7. Varsler

HN IKT har ikke mottatt noen varsler i perioden.