

Virksomhetsrapport per august 2018

I. Innhold

1. Innhold	1
2. Administrerende direktørs vurdering	2
3. Økonomi.....	3
4. Tjenester/produksjon.....	5
5. Status for prosjektporteføljen.....	6
6. HR/HMS	8
7. Avviksmeldinger i DocMap	10

2. Administrerende direktørs vurdering

Regnskapsresultat per august 2018 viser et positivt budsjettavvik på 9,8 millioner kr. Den økonomiske situasjonen er god.

I september 2018 er det 17 aktive prosjekter og delprosjekter i HN IKTs prosjektportefølje. 8 av disse befinner seg i planleggingsfasen, og det er forventet et økt aktivitetsnivå når de går over i gjennomføringsfase ut over høsten. Ytterligere fire nye prosjekter ligger i porteføljens «innboks».

For å sikre koordinert realisering av gjenstående infrastruktur for moderne arbeidsflater, har administrerende direktør, gjennom HN IKTs porteføljestyre, besluttet å samle deler av prosjektporteføljen som et program. Programmet *MoDI* (Mobil Digital klinisk arbeidsflyt) er nå under etablering, og det planlegges å innlemme disse fem prosjektene i programmet: *Digital plattform telekom*, *Robust mobilt helsenett*, *Regional WIFI*, *Fremtidig håndtering av operativsystem* og *Fremtidig arbeidsflate*. Programaktiviteten finansieres inntil videre innenfor prosjektenes allerede besluttede økonomiske rammer. MoDI er bemannet med programleder fra HN IKT, og hovedfokus fremover er bemanning av roller og avklaringer mot øvrige aktiviteter.

HN IKT ser behov for økt fokus på arkitekturstyring på tvers av prosjektene for å sikre rette valg framover. Å knytte arkitektkompetanse tettere til porteføljearbeidet blir sentralt. Fra 1.oktober 2018 vil *Porteføljekontoret* og *Arkitekturseksjonen* i HN IKT slås sammen til én seksjon for å styrke samarbeidet om oppfølging av prosjekter og programmer i regionen.

Antallet feil og hendelser viser en liten økning fra juli, og er for august noe under gjennomsnittet for 2018 så langt. Det har ikke vært kritiske feil siden mai, og antall alvorlige feil ligger også svært lavt for juli og august. Kombinasjonen av ferietid og endringsfrys medvirker nok til dette resultatet.

Totalt antall henvendelser viser en forventet økning fra juli. Andelen av henvendelsene på telefon er sunket til 56 %, noe som er det laveste registrerte nivået som er målt. Om dette representerer en endring i brukernes preferanser når det gjelder kontaktform er for tidlig å si.

Servicemålet på 70 % besvart innen 1.minutt er oppnådd for august. Vurderes telefonhenvendelser isolert sett er det ikke overraskende på bakgrunn av det lave antallet henvendelser. Andelen løst på 1.touch er noe lav, men må sees i sammenheng med at tre nyansatte begynte i generell brukerstøtte i august.

Fra ett høyt nivå i starten av 2018, har sykefraværet vist en gunstig utvikling siden april. Det er riktignok en liten økning fra juni til juli, men ved inngangen til august er sykefraværet nede på 4,17 %. Mer styrt ferie og fleksitidsavvikling er et tiltak som er igangsatt og kan ha innvirkning på sykefraværet. Det kan se ut som om igangsatte tiltak har hatt en positiv innvirkning på sykefraværet.

Antall åpne saker i DcMap har vært relativt stabil siden april, og varierer fra 86 til 90 saker. Det arbeides kontinuerlig overfor avdelingene for å sikre at avvikene følges opp og håndteres med kvalitet og innen rimelig tid.

3. Økonomi

Resultatrapport august

Tabellen under viser opprinnelig budsjett og resultat for august-måned og hittil i år per august.

Resultatrapport august 2018							
	August 2018			August 2018 hittil i år			Budsjett 2018
	Regnskap	Budsjett	Avvik	Regnskap	Budsjett	Avvik	
Driftsinntekter	43 964	51 416	-7 452	396 208	408 037	-11 828	618 499
SLA-inntekter (tjenesteavtaler)	17 864	17 920	-56	143 349	143 360	-11	224 440
Prosjekter og oppdrag mv.	2 492	6 871	-4 379	43 336	51 718	-8 382	74 602
Viderefakturering	23 607	26 625	-3 017	209 523	212 958	-3 435	319 457
Driftskostnader	41 737	47 281	5 545	381 550	400 727	19 177	608 160
Personalkostnader	13 544	14 984	1 440	130 177	139 027	8 851	212 472
- Aktiverte lønnsutg. Prosjekter	-831	-1 908	-1 077	-12 769	-12 018	751	-17 000
Lisenskostnader	13 464	11 581	-1 883	99 817	92 607	-7 210	138 931
Avskrivninger	11 504	14 099	2 595	105 764	112 793	7 029	169 190
Linjeleie	2 183	2 095	-88	15 215	16 756	1 541	25 134
Lokaler	1 141	1 175	34	9 227	9 401	174	14 102
Konsulent	-1 581	2 299	3 879	16 400	18 388	1 988	31 133
Annet	2 312	2 957	645	17 718	23 772	6 054	34 199
DRIFTSRESULTAT	2 227	4 134	-1 907	14 659	7 310	7 349	10 339
Finansposter	-554	-862	307	-4 440	-6 893	2 453	-10 339
RESULTAT	1 673	3 273	-1 600	10 219	417	9 802	0

Tall vises i 1000 NOK

Resultatet for august viser et regnskapsført overskudd på 1,7 millioner mot et budsjettert overskudd på om lag 3,3 millioner. Det vil si et negativt budsjettavvik på 1,6 millioner. Per august (hittil i år) viser regnskapet et overskudd på 10,2 millioner mot et budsjettert overskudd på 0,4 millioner, altså et positivt budsjettavvik på 9,8 millioner.

Inntektssiden viser at HN IKT har mindre inntekter fra prosjekter og oppdrag enn budsjettert så langt i år. Dette fremgår av postene prosjekt/oppdrag (driftsinntekter) og posten aktiverte lønnsutgifter prosjekter. Samlet utgjør dette om lag 8,6 millioner. Lavere viderefaktureringsinntekter enn budsjettert så langt i år må ses i sammenheng med samlet mindreforbruk knyttet til viderefaktureringspostene (herunder avskrivninger, linjeleie og lisenskostnader).

Driftskostnadene ligger 19,2 millioner under budsjett så langt i år. Lavere personalkostnader (lønn mm.) og avskrivninger enn budsjettert bidrar særlig til dette, men også de øvrige driftskostnadene har et positivt budsjettavvik. Det negative avviket på lisenskostnader skyldes særlig ny Microsoft-avtale som ikke lå inne i opprinnelig budsjett.

Rentekostnadene er lavere budsjettert. Dette må ses i sammenheng med lavere trekk på kredittrammen enn opprinnelig budsjettert.

Resultateffekten er særlig knyttet til mindreforbruket på personalkostnader.

I løpet av høsten vil personalkostnadene øke som følge av nyttilsetninger. Vi forventer et positivt resultat på 5-10, men det er fortsatt usikkerhet knyttet til resultatet.

Investeringer

Investeringer				
	Budsjett 2018	Regnskapsført		Prognose 2018
		August	Hittil i år per august	
Prosjektinvesteringer HN IKT (vedtatte)	85 500	6 603	35 760	70 000
Driftsinvesteringer HN IKT (vedtatte)	41 500	1 773	19 400	40 000
SUM investeringer HN IKT	127 000	8 376	55 160	110 000
Oppkjøp anlegg RHF/FRESK	6 000	0	0	6 000
Totalt balanseførte investeringer	133 000	8 376	55 160	116 000
Prosjektkostnader	47 700	1 100	19 169	40 000
Alle beløp i 1000 kr				

Tabellen viser vedtatt investeringer (balanseført utgifter) for HN IKT så langt i år, budsjett 2018 og prognose 2018. Videre er tilsvarende tall for oppkjøp av anlegg/investeringer fra RHF/FRESK lagt inn.

I tillegg til balanseførte utgifter er kostnadsførte utgifter til prosjekter i regi av HN IKT (prosjektkostnader) tatt med i egen linje. Dette for å kunne se utgifter til prosjekter i sammenheng, det vil si både prosjektinvesteringer og prosjektkostnader.

Prognosen for vedtatte investeringer tilsier et lavere investeringsnivå i 2018 enn budsjettet.

Likviditet

Kassakreditt	
	Beløp
IB 1.1.2018	-469 713
Bevegelser hittil i år	2 571
UB per 31.8.2018	-467 142
Alle beløp i 1000 kr	

Tabellen viser saldo kassekreditt per 1.1. og 31.8 samt bevegelser i perioden. Trekket på kassekreditten er redusert med 2,6 millioner siden årsskiftet. Kassakredittrammen er på 640 millioner. Ubrukt kassekreditt er på 172,9 millioner per 31.8. Likviditeten er god.

4. Tjenester/produksjon

Nedenfor gjengis noen nøkkeltall for tjenesteleveransene i HN IKT.

Henvendelser 2017 - 2018							
	Feb	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August
Total antall henvendelser	7913	7640	8014	7430	8474	5528	8059
Andel telefonhenvendelser	67%	68%	67%	71%	65%	70%	56%
Andel besvart innen 1.minutt	63%	60%	65%	53%	67%	80%	75%
Andel henvendelser førstelinje løst på 1. touch	66%	69%	65%	64%	73%	72%	68%

Total antall henvendelser har som forventet økt etter ferien, og lå for august på om lag 8000. Andelen av henvendelsene på telefon er sunket til 56 %, noe som er det laveste registrerte nivået som er målt. Om dette representerer en endring i brukernes preferanser når det gjelder kontaktform er for tidlig å si.

Det gjennomføres som kjent flere prosjekter som skal gi effekt på saksmengde, løsningsgrad, mer effektiv saksbehandling og flere automatiserte prosesser f. eksempel automatisert tilgangsstyring. Ny kundeportal gjøres tilgjengelig for i oktober. Ny funksjonalitet vil her gi brukerne større muligheter til å søke på løsninger uten å måtte henvende seg direkte til brukerstøtte. Det arbeides også aktivt med å forbedre informasjonsflyten til brukerne om «kjente feil mv» slik at behovet for å henvende seg til HN IKT direkte reduseres.

Servicemålet på 70 % besvart innen 1.minutt er oppnådd for august. Vurderes telefonhenvendelser isolert sett er det ikke overraskende på bakgrunn av det lave antallet henvendelser. Andelen løst på 1.touch er noe lav, men må sees i sammenheng med at tre nyansatte begynte i generell brukerstøtte i august.

Tilgjengelighet og feilhåndtering 2018							
	Feb	Mars	April	Mai	Juni	Juli	August
Avtalt tilgjengelighet DIPS	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%
Lvert tilgjengelighet DIPS	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Avtalt tilgjengelighet Sectra (RIS & PACS)	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%	99,7%
Lvert tilgjengelighet Sectra (RIS & PACS)	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Antall registrerte feil og hendelser	365	396	398	487	449	324	396
Antall feil prioritet 1 (kritiske)	1	1	2	5	0	0	0
Antall feil prioritet 2 (alvorlig)	13	15	14	11	12	5	6
Antall oppgraderinger	111	82	92	92	111	42	75

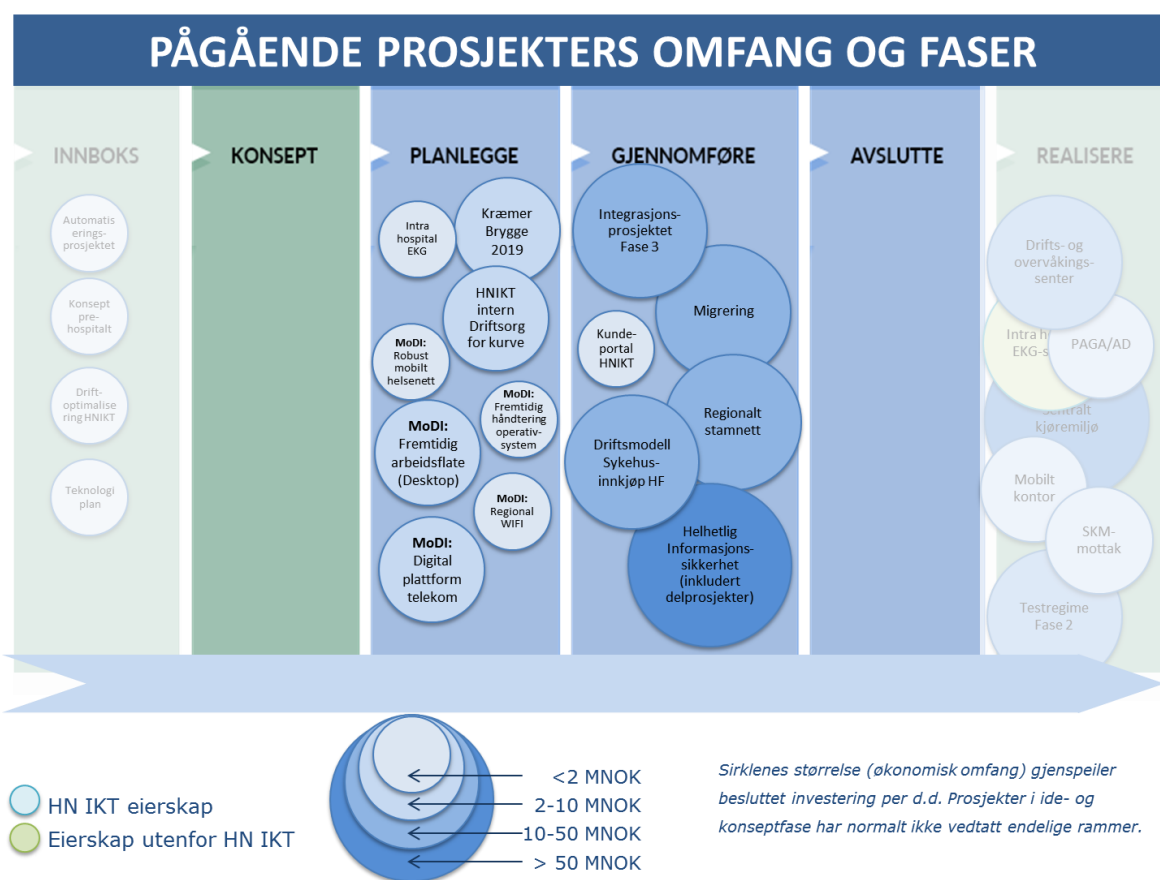
Antallet feil og hendelser viser en moderat økning etter ferien, og ligger for august på et «normalt» nivå – gjennomsnittet så langt i 2018 er på 409.

Det har ikke vært kritiske feil siden mai, og antall alvorlige feil ligger også lavt for juli og august. Det var endringsfrys frem til 20.august, noe som også avspeiles i tabellen ved et lavt antall oppgraderinger.

5. Status for prosjektporteføljen

HN IKT har de siste fem årene arbeidet med å etablere et profesjonelt prosjektmiljø og vektlagt porteføljeledelse. Gjennom perioden har prosjektporteføljen vokst seg større, blitt mer kompleks og stiller stadig større krav til samhandling og helhetlig forståelse. HN IKT ser behov for økt fokus på arkitekturstyring på tvers av prosjektene for å sikre rette valg framover. Å knytte arkitektkompetanse tettere til porteføljearbeidet blir sentralt. Fra 1.oktober 2018 vil *Porteføljekontoret* og *Arkitekturseksjonen* i Helse Nord IKT slås sammen til én seksjon, nettopp for å styrke samarbeidet om oppfølging av prosjekter og programmer i regionen.

I september 2018 er det 17 aktive prosjekter og delprosjekter i HN IKTs prosjektportefølje. Hele åtte av disse befinner seg i planleggingsfasen, og det er forventet et økt aktivitetsnivå når disse går over i gjennomføringsfase ut over høsten. Ytterligere fire nye prosjekter ligger i porteføljens «innboks».



For å sikre koordinert realisering av gjenstående infrastruktur for moderne arbeidsflater, har administrerende direktør, gjennom HN IKTs porteføljestyre, besluttet å samle deler av prosjektporteføljen som et program. Programmet *MoDI* (Mobil Digital klinisk arbeidsflyt) er nå under etablering, og det planlegges å innlemme disse fem prosjektene i programmet:

1. Digital plattform telekom,
2. Robust mobilt helsenett,
3. Regional WIFI,
4. Fremtidig håndtering av operativsystem
5. Fremtidig arbeidsflate.

Programaktiviteten finansieres inntil videre innenfor prosjektenes besluttede økonomiske rammer. MoDI er bemannet med programleder fra HN IKT, og hovedfokus fremover er bemanning av roller og avklaringer mot øvrige aktiviteter.

I *Helhetlig Informasjonssikkerhet (HIS)* planlegges avslutning av «fase 1», samt avklare grensesnitt og leveransedeling med MoDI-programmet. Innkomne tilbud er i prosess. Prismessig ligger innkomne tilbud høyere enn forventet. Det vises til egen orienteringssak til dette styremøtet. Prosjektet arbeider videre med funksjonalitet og prosesser for å heve sikkerhet i hht planer.

Migreringsprosjektet er nå godt i gang med kartlegging og flytting av tjenester som inngår i Migreringspakke 2. Innhold i denne «pakken» er vedtatt i prosjektets styringsgruppe. Prosjektet har fortsatt noen gjenstående applikasjoner i migreringspakke 1, som det nå er fokus på å få ferdigstilt.

Prosjektet *Implementering regionalt stamnett* har nå lagt om på alle sykehus. Prosjektets avslutning henger fortsatt på en mindre utestående teknisk jobb i Bodø (Telenor). Saken er eskalert og planlegges nå gjennomført den 27. september.

For *Framtidig arbeidsflate* (desktop) ble overgang til planfase vedtatt på forrige møte i Helse Nord IKTs styre. Prosjektet innlemmes nå i MoDI-programmet. Pågående aktivitet er innenfor konkretisering av gevinstsiden, og ytterligere bemanning framover. Det er kunngjort konkurranse på prosjektleder, og rollen antas å være på plass i slutten av september.

Robust mobilt helsenett er et nasjonalt prosjekt i regi av Nasjonal IKT. Prosjektet skal etablere en sikker og robust tilgang til helsenett for prehospitale tjenester, i første omgang fra ambulanser. På bestilling fra Helse Nord RHF deltar HN IKT i prosjektet. Det nasjonale prosjektet har vedtatt en ny tidsplan, og arbeidet i Helse Nord må tilsvarende justeres. Fokus fremover er å få på plass nødvendige ressurser, samt støtte det nasjonale prosjektet med anskaffelse og evaluering av løsning.

Prosjektet *Driftsmodell for Sykehusinnkjøp HF* arbeider med avsluttende aktiviteter og det er pågående prosesser for overlevering til linjeorganisasjonen. Utrulling til resterende brukere i divisjon Sør/Øst og Vest, er planlagt gjennomført i perioden Q3 til Q4-18.

Prosjektet *Intra hospital EKG-system* er reetablert for å korrigere mangler og utestående leveranser. Beskrivelse av arbeidspakker og løsning fra leverandør er i slutfase. Prosjektet er i en kort planleggingsfase som skal utarbeide økonomiske overslag for gjennomføringsfasen. Helseforetakene er invitert til å delta i referansegruppe. Det høstes også erfaringer fra helseforetak som har løsningen i bruk.

Nedenfor vises et sammendrag av status på prosjektene.

Prosjekt/ program	Avgrensning og innhold	Økonomi	Ressurser	Fremdrift	Eksterne avhengigheter
1. Migrering	●	●	●	●	●
2. Helhetlig informasjonssikkerhet (HIS)	●	●	●	●	●
2.1 HIS - Delprosjekt prosesser og styring	●	●	●	●	●
2.2 HIS - Delprosjekt IAM og Onboarding	●	●	●	●	●
2.3 HIS - Delprosjekt Sikker produksjon	●	●	●	●	●
3. Implementering regionalt stamnett	●	●	●	●	●
4. Integrasjonsprosjektet, fase 3	●	●	●	●	●
5. Driftsmodell for Sykehusinnkjøp HF	●	●	●	●	●
6. Intra Hospital EKG-system	●	●	●	●	●
7. HNIKT intern driftsorganisasjon for kurve	●	●	●	●	●
8. Framtidig digital arbeidsflate	●	●	●	●	●
9. Kundeportal HNIKT	●	●	●	●	●
10. Kræmer Brygge 2019	●	●	●	●	●
11. Fremtidig håndtering av operativsystem	●	●	●	●	●
12. Robust mobilt helsenett	●	●	●	●	●
13. Regional WIFI	●	●	●	●	●
14. Digital plattform Telekom	●	●	●	●	●

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.

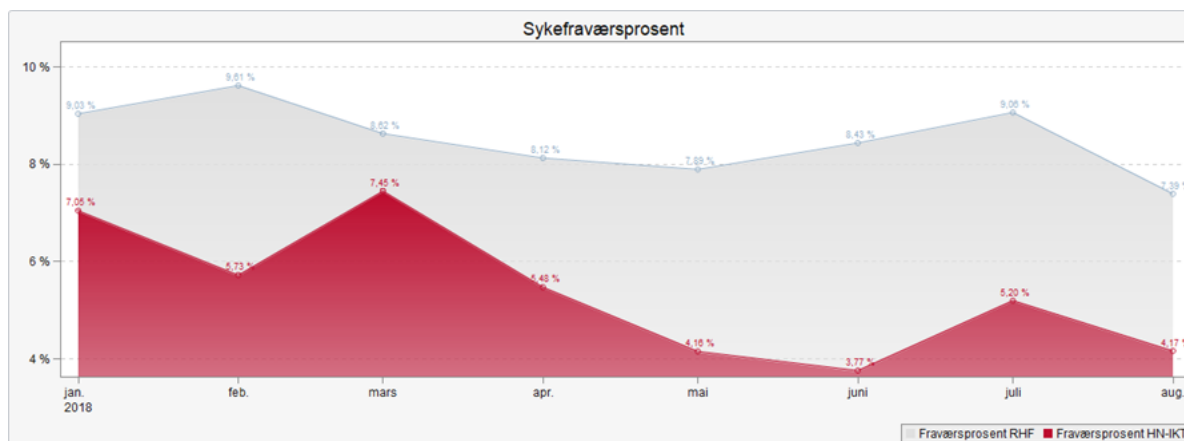
Prosjekt	RISIKOBESKRIVELSE	TILTAK/KOMMENTARER
● Helhetlig informasjonssikkerhet – Delprosjekt IAM og Onboarding	Prosjektet blir forsinket på grunn av forsinkelse i anskaffelsesprosessen og lengre implementeringsfase fra leverandør basert på mottatte tilbud.	Ny fremdriftsplan for fase 1 er utarbeidet og vil fremlegges for SG i uke 38.
● Helhetlig informasjonssikkerhet – Delprosjekt IAM og Onboarding	Budsjett overskrides grunnet usikkerhet rundt anskaffelseskostnader og forlengelse av fremdriftsplan pga. mottatte tilbud.	Skissert forsinkelse for fase 1 vil gjennomføres innenfor fasens budsjett. Utarbeidet prognose viser 1-10 MNOK risiko for fase 2-4, hovedsakelig på grunn av høy anskaffelseskost. Forslag til tiltak er under utarbeidelse.
● Helhetlig informasjonssikkerhet – Delprosjekt sikker produksjon	Prosjektet forsinkes grunnet ikke komplette tilbud, utsatt tilbudsfrist og eksternt samarbeid. Reell status og restanser innenfor «Beredskap» må finnes.	Tett oppfølging av leverandør og rask håndtering av evt. avvik. Eksternt samarbeid → risikovurdering m/tiltak mht leverandør og foreslått løsning. Delområdet «Beredskap» må replanlegges.
● Kræmer Brygge 2019	Prosjektet får ikke nødvendige avklaringer i forhold til byggeprosjektet hos Kræmer AS.	Tett dialog med prosjektleder, Kræmer AS og tidlig involvering av styringsgruppen.

6. HR/HMS

HMS-systemet er vedlikeholdt i henhold til gjeldende regelverk.

Sykefravær

I handlingsplanen for IA-arbeidet i Helse Nord IKT er det et mål om at sykefraværet ikke skal overstige 5% (2,5% for langtidsfravær >16 dager og 2,5% for korttidsfravær (<16 dager).



Den grå grafen viser sykefraværet for Helse Nord samlet, mens den røde viser fraværet i HN IKT (legemeldt og egenmeldt fravær). Sykefraværet i Helse Nord IKT pr. 01.08.18 på 4,17 %, og har gått betraktelig ned fra 1. tertial.

Det har vært iverksatt flere tiltak for å redusere sykefraværet, blant annet fokus på fraværet i møtene HR har med seksjonsledere. Det er gjennomført en møteserie med ansatte som har et høyt sykefravær, for å se på mulige tilretteleggingstiltak for eksempel organisatorisk, psykososialt eller fysisk. Bedriftshelsetjenesten er koblet på ved behov. Mer styrt ferie og fleksitidsavvikling er et tiltak som er igangsatt og kan ha innvirkning på sykefraværet. Det kan se ut som om igangsatte tiltak har hatt en positiv innvirkning på sykefraværet.

AML brudd

Tabellen nedenfor viser antall AML-brudd i perioden april 2018-juli 2018.

Bruddtype	Antall brudd mai 2018	Antall brudd juni 2018	Antall brudd juli 2018	Antall brudd august 2019
Samlet tid per dag				
AML timer per uke	10	5	0	24
AML timer per 4 uker				13
Søndager på rad	4	1	0	
Samlet tid per uke (snitt)				
Planlagt tid per uke				
Ukentlig arbeidsfri	11	24	21	16

Det har vært et høyt aktivitetsnivå i Helse Nord IKT etter ferien, noe som medfører et høyere antall brudd på arbeidstidsbestemmelsene enn det som er ønskelig. HR har fortsatt fokus på AML-brudd. Behovet for utstrakt bruk av kveldsarbeid for å unngå driftsforstyrrelser for helseforetakene på dagtid gjør det vanskelig å utforme en hensiktsmessig vaktordning. De fleste AML-bruddene skyldes utrykning på vakt.

7. Avviksmeldinger i DocMap

	1/3-2018	1/4-2018	1/5-2018	1/6-2018	1/8-2018	1/9-2018
Liggende i HF	54	42	45	44	30	34
Liggende i HN IKT	47	44	45	51	58	56
Total	101	86	90	95	88	90

Antall åpne saker i DcMap har vært relativt stabil siden april, og varierer fra 86 til 90 saker. Det arbeides kontinuerlig overfor avdelingene for å sikre at avvikene følges opp og håndteres med kvalitet og innen rimelig tid.

Pr 1/9 fordelte avvikssakene seg som følger:

Avvik til behandling i HN IKT PR. 01.09.18				Avvik til behandling utenfor HN IKT pr. 01.09.18
Avdeling	Seksjon	Avvik pr. seksjon	Avvik totalt pr. avd.	
Avd. Tjenesteproduksjon			51	
	Stab	23		
	Seksjon SESI	11		
	Seksjon Arbeidsflate	2		
	Seksjon Applikasjon	6		
	Seksjon DoOS	0		
	Seksjon TestIT	0		
	Seksjon Basis	9		
Avd. Kunde			1	
	Stab	0		
	Seksjon Brukerstøtte	1		
	Seksjon Kundeoppfølging	0		
Avd. Tjenesteutvikling			1	
	Porteføljekontoret	1		
Stab			3	
	Enhet HR	0		
	Virksomhetsstyring	3		
Sum avvik			56	34

Det fremgår av tabellen at de fleste av avvikssakene er hjemmehørende i avdeling for tjenesteproduksjon. Det arbeides med å forbedre rapporteringen slik at det også fremkommer hvilke type avvik det er snakk om.

Varsler

HN IKT har ikke mottatt noen varsler i perioden.