



## Virksomhetsrapport juni og juli 2022

# Målekort 2022

Styringsparametere		juni		Mål-oppnåelse	Hittil i år		Mål-oppnåelse	Estimat	Året
		Faktisk	Mål		Faktisk	Mål			Mål
Sikker og stabil drift	Løpende driftskvalitet – driftskalender	28	28		27	28		28	28
	Tilgjengelighet for tjenester	99,98 %	99,95 %		99,99 %	99,95 %		99,95 %	99,95 %
Teknologi- og prosjektleveranser	Leverert kapasitet iht. bestilling (regionale prosjekter)	95,7 %	96,0 %		96,0 %	96,0 %		96,0 %	96,0 %
	Økning i interne ressurser i prosjektleveranser	- 8,0 %	> 0 %		- 5,0 %	> 0 %		> 0 %	> 0 %
Tjenesteleveranser	Leveransepresisjon. Andel leveranser levert i henhold til første avtalte leveransedato.	58,1 %	60,0 %		47,3 %	60,0 %		60,0 %	60,0 %
	Leveransekapasitet: andel av kundeplan 2022 levert innen 31.12.2022	Rapporteres tertialvis						90,0 %	90,0 %
	Brukertilfredshet	5,0	5,0		5,0	5,0		5,0	5,0
	Kundertilfredshet (*siste halvår)	Rapporteres halvårlig			3,3	4,2		4,2	4,2
Økonomi/effektivisering	Økonomisk resultat	2 MNOK	3 MNOK		85 MNOK	44 MNOK		100 MNOK	100 MNOK
	Investeringer (inkl. lokale HF-investeringer)	67 MNOK	87 MNOK		415 MNOK	514 MNOK		1 030 MNOK	1 207 MNOK
	Sanering av applikasjoner	Rapporteres tertialvis						40 %	40 %
Organisasjon og utvikling	Sykefravær mai 2022	5,1 %	5,4 %		6,0 %	5,4 %		5,4 %	5,4 %
	Andel egne ansatte	78 %	nøkkeltall		80 %	nøkkeltall		na	nøkkeltall
	Brutto månedeverk	1 744	1 785		1 727	1768		1789	1789

## Målekort - avviks- og endringskommentarer juni

Levert kapasitet iht. bestilling (regionale prosjekter)	I juni utløp en del av konsulentoppdragene, og man så derfor en svak nedgang i tildeling av ressurser i denne perioden. Det forventes at nedgangen er forbigående da det inngås/forlenges kontrakter i løpet av sommeren.
Leveransepresisjon: andel leveranser levert i henhold til første avtalte leveransedato	Leveranser ihht første avtalte dato er i juni tett opp mot målkravet på 60%. Flere leveranser ble ferdigstilt før ferieavvikling. Hittil i år ligger resultatet fremdeles under målkravet og det er innført sprint-planlegging av leveranser opp mot tilgjengelig kapasitet for å bedre leveransepresisjonen. Det jobbes med å løse flaskehalsen som skyldes ressursutfordringer. Det er lite kompetanse tilgjengelig i markedet.
Økning i interne ressurser i prosjektleveranser	I juni er det fortsatt levert en mindre andel interne ressurser enn målkravet som er satt til samme andel som 2021-nivå. Behovet for ressurser til prosjekter har økt betydelig (en økning i etterspørsel på 198 ressurser/FTE i juni og 136 ressurser/FTE i juli) og det er levert 18 % flere interne ressurser i år enn i fjor.
Kundetilfredshet	Sykehuspartner har ytterligere utvidet målgruppen for undersøkelsen, til en dobling av mottagerantallet, dette har medført en økning i antall svar. Sykehuspartner HF har ikke lyktes med å opprettholde den økte kundetilfredsheten man så i pandemi-perioden. Kundene fremhever følgende områder som positive: sikker og stabil drift, samt dialog med kundeansvarlig, service manager og brukerstøtte. De påpeker samtidig at Sykehuspartner HF sin kapasitet ikke er tilpasset sykehusenes behov. Flere deltagere nevner kjennskap til forbedringsaktiviteter, men opplever begrenset effekt av disse. Sykehuspartner HF må intensivere det kontinuerlige arbeidet knyttet til økt leveranseevne. Se også side 33 og 34.
Investeringer	Investeringsnivået er lavere enn budsjett, og prognosen for året er nedjustert som følge av dette. Det er lavere investeringer enn budsjett innen flere porteføljer, størst avvik finner vi innen STIM og sikkerhetstiltak.

# Målekort 2022

Styringsparametere		juli		Mål-oppnåelse	Hittil i år		Mål-oppnåelse	Estimat	Året
		Faktisk	Mål		Faktisk	Mål			Mål
Sikker og stabil drift	Løpende driftskvalitet – driftskalender	30	28		28	28		28	28
	Tilgjengelighet for tjenester	99,99 %	99,95 %		99,99 %	99,95 %		99,95 %	99,95 %
Teknologi- og prosjektleveranser	Leverert kapasitet iht. bestilling (regionale prosjekter)	97,0 %	96,0 %		96,2 %	96,0 %		96,0 %	96,0 %
	Økning i interne ressurser i prosjektleveranser	3,0 %	> 0 %		-3,5 %	> 0 %		> 0 %	> 0 %
Tjenesteleveranser	Leveransepresisjon. Andel leveranser levert i henhold til første avtalte leveransedato.	43,8 %	60,0 %		44,4 %	60,0 %		60,0 %	60,0 %
	Leveransekapasitet: andel av kundeplan 2022 levert innen 31.12.2022	Rapporteres tertialvis						90,0 %	90,0 %
	Brukertilfredshet	5,1	5,0		5,0	5,0		5,0	5,0
	Kundertilfredshet (*siste halvår)	Rapporteres halvårlig				3,3		4,2	4,2
Økonomi/effektivisering	Økonomisk resultat	-12 MNOK	13 MNOK		74 MNOK	57 MNOK		100 MNOK	100 MNOK
	Investeringer (inkl. lokale HF-investeringer)	61 MNOK	51 MNOK		476 MNOK	565 MNOK		1 024 MNOK	1 207 MNOK
	Sanering av applikasjoner	Rapporteres tertialvis						40 %	40 %
Organisasjon og utvikling	Sykefravær juni 2022	5,1 %	5,4 %		5,9 %	5,4 %		5,4 %	5,4 %
	Andel egne ansatte	92 %	nøkkeltall		80 %	nøkkeltall		na	nøkkeltall
	Brutto månedeverk	1 754	1 793		1 731	1 771		1789	1789

## Målekort - avviks- og endringskommentarer juli

Leveransepresisjon	<p>I juli var det planlagt levert 16 leveranser – ni av disse ble ikke levert iht første planlagte dato. Av disse er det to saker som ble ferdigstilt i slutten av juni, men på grunn av en teknisk feil registrert på feil dato påvirkes prosenten negativt. Resten av sakene er forsinket grunnet leveranseproblemer hos leverandør og ferieavvikling hos kunde.</p> <p>Hittil i år ligger resultatet under målkravet og det er innført sprint-planlegging av leveranser opp mot tilgjengelig kapasitet for å bedre leveransepresisjonen. Det jobbes med å løse flaskehalsen som skyldes ressursutfordringer. Det er lite kompetanse tilgjengelig i markedet.</p>
Økonomisk resultat	<p>Sykehuspartner HF har et resultat som er 25 MNOK dårligere enn budsjett i perioden. Negativt avvik var forventet og skyldes forskjellig prinsipp knyttet til inntekter i STIM mellom regnskap og budsjett (-25 MNOK). For STIM skjer inntektsføring i tråd med realiserte driftskostnader i regnskapet mens budsjettet er flatt periodisert gjennom året. Korrigert for periodiseringsavviket i STIM viser Sykehuspartner HF et resultat som er i tråd med budsjett i perioden. Det er kun i juli at forskjellig prinsipp for inntektsføring vil ha så stor effekt mot budsjett.</p>
Investeringer	<p>Investeringene i perioden er høyere enn budsjett. Negativt avvik mot budsjett i juli er i sin helhet knyttet til investeringer i porteføljen sikker og stabil drift. Investering i sikker og stabil drift i juli på 29 MNOK gjelder utvidelse av hoster og økt kapasitet i lagringsplattform. Av dette utgjør kapasitet til prosjektene RDAP (Regional data og analyseplattform) og EPJ Modernisering 15 MNOK. For Sykehuspartner HF er investeringene hittil i år lavere enn budsjett.</p>

# Regnskap Sykehuspartner HF juli 2022

Sykehuspartner HF (MNOK)	Denne periode (Jul)		
	Regn	Bud	Avvik
Basisramme	37	36	1
Driftsinntekter	351	371	-20
Konsulentinntekt	6	6	0
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>394</b>	<b>413</b>	<b>-19</b>
Personalkostnader	144	146	2
Aktiverbare timer	-1	-5	-4
Varekostnad	4	3	0
Avskrivninger	107	113	6
Lisenser, service og vedlikehold	108	111	2
Ekstern bistand	18	8	-10
Andre driftskostnader	20	19	-2
<b>Sum driftskostnader</b>	<b>400</b>	<b>394</b>	<b>-6</b>
<b>Driftsresultat</b>	<b>-6</b>	<b>19</b>	<b>-25</b>
Nettofinans	6	6	0
<b>Resultat</b>	<b>-12</b>	<b>13</b>	<b>-25</b>

## Oppsummering:

Sykehuspartner HF har et resultat som er 25 MNOK dårligere enn budsjett i perioden. Negativt avvik var forventet og skyldes forskjellig prinsipp knyttet til inntekter i STIM mellom regnskap og budsjett (-25 MNOK). For STIM skjer inntektsføring i tråd med realiserte driftskostnader i regnskapet mens budsjettet er flatt periodisert gjennom året. Korrigert for periodiseringsavviket i STIM viser Sykehuspartner HF et resultat som er i tråd med budsjett i perioden.

Resultat i perioden inkluderer kostnader knyttet til prosjektene Helselogistikk (0,1 MNOK ) og M365 (0,6 MNOK), som ikke var inkludert i budsjettet til Sykehuspartner HF.

- **Sum driftsinntekter:** Inntektene til program STIM er redusert med 18 MNOK, fordi inntektsføring skjer i tråd med realiserte driftskostnader. I tillegg er inntektene redusert som følge av lavere kundestyrt avskrivninger med 5 MNOK. Øvrige avvik består av nettoeffekten av kundestyrt avtaler, periferi og andre variable tjenester.
- **Personalkostnader:** Personalkostnadene i juli er 2 MNOK lavere enn budsjett. Det er følgende avvik per kontogruppe innenfor lønnsområdet; overtid & ekstrahjelp (-2 MNOK), refusjoner (+2 MNOK) og andre personalkostnader (+1 MNOK). Lønnskostnader var i tråd med budsjett i perioden selv om antall ansatte er lavere enn budsjett. Dette skyldes blant annet at lønnsoppgjøret er høyere enn forutsatt i budsjett.
- **Avskrivninger:** Avskrivninger er 6 MNOK lavere enn budsjett i perioden. Avviket skyldes i hovedsak forsinkede regionale løsninger som LAB løsning OUS, telekomplattform OUS og STIM kryptert indre kjerne. Redusert nivå på kundestyrt avskrivning vil redusere inntekt tilsvarende.
- **Lisenser, service og vedlikehold:** Avtalekostnader er 2 MNOK lavere enn budsjett i perioden, og avviket gjelder området administrative fellestjenester.
- **Ekstern bistand:** Viser et negativt avvik på 10 MNOK. Ekstern bistand innen program STIM er 6 MNOK høyere enn budsjett. For øvrig virksomhet er kostnaden til ekstern bistand 4 MNOK høyere enn budsjett. Av dette avviket er 2 MNOK direkte viderefakturerbare kostnader.
- **Andre driftskostnader:** Kostnadene er 2 MNOK høyere enn budsjett blant annet som følge av høye strømknostnader.

# Regnskap Sykehuspartner HF per juli 2022

Sykehuspartner HF (MNOK)	Hittil i år			Budsjett 2022
	Regn	Bud	Avvik	
Basisramme	254	252	2	432
Driftsinntekter	2 589	2 595	-6	4 512
Konsulentinntekt	103	117	-14	200
<b>Sum driftsinntekter</b>	<b>2 946</b>	<b>2 965</b>	<b>-19</b>	<b>5 143</b>
Personalkostnader	998	1 019	21	1 759
Aktiverbare timer	-63	-70	-7	-134
Varekostnad	28	25	-3	43
Avskrivninger	745	765	20	1 353
Lisenser, service og vedlikehold	755	775	19	1 329
Ekstern bistand	245	226	-19	397
Andre driftskostnader	140	139	-1	239
<b>Sum driftskostnader</b>	<b>2 848</b>	<b>2 879</b>	<b>30</b>	<b>4 985</b>
<b>Driftsresultat</b>	<b>98</b>	<b>86</b>	<b>12</b>	<b>158</b>
Nettofinans	24	29	5	58
<b>Resultat</b>	<b>74</b>	<b>57</b>	<b>17</b>	<b>100</b>

## Oppsummering:

Sykehuspartner HF har et resultat som er 17 MNOK bedre enn budsjett. Positivt avvik skyldes i hovedsak inntektsføring av solgte lisenser (30 MNOK). Resultatet inkluderer ekstraordinær inntekt solgte lisenser (+30 MNOK) og driftskostnader knyttet til prosjektene, Helselogistikk (-5 MNOK) og Microsoft 365 (-13 MNOK) som ikke er inkludert i budsjett.

- Sum driftsinntekter:** Inntektene inkluderer salg av lisenser på 30 MNOK som ikke var inkludert i budsjett. Inntektene til program STIM er redusert med -43 MNOK, fordi inntektsføring skjer i tråd med realiserte driftskostnader. Reduserte kundestyrt avskrivninger gir tilsvarende en inntektsreduksjon på -26 MNOK. Øvrige avvik i driftsinntekter skyldes fakturering av administrative fellestjenester (+9 MNOK), periferi (+5 MNOK), variable tjenester (+2 MNOK) og direkte viderefakturering (+13 MNOK). Konsulentinntekter er 14 MNOK lavere enn budsjett.
- Personalkostnader:** Personalkostnadene er 21 MNOK lavere enn budsjettet. Færre ansatte enn budsjett gir et positivt avvik, mens økte avsetninger til lønnsoppgjør gir et negativt avvik. Det er positivt avvik på lønn (+6 MNOK), refusjoner (+12 MNOK) og andre personalkostnader (+9 MNOK). Det er negative avvik på Pensjonskostnad (-3 MNOK) og overtid ekstrahjelp (-4 MNOK).
- Avskrivninger:** Avskrivninger er lavere enn budsjett som følge av forsinkede regionale overføringer. Dette gjelder blant annet LAB løsning OUS, forskningsportal, data og analyseplattform (RDAP) samt telekomplattform OUS fra STIM.
- Lisenser, service og vedlikehold:** Avtalekostnader er 19 MNOK lavere enn budsjett. Avviket gjelder administrative fellestjenester.
- Ekstern bistand:** Viser et negativt avvik på 19 MNOK. Ekstern bistand innen program STIM er 15 MNOK lavere enn budsjett. For øvrig virksomhet er kostnader til ekstern bistand høyere enn budsjett (-34 MNOK). Det er et negativt avvik innen flere virksomhetsområder, størst avvik finner vi innen IKT tjenester (-18 MNOK) og Administrative fellestjenester (-7 MNOK). Avvikene skyldes blant annet økt viderefakturerbar konsulentbistand, prosjekt M365, endret kontering fra kontogruppe lisenser til ekstern bistand og reelt overforbruk i forhold til budsjett.
- Andre driftskostnader:** 1 MNOK høyere enn budsjett. Konto for strøm viser negativt avvik på -8 MNOK, men kompenseres av positive avvik på andre poster.

# Investeringer Sykehuspartner HF juli (I)

Kontogruppe (alle tall i MNOK)	IB 2022	Bevegelse denne periode	Bevegelse hittil i år	Avgang/ utrangering hittil i år	UB pr 2022-07
Anlegg under utførelse (AUU)	726	49	72		798
Kapitaliserte investeringer	13 677	18	715	-104	14 288
Avskrivninger	-10 267	-107	-745	104	-10 908
<b>SUM</b>	<b>4 136</b>	<b>-40</b>	<b>42</b>		<b>4 177</b>

Investeringer - Prosjekter og drift (alle tall i MNOK)	Anskaffelse denne periode	Anskaffelse hittil i år	Budsjett hittil i år	Avvik bud hittil i år	Årsprognose pr 2022-07	Årsbudsjett	Avvik bud- årsprognose
STIM	7	116	181	64	300	426	126
Sikker og stabil drift	29	145	123	-22	265	265	
Sikkerhetstiltak	2	24	51	27	60	90	30
Forvaltning av kundetjenestene		7	22	15	31	40	9
Automatisering og effektivisering		6	16	10	17	45	28
Utstyrforvaltning - Finansiell leie	14	117	121	3	225	225	
Utstyrforvaltning - Egen finansiering							
Rettsmedisinske fag OUS fase 3		1		-1	1		-1
Investeringer relatert til Korona (regionalt)							
Sum Investeringer styrt av SP	54	417	513	96	900	1 091	191
Lokal finansiering AHUS	3	6	5	-2	10	10	
Lokal finansiering SI		2	4	2	8	8	
Lokal finansiering SUN		1			1	1	
Lokal finansiering SØ		5	1	-4	8	3	-5
Lokal finansiering OUS	3	30	27	-3	60	60	
Lokal finansiering VV		4	8	4	17	17	
Lokal finansiering SIV	1	5	2	-4	7	4	-3
Lokal finansiering ST		2	2		5	5	
Lokal finansiering SS		4	4		8	8	
SUM lokalt finansierte IKT-investeringer	7	59	52	-7	124	116	-8
<i>herav Korona lokalt finansierte IKT-investeringer</i>							
<b>Sum investeringer styrt av SP og Lokalt finansierte</b>	<b>61</b>	<b>476</b>	<b>565</b>	<b>89</b>	<b>1 024</b>	<b>1 207</b>	<b>183</b>
Regional forbedring	6	50	47	-3	90	90	
Overført fra Regional IKT		261	494	233	543	953	410
<b>Sum investeringer styrt av HSØ</b>	<b>6</b>	<b>311</b>	<b>541</b>	<b>230</b>	<b>633</b>	<b>1 043</b>	<b>410</b>
<b>Totalt</b>	<b>67</b>	<b>787</b>	<b>1 107</b>	<b>319</b>	<b>1 657</b>	<b>2 250</b>	<b>593</b>

## Investeringer styrt av Sykehuspartner HF og lokale investeringer:

Totale investeringer utgjør 476 MNOK mot budsjett på 565 MNOK per juli.

Prognosen for året er redusert med 6 MNOK etter forrige rapportering som gjelder Automatisering og effektivisering.

## Investeringer styrt av Helse Sør-Øst RHF:

Investeringer styrt av Helse Sør-Øst gjelder Regional forbedring og overført fra Regional IKT.

Totale investeringer utgjør 311 MNOK mot et budsjett på 541 MNOK som gir et avvik på 230 MNOK.

- For Regional forbedring er investeringene per juli 3 MNOK høyere enn budsjett.
- I juli er det ikke overført løsninger fra Regional IKT. Budsjettavvik på 233 MNOK gjelder:
  - Regional laboratoriedataløsning (106 MNOK)
  - Interaktiv henvisning og rekvirering (32 MNOK)
  - Forskningsportalen Helse Sør-Øst (31 MNOK)
  - Strategisk logganalyse (17 MNOK)
  - Regional data- og analyseplattform (16 MNOK)
  - Stråledoserapportering (16 MNOK)
  - Regional ambulansjournal (10 MNOK)
  - ELN - Elektronisk forskningslogg (5 MNOK)
  - Modernisert folkeregister (5 MNOK)
  - Digitale innbyggertjenester (-5 MNOK)



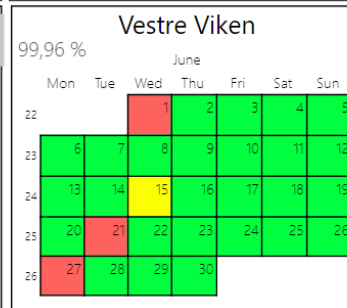
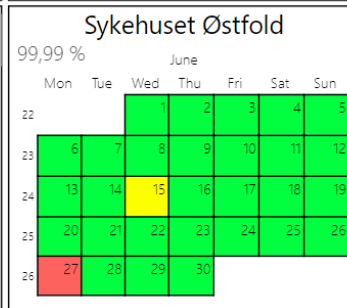
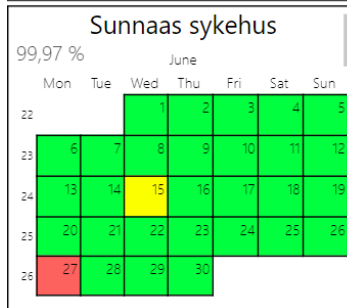
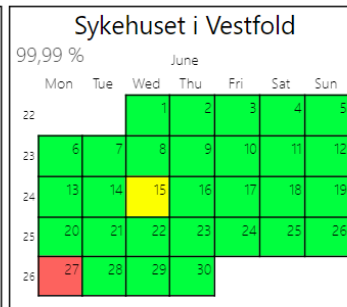
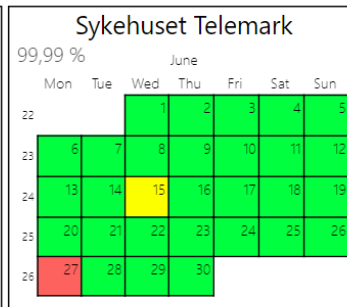
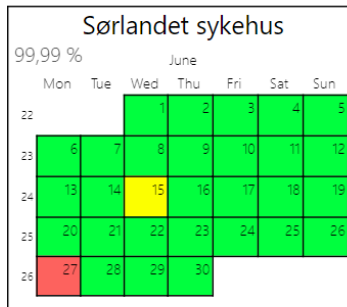
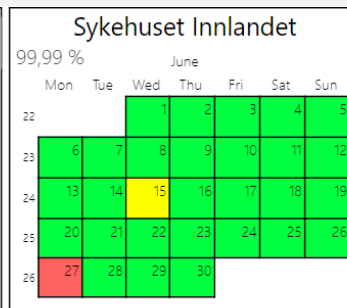
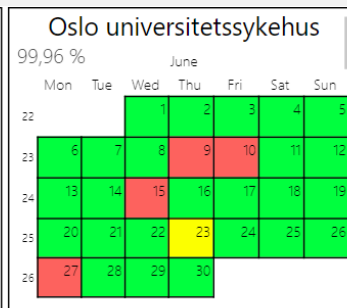
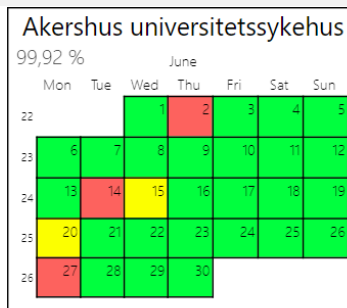
# Investeringer Sykehuspartner HF hittil (II)

**Generelt:** Investeringsnivået er lavere enn periodisert budsjett, og prognosen er nedjustert som følge av dette.

- **STIM:** Investeringene er 64 MNOK lavere enn budsjettet hittil i år, og prognosen for året er 126 MNOK under budsjett. Avvik hittil i år skyldes:
  - Forsinkelser/forskyvning av aktiviteter i gjennomføringsfasen -49 MNOK (Regional telekomplattform, Modernisering av nett, Felles plattform trinn 1, Modernisering av leveranseplattform og Regional testplattform). Årsaker er tekniske utfordringer, tvist i forhold til anskaffelse. Tilgang på ressurser under etablering av prosjekt og avhengighet til andre leveranser.
  - Besparelser grunnet mindre behov for ressurser enn budsjettet -18 MNOK (Windows 10 fase 2, Kryptert stamnett og Felles plattform trinn 1 containerteknologi). Årsak er bruk av færre ressurser enn planlagt på leveranse.
  - Eksterne forhold som lang leveransetid på utstyr -22 MNOK (Trådløst nett trinn II). På nettverksutstyr er det leveringstid estimert til 13 måneder fra leverandør.
  - Redusert omfang i programmet -13 MNOK (Tjenesteetablering mobile enheter, PAM for MTU/BTU og Tilgangsstyring sky). Årsak er beslutninger i STIM eller Sykehuspartner om ikke å gjennomføre prosjekt eller deler av prosjekt.
  - Lavere forbruk er brukt til å finansiere +11 MNOK forskjøvet levering av utstyr fra 2021 (Kryptert indre kjerne og Felles plattform RAM)
  - Budsjettet reservert likviditet +27 MNOK har ikke blitt benyttet
- **Sikker og stabil drift:** Investeringer i juli på 29 MNOK gjelder utvidelse av hoster og økt kapasitet i lagringsplattform. Av dette utgjør kapasitet til prosjektene RDAP (Regional data og analyseplattform) og EPJ Modernisering 15 MNOK.
- **Sikkerhetstiltak:** Investert beløp i juli utgjør 2 MNOK som fordeler seg på tre prosjekter. Budsjettavvik skyldes senere oppstart av gjennomføringsfasen enn forutsatt i budsjett for Rollebibliotek del 2, Sikker informasjonsdeling regionalt og nasjonalt samt Verktøy for Life Cycle Management PKI. I tillegg er nivået på infrastruktur-investeringer i sikkerhetsplattformen lavere enn det periodiserte budsjettet pr juli.
- **Forvaltning av kundetjenestene:** Investeringer i juli på 0,4 MNOK er fordelt på fem prosjekter. Budsjettavvik knytter seg til forsinkelser knyttet til oppgraderinger av IMATIS, Metavision, Pacs og talegjenkjenning.
- **Automatisering og effektivisering:** Investeringer i mai på 0,5 MNOK er fordelt på 6 prosjekter. Budsjettavvik skyldes forsinket oppstart av gjennomføringsfasen enn forutsatt i budsjett for blant annet prosjektene Sikker digital kommunikasjonsløsning, Helhetlig styringssystem, AM Web APP for vareutlevering, SMAX for 4 HF samt Smidig og integrert leveransestrøm.
- **Utstysforvaltning – Finansiell leie:** I juli er det utplassert utstyr for 14 MNOK og hittil i år utgjør investeringsnivået 3 MNOK mindre enn budsjettet. Prognosen er i henhold til årets budsjett på 225 MNOK.
- **Lokalt finansierte IKT-investeringer:** Investeringsbudsjett styrt av kundeplanene, som finansieres av lån fra foretakene via Helse Sør-Øst RHF. Investert beløp i juli utgjør 7 MNOK og hittil i år utgjør investeringsnivået 7 MNOK mer enn budsjett, Sykehuspartner avklart med SØHF og SIVHF om å utvide årets ramme.
- **Regional forbedring:** Investeringer i juli utgjør 6 MNOK og fordeler seg på 21 prosjekter.
- **Overført anlegg fra Regional IKT:** Det er ikke overført investering til Sykehuspartner i juli.

# Driftskalender juni 2022

Målet på 28 grønne dager er nådd for seks av ni helseforetak. Mål om oppetid er nådd for åtte av ni helseforetak. Hendelsene på Oslo universitetssykehus HF har vært av kort varighet og dermed ikke påvirket oppetiden i særlig grad. Det har vært tre fellehendelser som har berørt åtte eller flere helseforetak. Fellesfeilen 27. juni påvirket pålogging hos samtlige helseforetak grunnet feil på sentral komponent.



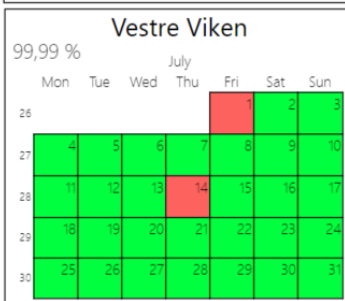
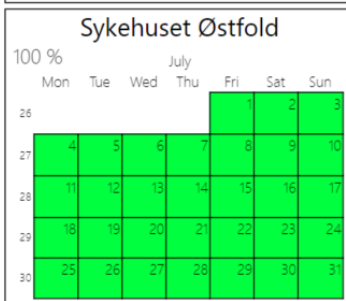
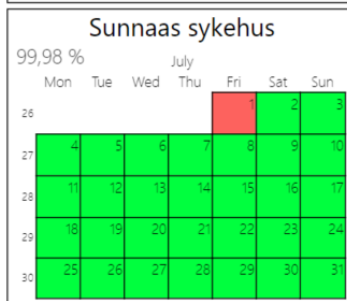
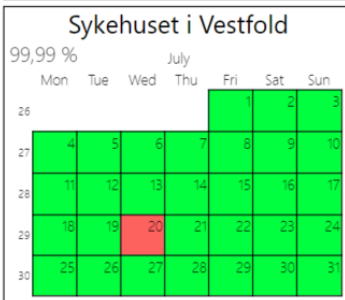
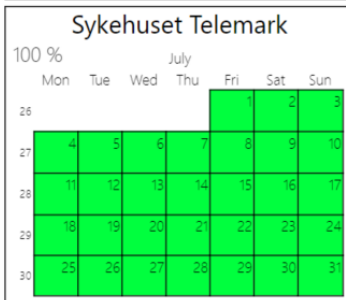
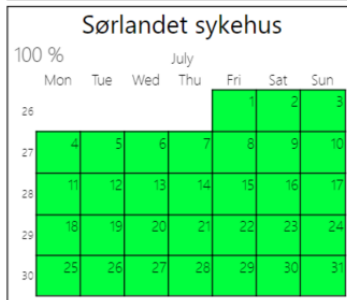
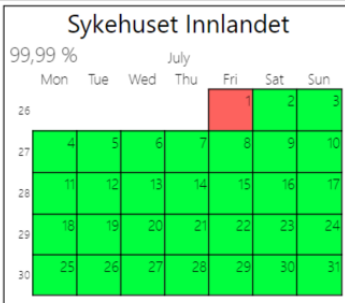
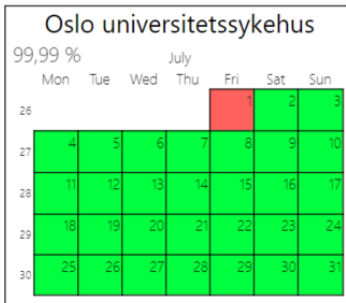
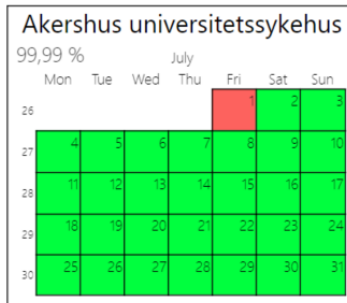
Dag	Mnd	KRI	Affected Service	Driftskalender
1 jun	1A	SIHF-nettverk-PROD	Grønn	
1 jun	1A	VVHF-Vue RIS-PROD	Rød	
2 jun	1A	AHUS-Akuttalarm Ascom-PROD	Rød	
2 jun	1A	AHUS-Telefoni Avaya-PROD	Rød	
7 jun	1A	VVHF-Telefoni Avaya-PROD	Grønn	
9 jun	1A	Felles-Telefoni-PROD	Rød	
9 jun	1A	OUS-DIPS-PROD	Rød	
10 jun	1A	OUS-Telefoni Avaya-PROD	Rød	
14 jun	1A	AHUS-Analysehøll Sysmex-PROD	Rød	
15 jun	1A	AHUS-Analyttix-PROD	Gul	
15 jun	1A	OUS-Siemens PACS-PROD	Rød	
15 jun	2A	SVHF-HR-OeBS-PROD	Gul	
20 jun	2A	AHUS-Analyttix Teleform-PROD	Gul	
21 jun	1A	Felles-Telefoni-PROD	Grønn	
21 jun	1A	VVHF-Vue RIS-PROD	Rød	
21 jun	2A	VVHF-Public 360-PROD	Gul	
23 jun	2A	OUS-HP Service Manager-PROD	Gul	
23 jun	2A	OUS-Public 360-PROD	Gul	
23 jun	2A	SPHF-Min Sykehuspartner-PROD	Grønn	
27 jun	1A	FELLES-Citrix-PROD	Rød	

1A: Feil på tjenester som er kritiske for liv og helse eller virksomhetens drift. Feilen kan medføre fare for liv og helse, betydelig merarbeid eller negative konsekvenser for omdømmet til kunden.

2A: Feil på tjenester som er virksomhetskritiske, viktige for pasientgrupper/publikum, eller essensielle for effektiv drift av foretaket. Feilen kan medføre fare for liv og helse, betydelig merarbeid eller negative konsekvenser for omdømmet til kunden.

# Driftskalender juli 2022

Målet på 28 grønne dager er nådd for samtlige helseforetak. Mål om oppetid er nådd for samtlige helseforetak. Det var én fellehendelse 1.juli, hvor flere foretak opplevde ustabilitet i telefoni. To hendelser er markert som grønne, disse var forårsaket av eksterne forhold som strømbrudd på foretak og fiberbrudd hos leverandør.



Dag	Mnd	KRI	Affected Service	Driftskalender
1 jul	1A		OUS-Telefoni Avaya-PROD	Rød
7 jul	1A		OUS-Akuttalarm Ascom-PROD	Grønn
14 jul	1A		VVHF-Telefoni Avaya-PROD	Rød
20 jul	1A		SVHF-Amis-PROD	Rød
28 jul	2A		SVHF-nettverk-PROD	Grønn

1A: Feil på tjenester som er kritiske for liv og helse eller virksomhetens drift. Feilen kan medføre fare for liv og helse, betydelig merarbeid eller negative konsekvenser for omdømmet til kunden.

2A: Feil på tjenester som er virksomhetskritiske, viktige for pasientgrupper/publikum, eller essensielle for effektiv drift av foretaket. Feilen kan medføre fare for liv og helse, betydelig merarbeid eller negative konsekvenser for omdømmet til kunden.

# Standardisering og sanering og prosjekt Windows 10

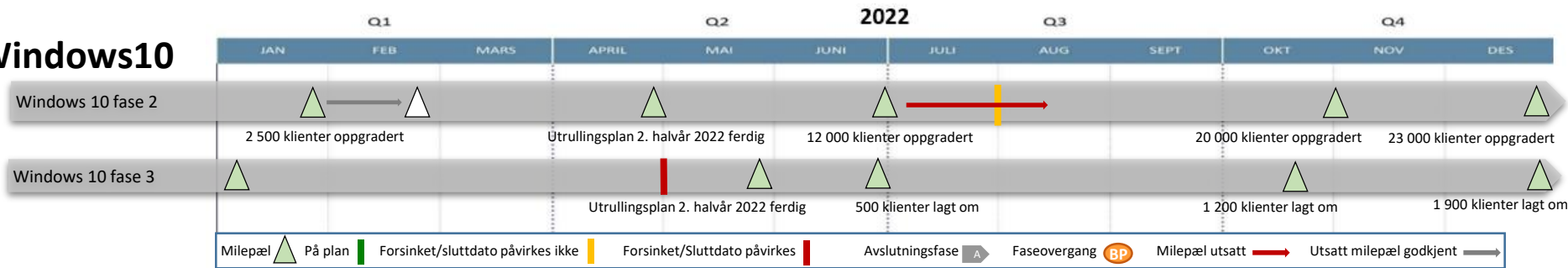
## Standardisering og sanering

Saneringsgraden har økt til 35%. Målet for første halvår er nådd og målet for året på 40% ansees å være utfordrende, men innenfor rekkevidde.

Helse Sør-Øst RHF har ansvar for å etablere beslutningsprosesser og faglige nettverk/fagråd for det videre standardiseringsløpet. Dette gjøres i tett samarbeid med Sykehuspartner HF.

Stor arbeidsbelastning på tjenesteaksen har medført noe lav fremdrift i standardiseringsarbeidet. Videre arbeid med standardiseringscaser er under replanlegging. Strategisk prising og tjenesteetablering for applikasjoner utenfor tjenestekatalogen ble gjennomført ved tre helseforetak i juni. Øvrige helseforetak startes i august.

## Windows10



Prosjekt *Windows 10 fase 2* har med noen unntak god fremdrift på klargjøring for utrulling av klienter, men selve utrulling av klienter ligger noe etter plan og milepæl på 12 000 klienter oppgradert per juni ble ikke oppnådd. Antall oppgraderte klienter per juli var 11 566 klienter og milepæl på 12 000 klienter forventes oppnådd medio august. Prosjektet utfordres i stadig større grad av venting på avklaringer, nødvendig informasjon og underlag, tekniske spesialtilpasninger, tilgang til nøkkelressurser og andre praktiske forhold. Det er iverksatt tiltak for å redusere forsinkelser og det vurderes kontinuerlig nye tiltak for å sikre fremdrift. Prosjektet rapporterer nå månedlig på klienter som er hindret av applikasjoner som ikke er Windows 10 kompatible, samt andre hindringer utenfor prosjektets kontroll, og det er per juli registrert 1 390 klienter som per nå ikke kan oppgraderes av prosjektet på grunn av ulike hindringer. Dette vil påvirke prosjektets mulighet for å oppnå milepælene på antall oppgraderte klienter da forutsetninger for oppgradering av klientene ikke er oppfylt. Sykehuspartner HF er i gang med risikovurdering og mulige tiltak for disse klientene.

Prosjekt *Windows 10 fase 3*: Per 31. juli er det lagt om 33 av om lag 900 klienter (gjeldende estimat). Prosjektet ser at det ikke vil være mulig å legge om alle MTU-/BTU-klienter innen tidsfrist til Windows 10 grunnet den tid det vil ta forvalterne (primært helseforetakene) å ferdigstille forberedelsene. Prosjektet vil iverksette alternativ plan beskrevet i styresak 081-2021 «Oppgradering til Windows 10 – leveranseplan og kostnadsomfang for fase 3», som omhandler isolering av klienter. Prosjektet fremla skisse til revidert plan til styringsgruppemøte i juni og endelig revidert plan for 2. halvår 2022 vil bli fremlagt for styringsgruppen ultimo august. Den reviderte planen forventes å kunne gjennomføres innenfor for opprinnelig kalkyle (budsjettestimert = MNOK 123, styringsramme = MNOK 145 og kostnadsramme MNOK 183), som ble godkjent i styret i Helse Sør-Øst RHF 8. desember 2021.

# Program STIM – overordnet status juni-juli 2022

- Program STIM har ved utgangen av juli tolv prosjekter i gjennomføringsfase. Halvparten av prosjektene har god fremdrift men det har oppstått noen nye forsinkelser i løpet av perioden. Avvik er omtalt under «kommentarer til status».
- I STIM programstyringsgruppe 10. juni 2022 godkjente programstyringsgruppen *STIM effektstyringsstrategi og rammeverk for effektstyring*. Programmet vil ta verktøyene i bruk og samarbeide med linjen for kompetanseheving og bruk av effektregisteret.
- Programstyringsgruppen og Sykehuspartner HF styre ble i juni orientert om Helse Sør-Øst RHF konsernrevisjon rapport etter følgerevisjon av program STIM i 1. tertial 2022. Tiltak utarbeides og iverksettes på basis av anbefalingene.
- I ankesaken etter prosjekt *modernisering av nett* sin tildeling av rammeavtalen for modernisering av nettverk er rettsavgjørelsen utsatt og lagmannsretten ba i brev 7. juli 2022 om muntlige forhandlinger. Disse avholdes 15. og 16. august i Borgarting lagmannsrett. Dette gir ytterligere forsinkelse.
- Programmet og prosjekt *felles plattform* fortsetter samarbeidet med IKT-tjenester Basistjenester og Regional EPJ modernisering om milepæler for å nå produksjonssetting av DIPS Arena ved Oslo universitetssykehus HF. Det er behov for å fastsette og beslutte sentrale milepæler mellom prosjekt *felles plattform* og Regional EPJ modernisering.
- Programmet opplever stadig høy risiko for at stort endringspress og manglende kapasitet i linjeorganisasjonen kan føre til at de teknologiske, organisatoriske og prosessuelle endringene som STIM omfatter ikke blir implementert, og at programmets effektmål ikke nås. Det har i perioden blitt forberedt et arbeid der alle prosjektene i STIM skal planlegge og budsjettere med utvikling av tiltak for å etterleve Sykehuspartner HFs valgte praksiser for drift og forvaltning, og anvendelse av endringsledelse slik at effektene kan realiseres.
- De to programområdene i STIM er omorganisert til programområde *nettverk og telekom* samt programområde *plattform*. Aktiviteten *fremtidig drifts- og forvaltningsmodell* er omdøpt til *praksis og endring* og inngår som en programfunksjon.

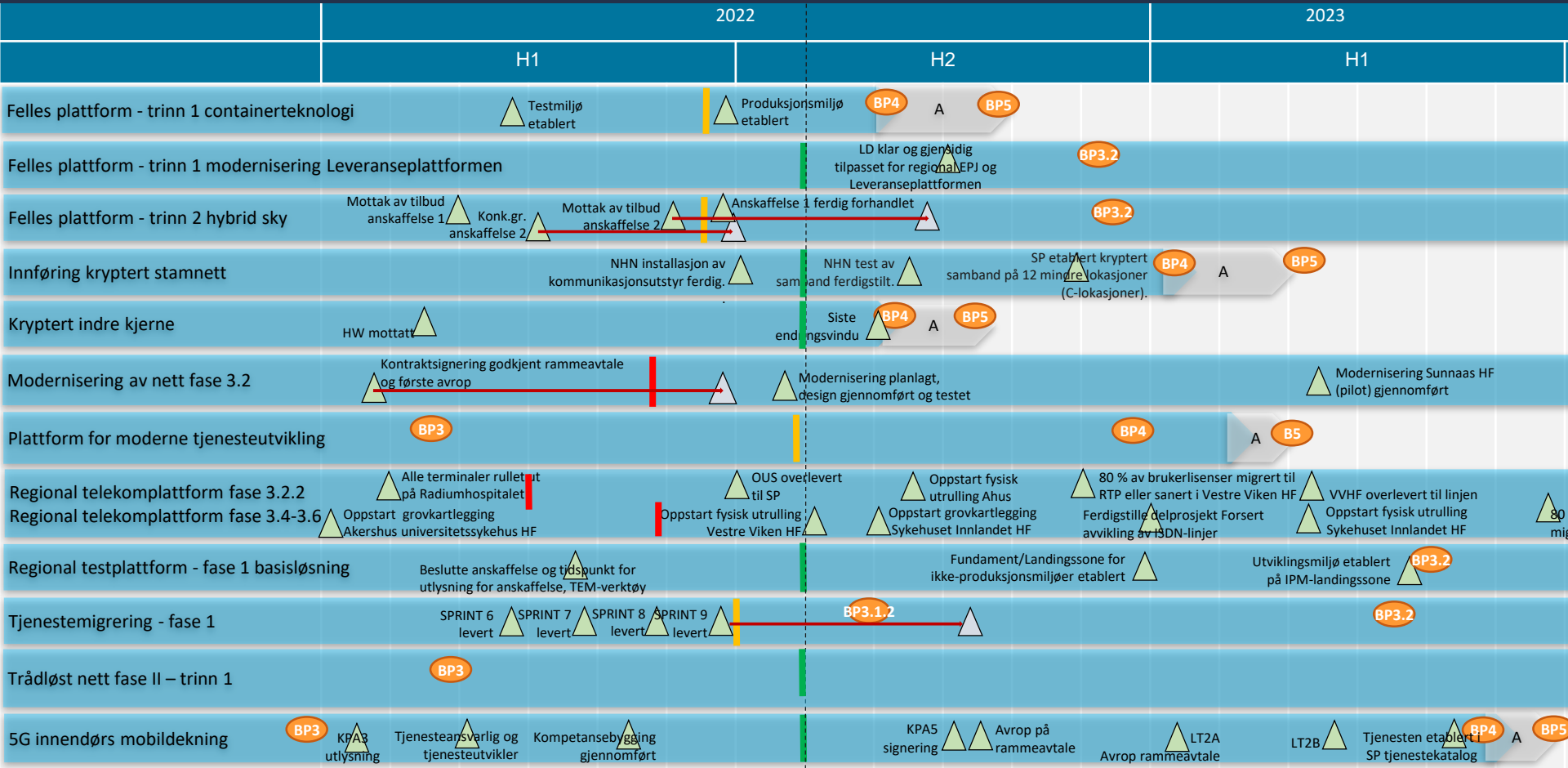
## Program STIM – gjennomførte leveranser juni-juli 2022

- Prosjekt *felles plattform – trinn 2 hybrid sky* har sendt ut konkurransegrunnlag for prekvalifisering av leverandører på anskaffelse 2, med tilbudsfrist 31. august 2022, noe som medfører at anskaffelsen sannsynlig ikke blir avsluttet før tidligst i slutten av 1. kvartal 2023, mot opprinnelig 4. kvartal 2022.
- For prosjekt *innføring kryptert stamnett* har Norsk helsenett SF bekreftet at alle rutere i det nye stamnettet er utplassert og oppkoblet.
- Prosjekt *plattform for moderne tjenesteutvikling* har utviklet en klikkbar demo av butikk og byggekloss (mock-up).
- Prosjekt *regional telekomplattform forsert avvikling av ISDN-linjer (FAST)*, som skal gjøre oss uavhengig av Telenors ISDN-teknologi i løpet av 2022, har portert Hamar sykehus og Gjøvik sykehus. Med det er alle linjer til Sykehuset Innlandet HF portert.
- Prosjekt *trådløst nett* har aktivert ytterligere aksesspunkter iht plan.
- Prosjekt *5G innendørs mobildekning* har gjennomført *fasene 1, 2 og prøvetilbud*, og resultatene er innarbeidet i underlaget for den endelige tilbudsfasen.

## Program STIM – planlagte leveranser august 2022

- Prosjekt *kryptert indre kjerne* skal ferdigstille krypteringsinstallasjon av indre kjerne ved Vestre Viken HF (Bærum, Drammen) og Sykehuset i Østfold (Kalnes og Moss).
- FAST-prosjektet skal portere Skien og Notodden.
- Prosjekt *tjenstemigrering* skal produksjonssette ytterligere en applikasjonstjeneste.
- Prosjekt *5G innendørs mobildekning* skal sende invitasjon til leverandører for endelig tilbud og ha innstilling på valg av leverandør klart.

# Program STIM - fremdrift prosjekter i gjennomføringsfase per juli 2022



▲ Milepæl   
 ■ På plan   
 ■ Forsinket/slutt dato påvirkes ikke   
 ■ Forsinket/Slutt dato påvirkes   
 A Avslutningsfase   
 BP Faseovergang   
 → Milepæl utsatt   
 → Utsatt milepæl godkjent



# Program STIM – kommentarer til status juni-juli 2022

## Prosjekt som har forsinkelser som påvirker sluttdato:

- Fremdriften i prosjekt *regional telekomplattform* fase 3.2.2 og oppstart fysisk utrulling fase 3.4-3.6 er påvirket av ressursituasjonen og tilgangen på linjeresurser med teknisk spisskompetanse blir betydelig redusert i tiden fremover som følge av jobbskifte og organisatoriske endringer. Prosjektet vil ikke kunne kompensere dette fullt ut med eksterne ressurser. Påvirkningen dette vil ha på hvilke aktiviteter som gjøres når vil bli avklart når revidert ressursplan er klar og ny utrullingsplan er lagt. Mange helseforetak, leverandører og avdelinger i Sykehuspartner HF blir berørt.
  - Tiltak: I samarbeid med linjen revideres utrullingsstrategien og -planen, som fremlegges for godkjenning i 3. kvartal 2022.

## Prosjekter som har mindre forsinkelser, som ikke påvirker sluttdato:

- I ankesaken etter prosjekt *modernisering av nett* sin tildeling av rammeavtalen for modernisering av nettverk er rettsavgjørelsen utsatt og lagmannsretten ba i brev 7. juli 2022 om muntlige forhandlinger. Disse avholdes 15. og 16. august i Borgarting lagmannsrett. Dette forsinker oppstart med ytterligere 6-8 uker og påvirker sluttdato for prosjektfase 3.2 og da spesielt moderniseringen ved lokasjoner ved Vestre Viken HF det per tid ikke allerede er bestilt utstyr for.
  - Tiltak: For å opprettholde tidsplanen er aktiviteter forsert på alle områder hvor dette er mulig uten at valgt leverandør er på plass. Arbeidet med konsekvensvurdering for prosjektene *modernisering av nett* og *trådløst nett fase II* er igangsatt.
- Prosjekt *felles plattform – trinn 1 containerteknologi* er noe forsinket med testmiljøet grunnet manglende ressurser. Da prosjektet og prosjekt *felles plattform - trinn 1 Modernisering leveranseplattformen* jobber inn mot samme fagområde, med samme fagressurser, fremlegges sammenslåing av prosjektene for beslutning i august. Dette forenkler også styringslinjene og reduserer administrasjonen.
- Prosjekt *felles plattform – trinn 2 hybrid sky* er noe bak plan med anskaffelse av kompetansepartner (avtale 2). Konkurransesammenheng for prekvalifisering har tilbudsfrist 31. august 2022. Dette betyr at anskaffelsen mest sannsynlig ikke vil bli avsluttet før tidligst i slutten av 1. kvartal 2023, mot opprinnelig 4. kvartal 2022.
- Prosjekt *plattform for moderne tjenesteutvikling* er noe etter plan grunnet mangel på ressurser.
- Prosjekt *tjenestemigrering* er noe bak plan, da enkelte applikasjonstjenester trenger lengre tid i migreringsforberedende aktiviteter. Fasen forlenges ut oktober, og beslutningsunderlag for utvidet omfang på gjennomføringsfase 1 ut april 2023 forberedes.

# Program STIM – økonomi gjennomføringsprosjekt per juli 2022

STIM prosjekter i gjennomføringsfase (MNOK)	Grunnkalkyle	Styringsramme	Kostnadsramme	Påløpt per 31.07.2022	Inntjent verdi per 31.07.2022	Prognose	Beslutningsdokumenter SP	Beslutningsdokumenter HSØ
5G innendørs mobildekning	15,4	16,4	19,8	4,8	5,4	13,0	Programstyringsgruppe 16.12.2021	
Felles plattform - trinn 1 modernisering Leveranseplattformen	15,9	18,5	22,3	5,2	2,5	15,9	SP HF styresak 039-2022 Finansieringssøknad sendt 13.04.2022	HSØ RHF styresak 097-2022 HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 17.06.2022
Felles plattform - trinn 1 containerteknologi	13,2	15,4	17,8	3,9	4,1	12,6	Programstyringsgruppe 23.06.2021	
Felles plattform - trinn 2 hybrid sky	24,3	32,5	41,0	5,1	7,2	24,3	SP HF Styresak 113-2021 Finansieringssøknad sendt 17.12.2021	HSØ RHF styresak 007-2022 HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 16.03.2022
Innføring kryptert stamnett	38,0	43,2	49,4	23,3	22,6	26,7	SP HF styresak 013-2020 og 047-2020 Søknad om finansiering sendt HSØ RHF 18.06.2020	HSØ RHF styresak 048-2020, 074-2020 HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 07.07.2020
Kryptert Indre kjerne	36,6	39,0	42,9	36,6	34,6	39,0	SP HF styresak 051-2021 Søknad om finansiering sendt HSØ RHF 07.06.2021	HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 19.07.2021
Modernisering av nett - fase 2B	307	346	393	28,7	19,3	307	SP HF styresak 082-2021 Søknad finansiering sendt HSØ RHF 22.10.2021	HSØ RHF styresak 145-2021 HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 05.01.2022
Plattform for moderne tjenesteutvikling	16,7	17,9	19,9	1,9	0,0	16,7	SP HF styresak 025-2022	
Regional telekomplattform fase 3.2.2 Innføring resterende OUS HF, og pilot VVHF	41,1	50,2	57,5	39,7	34,3	45,3	SP HF Styresak 091-2020 Finansieringssøknad sendt 22.12.2020	HSØ RHF styresak 021-2021 HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 23.04.2021
Regional telekomplattform fase 3.4-3.6 - utrulling ved VVHF, SIHF, Ahus HF samt forsert avvikling av ISDN linjer fra Telenor	100,6	112,9	132,6	4,4	0,0	100,6	SP HF Styresak 095-2021 Finansieringssøknad sendt 12.11.2021	HSØ RHF styresak 006-2022 HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 16.03.2022
Regional testplattform - fase 1	17,3	18,0	19,6	9,3	6,1	16,3	Programstyringsgruppe 13.08.2021 SP HF styresak 069-2021	
Tjenestemigrering - fase 1	21,7	23,7	26,3	17,4	18,1	21,7	Programstyringsgruppe 13.08.2021 SP HF styresak 068-2021 Søknad om finansiering sendt HSØ RHF 02.09.2021	HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 27.10.2021
Trådløst nett fase II trinn 1	53	62	68	16,7	14,7	56,2	SP HF Styresak 009-2022 Finansieringssøknad sendt 11.02.2022	HSØ RHF styresak 025-2022 HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 25.03.2022
Windows 10 fase 2	225	254	273	119,6	142,7	203,4	SP HF styresak 040-2021 Søknad om finansiering sendt HSØ RHF 30.04.2021	HSØ RHF styresak 072-2021 HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 30.06.2021
Windows 10 fase 3	123	145	193	41,8	39,9	123,0	SP HF styresak 081-2021 Søknad om finansiering sendt HSØ RHF 22.10.2021	HSØ RHF styresak 129-2021 HSØ RHF finansieringsbeslutning datert 08.12.2021

Avvik:

**Kryptert indre kjerne:** Avvik i hovedsak knyttet til høyere utstyrs kostnad. Programmet har løftet behov for bruk av styringsramme, men ikke fått tilbakemelding.

**Regional telekomplattform fase 3.2.2:** Avvik knyttes i hovedsak til stopp i prosjektet i februar/mars 2022. Endringsanmodning vil bli fremmet for programstyringsgruppen.

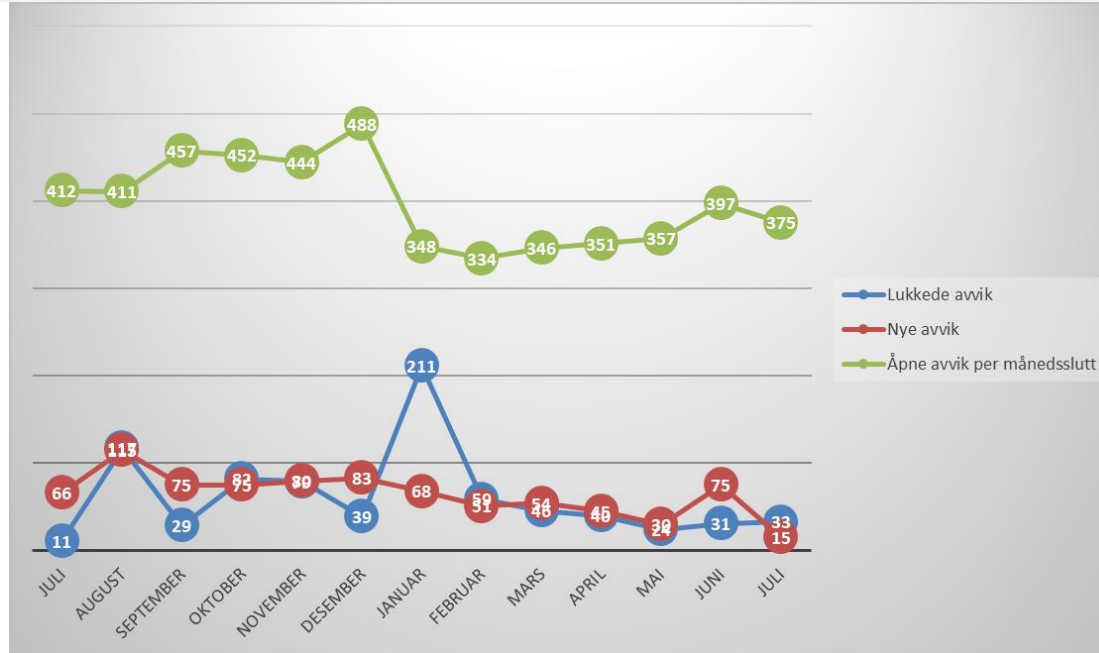
**Trådløst nett fase II:** Prognosen er endret grunnet usikkerhet og ankesaken ifm avtalen til prosjekt *modernisering av nett*. Justering av fremdriftsplan forventes i påvente av rettsavgjørelse.

## Program STIM – fullførte prosjekter

Prosjekt	Dato godkjent BP5	Gevinstrealiseringsplan	Dato planlagt BP6
Sikkerhetssone, sonemodell og AD-struktur	21.01.2021	Gevinstrealiseringsplan er overlevert gevinsteier i Sykehuspartner HF linje.	
Privilegerte tilganger	21.01.2021	Gevinstrealiseringsplan er overlevert gevinsteier i Sykehuspartner HF linje.	
Mobilitetsplattform	03.03.2021	Gevinstrealiseringsplan er overlevert gevinsteier i Sykehuspartner HF linje.	Effekteier/prosjekteier fremlegger status på effektoppnåelse i STIM programstyringsgruppe 23.11.2022.
Styrket autentisering	09.04.2021	Gevinstrealiseringsplan er overlevert gevinsteier i Sykehuspartner HF linje.	
Regional Citrix-plattform	13.08.2021	Gevinstrealiseringsplan er overlevert gevinsteier i Sykehuspartner HF linje.	Effekteier/prosjekteier fremlegger status på effektoppnåelse i STIM programstyringsgruppe 23.11.2022.
PAM – en vei inn	16.12.2021	Gevinstrealiseringsplan er overlevert gevinsteier i Sykehuspartner HF linje.	
Trådløst nett	16.12.2021	Gevinstrealiseringsplan er overlevert gevinsteier i Sykehuspartner HF linje.	
Mobilitet – mobile enheter i pasientbehandling	17.02.2022	Gevinstrealiseringsplan er overlevert gevinsteier i Sykehuspartner HF linje.	Effekteier/prosjekteier fremlegger status på effektoppnåelse i STIM programstyringsgruppe 23.11.2022.
Felles plattform - trinn 1 RAM	13.05.2022	Gevinstrealiseringsplan blir utarbeidet når hele trinn 1 er ferdigstilt.	

# Avvikshåndtering

Avvikshåndtering er et viktig bidrag i arbeidet med intern kontroll og kontinuerlig forbedring. Sykehuspartner HF fortsetter arbeidet for å øke oppmerksomheten på å behandle avvik og identifisere tiltak som bidrar til blant annet endringer i interne prosesser (mennesker, teknologi og organisasjon). Anskaffelsesprosessen av nytt avvikshåndteringsverktøy går som planlagt.



	august	september	oktober	november	desember	januar	februar	mars	april	mai	juni	juli
<b>Åpne avvik forrige periode</b>	412	411	457	452	444	488	348	334	346	351	357	397
<b>Nye avvik</b>	115	75	75	80	83	68	51	54	45	30	75	15
<i>Internt innmeldt</i>	90	51	52	46	61	38	28	26	28	21	33	10
<i>Eksternt innmeldt</i>	25	24	22	34	22	30	23	28	17	9	42	5
<b>Lukkede avvik</b>	117	29	82	79	39	211	59	46	40	24	31	33
<b>Åpne avvik per månedsslutt</b>	<b>411</b>	<b>457</b>	<b>452</b>	<b>444</b>	<b>488</b>	<b>348</b>	<b>334</b>	<b>346</b>	<b>351</b>	<b>357</b>	<b>397</b>	<b>375</b>

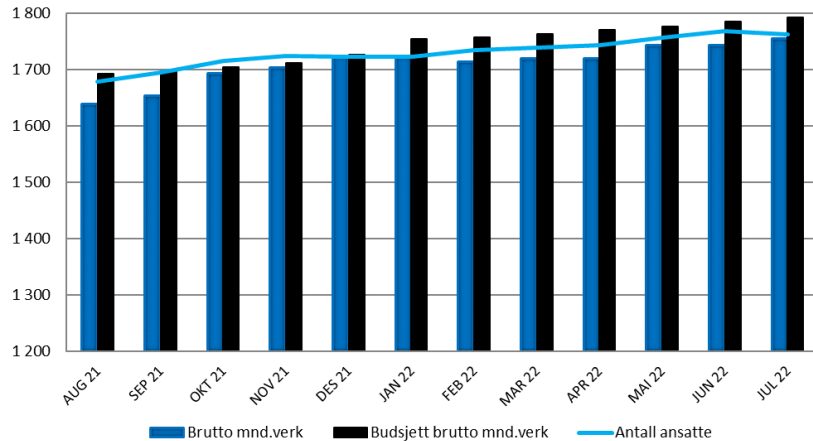
# Organisasjon og medarbeidere

**Bemanningsutvikling:** Brutto månedsverk i juli utgjør 1 755 som er 38 lavere enn budsjett for måneden. Det er mange tilsetninger i prosess, og det arbeides med merkevarebygging av Sykehuspartner HF.

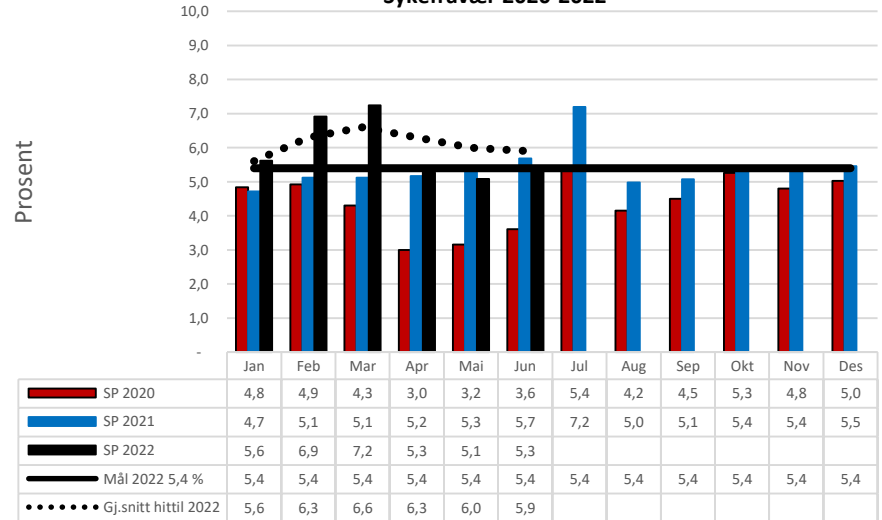
**Turnover:** Akkumulert turnover (siste 12 måneder) per mai er 7,05 %. Dette er 2,6 prosentpoeng høyere enn tilsvarende periode i fjor som var preget av svært lav turnover grunnet koronapandemien.

**Sykefravær:** Sykefraværet i juni er 5,3 %, samme nivå som april og mai, men lavere enn årets første måneder. Sykefraværet hittil i år viser 5,9 %, som er over målkrav for året.

Bemanning 2021-2022



Sykefravær 2020-2022



## TILTAK:

**Bemanningsutvikling:** Jevnlig rapportering og oppfølging for å sikre at bemanning er i tråd med budsjett, og i tråd med Sykehuspartner HF's kjernevirksomhet og behov for kompetansedreining.

**Sykefravær:** Oppfølging av ForBedring med tiltaksfokus, opplæring i linjen for å sikre oppfølging av sykefravær. Jevnlig medarbeideroppfølging og 1-1 samtaler.

**Turnover:** Fokus på arbeidsmiljø gjennom ulike undersøkelser, ledelse- og kompetansetiltak. Økt fokus på Employer branding for å beholde og tiltrekke ønsket kompetanse.

# Status informasjonssikkerhet

Område	Status og endring siden forrige tertial.				
Områder med høy risiko.	<p>Risikovurdering T1 2022 er utarbeidet og presentert for styret. Omlegging til ny modell for fremstilling av risiko, basert på de 114 kontrollene som fremkommer i forvaltningsstandarden ISO 27001, og hvor hendelsene (brudd på kontrollene) er vurdert etter ny regional mal for fastsettelse av konsekvens og sannsynlighet. Tiltakslistene er oppdatert. Informasjonssikkerhetsmessig risiko er overordnet uendret fra T3 2021 til T1 2022.</p> <p>Risikovurderingen vil bli oppdatert per 2. tertial.</p>				
Lukking av identifiserte sårbarheter i Riksrevisjonens rapport.	<p>Sykehuspartner identifiserte 47 tekniske tiltak etter Riksrevisjonens kontroll. Per juli er 43 lukket. Arbeid med 24 tiltak pågikk allerede før gjennomgangen med Riksrevisjonen, og ytterligere 9 tiltak var avvik fra besluttet policy. Disse er nå utbedret.</p> <p>Det pågår arbeid med fire tiltak, tiltakene overføres til ordinær linjeoppfølging innen 31. desember 2022:</p> <table border="1"><tbody><tr><td>1) Office-filer som inneholder makroer</td><td>3) Etablering av ny NAC-løsning</td></tr><tr><td>2) Opprydding i filområder</td><td>4) 3. parts programvare på klienter</td></tr></tbody></table> <ol style="list-style-type: none"><li>1) Det er positiv fremdrift innenfor området «Office-filer som inneholder makroer», og det er antatt at dette arbeidet ferdigstilles i løpet av Q3 2022.</li><li>2) Utrulling NAC følger plan, se neste slide</li><li>3) Arbeid med opprydding i filområder pågår og avsluttes som eget innsatsområde innen året.</li><li>4) 3. partsprogramvare på klienter håndteres gjennom Windows 10-prosjektet og følger prosjektplan for Windows 10-utrulling.</li></ol>	1) Office-filer som inneholder makroer	3) Etablering av ny NAC-løsning	2) Opprydding i filområder	4) 3. parts programvare på klienter
1) Office-filer som inneholder makroer	3) Etablering av ny NAC-løsning				
2) Opprydding i filområder	4) 3. parts programvare på klienter				
Andre forhold	Det er utarbeidet ny trusselvurdering, jf. sak 076-2022.				



# Kundetilfredshet 1. halvår 2022:

Resultater pr spørsmål (svarprosent = 23 basert på 538 mottagere og 126 svar)

Nivå	Vurdering
>=4,5	
>=3	
<3	

Skala fra 1-6

1. Opplevd leveranseevne fra Sykehuspartner						2. Opplevd samarbeid med Sykehuspartner						3. Partner for helsejenester i utvikling					
Spørsmål	2020 1. halvår	2020 2. halvår	2021 1. halvår	2021 2. halvår	2022 1. halvår	Spørsmål	2020 1. halvår	2020 2. halvår	2021 1. halvår	2021 2. halvår	2022 1. halvår	Spørsmål	2020 1. halvår	2020 2. halvår	2021 1. halvår	2021 2. halvår	2022 1. halvår
1. I hvilken grad har du opplevd Sykehuspartners tjenester som stabile siden forrige måling?	4,5	4,3	4,2	4,2	4,0	4. I hvilken grad er du fornøyd med dialogen du har hatt med Sykehuspartner siden forrige måling?	4,7	4,2	4,2	4,3	4,0	7. I hvilken grad opplever du at Sykehuspartner evner å drive kontinuerlig forbedringsarbeid som kommer helseforetakene i regionen til gode?	3,6	3,3	3,2	3,1	2,8
2. I hvilken grad har avtalte endringer og tillegg blitt levert som planlagt siden forrige måling?	3,8	3,7	3,3	3,4	3,1	5. I hvilken grad er du fornøyd med økonomioppfølging fra Sykehuspartner?	3,6	3,7	3,5	3,3	3,3	8. I hvilken grad opplever du at Sykehuspartner har vist virksomhetsforståelse for dere som helseforetak?	3,8	3,6	3,3	3,3	3,1
3. I hvilken grad kjenner du til hva Sykehuspartner skal levere til ditt foretak i løpet av neste halvår?	4,2	4,1	4,2	4,2	4,1	6. I hvilken grad opplever du at Sykehuspartner har vært tilgjengelig for ditt foretak siden forrige måling?	4,5	4,0	3,9	4,3	3,7	9. Totalt sett, hvor fornøyd har du vært med Sykehuspartner som partner siden forrige måling?	4,1	3,7	3,6	3,5	3,3

## Kommentar:

- Resultatene er vurdert ihht gjeldende interne vurderingsnøkkel, mens det til styret rapporteres grønt når årets resultatmål er nådd (4,2)
- Spørsmål 9 kalt «Totalinntrykk» har i årets første måling resultatet 3,3, som er en ikke-signifikant nedgang fra forrige måling (3,5). Samtidig illustrerer resultatet at kundetilfredsheten ikke ligger der Sykehuspartner skulle ønske. Målet for 2022 på 4,2 er dermed ikke nådd til tross for omfattende tiltak blant annet gjennom #4,2 kampanjen.
- Trenden er flat med unntak av en positiv topp våren 2020 der målingen ble gjennomført i starten av Covid-19 pandemien, da mange kunder kommenterte at opplevd leveranseevne og dessuten at opplevd dialogkvalitet var svært god. Se egen slide for historikk fra 2018.
- Reduksjonen i resultatet på spørsmål 6 vedørende tilgjengelighet er signifikant. De øvrige endringene fra forrige måling er ikke signifikante.
- Sykehuspartner HF vil jobbe videre med å vurdere tiltak.


























































# Kundetilfredshet 1. halvår 2022:

## Resultater pr foretak siden våren 2020

Nivå	Vurdering
>=4,5	
>=3	
<3	

Skala fra 1-6

	2020	2020	2021	2021	2022	
	1. halvår	2. halvår	1. halvår	2. halvår	1. halvår	
	Total-inntrykk	Total-inntrykk	Total-inntrykk	Total-inntrykk	Total-inntrykk	Antall deltagere
<b>Gjennomsnitt for regionen</b>	 4,1	 3,7	 3,6	 3,5	 3,3	<b>126</b>
Sykehuset Telemark	 4,6	 3,7	 3,2	 4,0	 3,4	7
Sykehuset i Vestvold	 5,0	 4,0	 2,8	 3,9	 3,6	5
Sunnaas sykehus	 4,0	 4,6	 3,5	 4,0	 4,0	1
Helse Sør-Øst RHF	 5,0	 4,1	 4,4	 4,3	 4,5	4
Oslo universitetssykehus	 4,3	 3,6	 3,6	 2,9	 2,3	26
Akershus universitetssykehus	 4,7	 4,2	 4,0	 3,5	 3,5	20
Vestre Viken	 4,8	 3,6	 3,4	 3,4	 3,4	8
Sørlandet Sykehus	 4,0	 3,5	 3,6	 3,8	 3,7	22
Sykehuset Østfold	 3,9	 3,0	 4,0	 3,0	 3,3	12
Sykehuset Innlandet	 3,1	 3,6	 3,5	 3,8	 3,5	13

### Kommentar:

- Resultatet på målingen (dvs. resultatet på spørsmål 9 «Totalinntrykk») er 3,3 på en skala fra 1-6
- I det positive resultatet våren 2020 midt i Covid-19 pandemien, fremhevet kundene Sykehuspartner HF's økte leveranseevne samt god dialog mellom partene i en krevende situasjon. Dette illustrerer hva som er mulig, og bør være mulig, å få til når det gjelder kundetilfredshet.
- Kundene fremhever følgende som positivt:
  - Drift
  - Dialog, spesielt Kundeansvarlig, Service Manager og Brukerstøtte
  - Kjennskap til leveranseplaner
- Kundene påpeker også flere utfordringer:
  - For liten kapasitet hos Sykehuspartner
  - For lav leveransepresisjon
  - Noe kjennskap til forbedringsaktiviteter, men resultater merkes ikke
  - Lav virksomhetsforståelse