

Virksomhetsrapport oktober 2018

Situasjonsvurdering

Sykehuspartner HF har i oktober 2018 fortsatt arbeidet med ekstra tiltak for å redusere antallet kritiske hendelser og dermed levere mer stabile tjenester til helseforetakene. Til tross for færre kritiske hendelser enn foregående måneder, er driften denne måneden ikke tilfredsstillende for enkelte foretak. Det arbeides videre med å forbedre driften for samtlige helseforetak.

Forsyningssenteret fortsetter å levere som avtalt til helseforetakene. Leveransepresisjon på IKT-utstyr til helseforetakene er også i henhold til plan. Volumet av tjenesteendringer økte i oktober og leveransepresisjonen ble forbedret til årsbeste selv om den fortsatt ligger under resultatkravet. Utrulling av trådløst nettverk pågår ved fem av regionens helseforetak, og tilbakemeldinger knyttet til arbeidet er så langt gode.

Finansielt regnskap viser et driftsresultat dårligere enn budsjett. Dette har særlig sammenheng med sluttoppgjør DXC Technology som er bokført i oktober. Det er høy aktivitet med tilhørende kostnader i Program for informasjonssikkerhet, personvern, identitets- og tilgangsstyring (ISOP) og Program for standardisering og IKT-infrastrukturmodernisering (STIM). STIM inngikk ikke i budsjett 2018.

Det er en positiv trend i bemanningsstatus. Det er likevel ansatt færre enn budsjettet hittil i år, og dette medfører et underforbruk i lønns- og personalkostnader for året. Det pågår ulike rekrutteringstiltak og prosesser for å sikre nødvendig kapasitet til utviklingsprosjektene. Turnover vurderes som tilfredsstillende. Sykefraværet per september viser fremdeles en positiv utvikling.

Målekort

	RESULTATKRAV 2018	RESULTAT		SAMLET VURDERING
		Måned oktober	Akkumulert året	
ØKONOMI				
Driftsresultat	40 MNOK	-75 MNOK	-35 MNOK*	
Investeringer	591 MNOK	202 MNOK	509 MNOK	
STABILE TJENESTELEVERANSER				
Antall kritiske hendelser 1A	-10%/188#	17%/16#	2%/181#	
Løsningsgrad kundeservice (IKT telefoni inkl. ERP)	90%	86%	86%	
Løsningsgrad kundeservice (HR-tjenester uten ERP)	90%	92%	92%	
Leveransepresisjon for HRØR-tjenester ^(SLA brudd 1A og 2A)	100 %	100%	100%	
Leveransepresisjon Forsyningscenter	97%	98,7%	97,7%	
Forbedring av leveransepresisjon for tjenesteendringer **	+15%	-6,5%	-35,2%	
UTVIKLINGSINITATIV				
Lvert kapasitet i henhold til bestilling fra HSØ	98%	97%	98%	
Faktureringsgrad for tjenesteutvikling	90%	92,4%	94%	
Andel interne ressurser	55%	57%	58%	
ORGANISASJON OG MEDARBEIDERE				
Sykefravær – Sykehuspartner	5,6%	5,3% (september)	5,9%	

* Negativt resultat skyldes i hovedsak engangskostnader forbundet med avbestilling av avtale med DXC Technology som er bokført i oktober. Resultat i ordinær drift er bedre enn budsjett.

** Leveranser med et forenklet leveranseløp inngår ikke lenger i grunnlaget for måling av presisjon

<i>(tall i tusen)</i>	Oktober			Hittil i år		
	Regnskap	Budsjett	Budsjettavvik	Regnskap	Budsjett	Budsjettavvik
Basisramme	1 684	1 684		16 841	16 841	
Driftsinntekter	278 651	287 202	- 8 550	2 835 950	2 848 568	- 12 617
Konsulentinntekt	21 864	16 700	5 164	117 081	126 396	- 9 316
Sum driftsinntekter	302 199	305 585	- 3 386	2 969 872	2 991 805	- 21 933
Lønnskostnader	100 860	106 393	5 532	961 974	1 024 442	62 468
Aktiverbare timer	- 4 639	- 7 079	- 2 440	- 39 783	- 54 757	- 14 974
Varekostnad	3 549	2 390	- 1 158	27 411	23 903	- 3 508
Avskrivninger	87 586	97 122	9 536	903 550	947 061	43 511
Lisenser, service og vedlikehold	120 631	67 884	- 52 748	709 381	686 802	- 22 579
Ekstern bistand	39 112	8 340	- 30 773	185 897	103 719	- 82 178
Andre driftskostnader	25 987	17 721	- 8 266	222 781	198 664	- 24 117
Sum driftskostnader	373 087	292 771	- 80 317	2 971 212	2 929 835	- 41 377
Driftsresultat	- 70 888	12 814	- 83 702	- 1 340	61 970	- 63 310
Nettofinans	- 3 973	- 3 917	- 56	- 34 078	- 38 650	4 571
Ordinært resultat	- 74 861	8 898	- 83 759	- 35 418	23 320	- 58 738

Resultatet hittil i år per oktober er 59 MNOK lavere enn budsjett 2018. Dette har i hovedsak sammenheng med sluttoppgjør DXC Technology som er bokført i oktober. Det er også høy aktivitet på prosjekter inkludert i programmene ISOP og STIM, der STIM ikke inngikk i budsjett 2018 og det for ISOP har vært en reklassifisering fra investering til drift. Regnskapet for Sykehuspartner HF eksklusive programmer er vesentlig bedre enn budsjettet.

Inntekter

- Driftsinntektene er 12,6 MNOK bak budsjett hittil i år, men det er enkelte underliggende avvik knyttet til forskjellige inntektsstrømmer. Oppdaterte prognoser på avtalekostnad tilsier en lavere avtalekostnad på ca. 10 MNOK og dermed en tilhørende redusert inntekt, og færre idriftsettelser enn budsjettet, gir lavere utfakturering av kundestyrt avskrivninger.
- Konsulentinntekt ses i sammenheng med aktiverbare timer. Avviket på konsulentinntekter hittil i år kan hovedsakelig tilskrives at det er 60 FTE færre enn budsjettet, samt at eksisterende ressurser brukt inn mot STIM-programmet ikke er fakturerbare.

Kostnader

- Totale lønns- og personalkostnader er 62 MNOK lavere enn budsjett. Færre ansatte enn budsjettet vil anslagsvis øke dette avviket noe ut året, selv om det har vært en del flere nyansettelser de siste månedene mot årets første måneder.
- Avskrivninger er 43 MNOK lavere enn budsjett hittil i år. Fra og med juli er Sykehuspartner HFs budsjett økt knyttet til investeringer og overføringer fra Regional klinisk løsning. Flere av disse investeringene er forsinket igangsatt, og dertil blir avskrivninger også forsinket.
- Som følge av sluttoppgjør DXC Technology er det påløpt ca. 54 MNOK i avtalekostnad i oktober.
- Ekstern bistand er 31 MNOK høyere enn budsjett for oktober. Dette gjelder særlig aktiviteter i STIM og ISOP. For ISOP er det i oktober reklassifisert mellom investering og drift pålydende ca 14 MNOK. Resten av Sykehuspartner er på budsjett for denne posten hittil i år.
- Avviket på andre driftskostnader utgjør 24 MNOK. Herav knyttes 11 MNOK til utredningsarbeid i første halvår. Det inngår også 24 MNOK i viderefakturerbare kostnader, som har en motpost under driftsinntekter. En stor andel øvrige andre driftskostnader gjelder aktiviteter vedrørende flytting av Kongsvinger Sykehus til Ahus HF. Ser man bort i fra disse kostnadene er resten av andre driftskostnader under budsjett.

Investeringer - Prosjekter og drift (alle tall i hele tusen)	Anskaffelse denne periode	Anskaffelse hittil i år	Budsjett hittil i år	Avvik bud hittil i år	Årsbudsjett	Andel av årsbudsjett
Sikker og stabil drift	11 325	122 698	162 430	39 732	194 920	63 %
Modernisering	176 734	176 734	62 500	-114 234	75 000	236 %
ASK (Applikasjonssanering)	0	0	21 670	21 670	26 000	0 %
Informasjonssikkerhet og personvern (inkl. IAM)	-2 273	86 150	114 200	28 050	137 040	63 %
STIM	670	3 872		-3 872		
Tjenesteorientering og automatisering	168	792	16 970	16 178	20 360	4 %
SLA-oppgraderinger	3 484	16 413		-16 413		
Utkjøp periferi operasjonell leasing	255	3 830		-3 830		
Finansiell leie - Periferi	11 631	98 491	115 000	16 509	138 000	71 %
SUM	201 995	508 979	492 770	-16 209	591 320	86 %

Enkelte investeringsbehov endres grunnet utkjøp fra DXC. Dette blir inkludert i rapport for november med en endelig årsprognose.

- Sikker og stabil drift: Anskaffelser økt grunnet kjøp av økt serverkapasitet
- Modernisering: Anskaffelsene er økt i oktober grunnet utkjøp av maskinvare og programvare fra DXC Technology for 176,7 MNOK (inkl MVA) .
- ISOP: En omklassifisering fra investering til drift medfører en reduksjon på investeringer på ca. 14 MNOK.
- ASK (applikasjonssanering): Bokføringen er tidligere endret fra investering til drift.
- STIM: STIM er i etableringsfase
- Tjenesteorientering og automatisering: Prognosen er nedjustert blant annet grunnet at ny kundeportal er forsinket.
- SLA-oppgraderinger: Gjelder SLA-oppgraderinger som er prioritert i avstemte kundeplaner.
- Utkjøp periferi operasjonell leasing: Treårig operasjonell leasingavtale inngått i 2015 er kjøpt ut fra leasingselskapet.

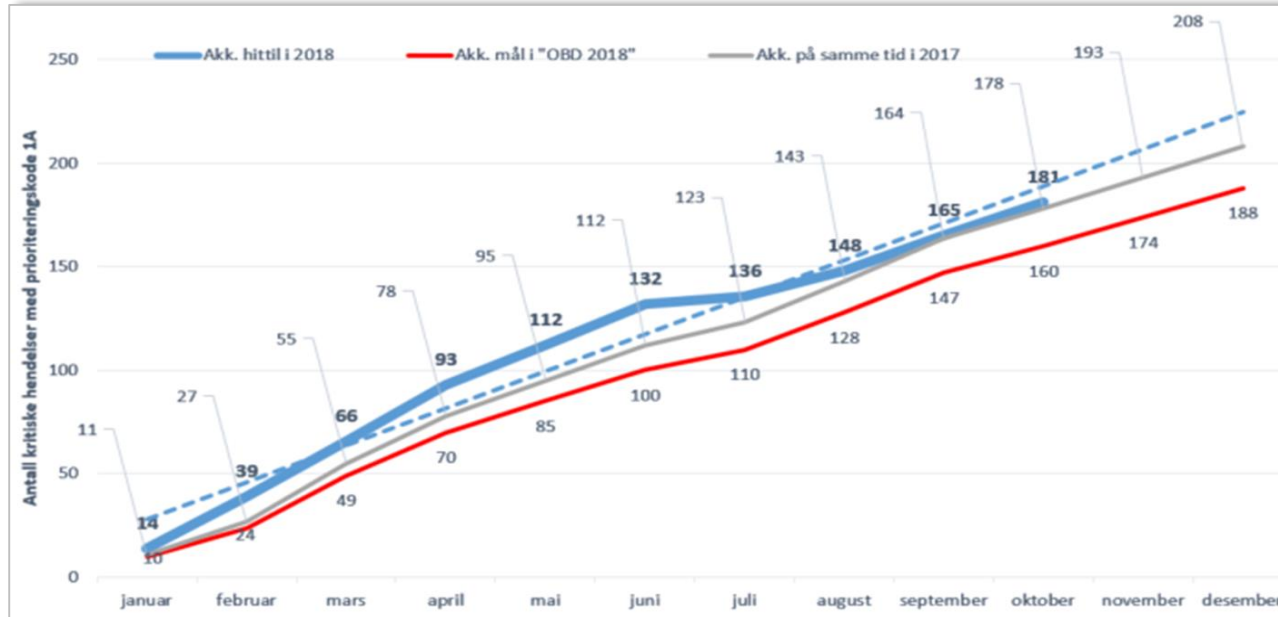
Omsetningen har variert noe gjennom 2018, men det er små avvik hittil i år og per oktober er det ca. 4 MNOK høyere omsetning enn budsjettet. Avviket i driftsinntekter går mot avvik varekostnad.

Andre driftskostnader må sees i sammenheng med driftsinntekter. Andelen logistikk-kostnader er lavere enn forutsatt i budsjett for perioden og hittil i år. Forventet andel logistikk-kostnad er 12,5 %, faktisk andel hittil i år er 11,3 %.

Forsyningscenteret (tall i tusen)	Oktober			Hittil i år		
	Regnskap	Budsjett	Budsjettavvik	Regnskap	Budsjett	Budsjettavvik
Driftsinntekter	63 665	61 871	1 793	553 665	549 266	4 398
Annen inntekt	7 151	7 130		71 367	68 054	3 312
Sum driftsinntekter	70 816	69 002	1 793	625 032	617 321	7 711
Varekostnad	63 458	61 871	- 1 586	555 776	549 266	- 6 509
Andre driftskostnader	7 175	7 734	559	62 248	68 658	6 410
Sum driftskostnader	70 633	69 605	- 1 028	618 024	617 924	- 100
Driftsresultat før viderefakturering	183	- 604	765	7 007	- 604	7 611
Nettofinans	- 7			11		11
Resultat	190	- 604	765	7 019	- 604	7 622

Selv om tiltak i linjen og proaktivt arbeid bidrar positivt i arbeidet med å redusere antall kritiske hendelser, ligger vi per oktober bak målkravet akkumulert.

Prognose- og måloppnåelse ift OBD-mål 2018 (1A)



Grønn celle = mål oppnådd
Rød celle = mål ikke oppnådd

	jan.	feb.	mar.	apr.	mai	jun.	jul.	aug.	sep.	okt.	nov.	des.
Måloppnåelse pr. mnd. (mål=-10%)	27% (ant.=14)	56% (ant.=25)	-4% (ant.=27)	17% (ant.=27)	12% (ant.=19)	18% (ant.=20)	-64% (ant.=4)	-40% (ant.=12)	-19% (ant.=17)	17% (ant.=16)		
Måloppnåelse akkumulert (mål=-10%)	27%	44%	20%	19%	18%	18%	11%	3%	1%	2%		

TILTAK

Proaktive tiltak:

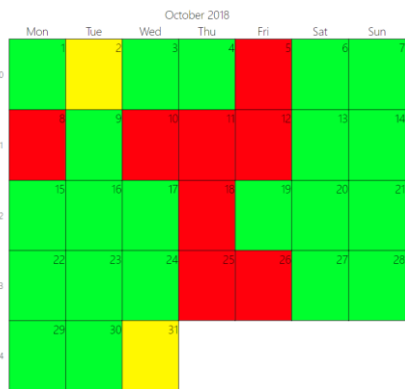
- Styrket ledelsesmessig involvering i vurdering og godkjenning av endringer før produksjonssetting.
- Strengere krav til prosjektene før produksjonssettinger.
- Forbedret proaktivt applikasjonsvedlikehold.
- Stort trykk på reduksjon av etterslep på sikkerhetsoppdateringer, samt innføring av rutiner som sikrer løpende sikkerhetsoppdatering i henhold til policy.

Reaktive tiltak:

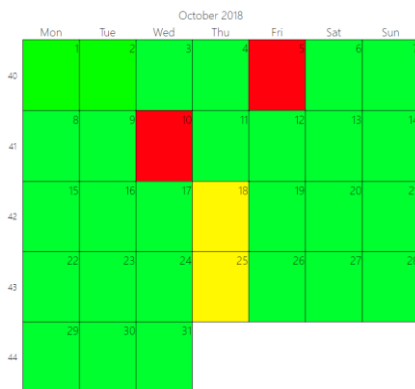
- Styrket ledelsesmessig oppfølging av kritiske hendelser.
- Raskere ferdigstilling av rotårsaksanalyser (maks fem dager) og gjennomføring av korrektive tiltak.
- Etablering av driftskalender («grønne dager») for å styrke fokuset på driftskvaliteten Sykehuspartner HF leverer.

Oktober hadde 21 grønne dager (regnet for alle HF), som er den nest beste måneden siden januar 2017. Med unntak av Oslo Universitetssykehus HF, Akershus Universitetssykehus HF og Vestre Viken HF var driften tilfredsstillende.

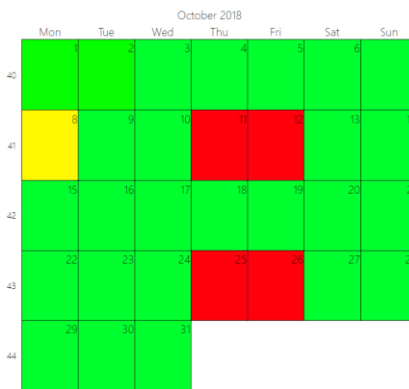
Alle HF



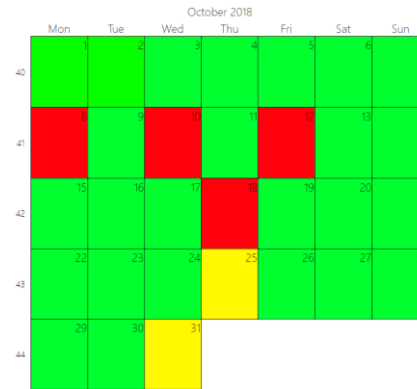
AHUS



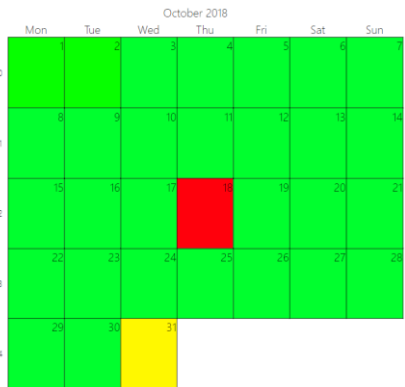
OUS



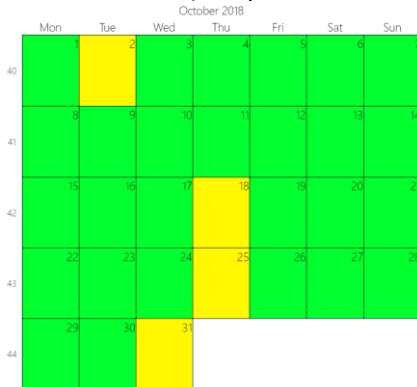
VVHF



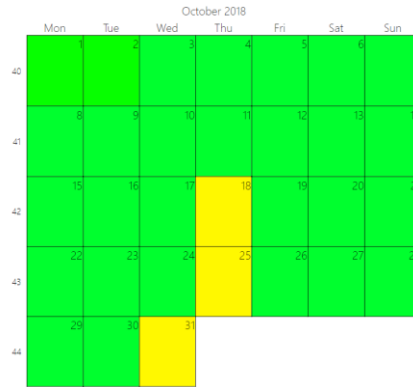
SIHF



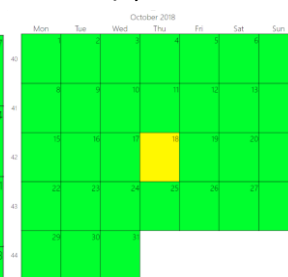
SØHF, SVHF



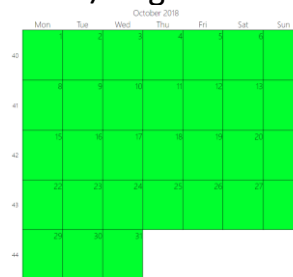
SSHF, STHF, SPHF



HSØ, SUNHF



Øvrige



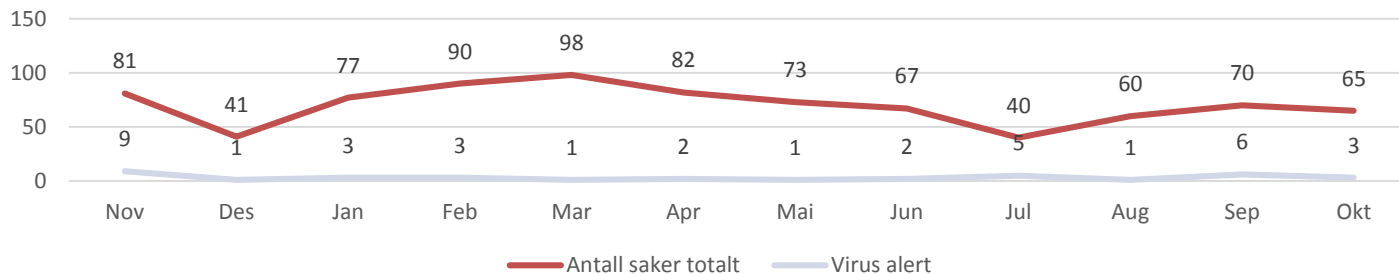
Grønn: ingen kritiske hendelser
 Gul: Én eller flere 2A-hendelser
 Rød: Én eller flere 1A-hendelser

1 – Viser antall sikkerhetshendelser registrert i SM9 per måned. Grå strek er antall registrerte maskiner som er eller har vært infisert.

2 – Viser antall registrerte .NO domener med skadelig kode rapportert til NorCERT per måned satt i sammenheng med hvor mange blokkeringer som er gjort i ekstern brannmur. (oktobertall er forsinket)

3 – Viser antall faktiske hendelser i analyseplattformen som er analysert og hendelse håndtert av Sykehuspartner HF per måned

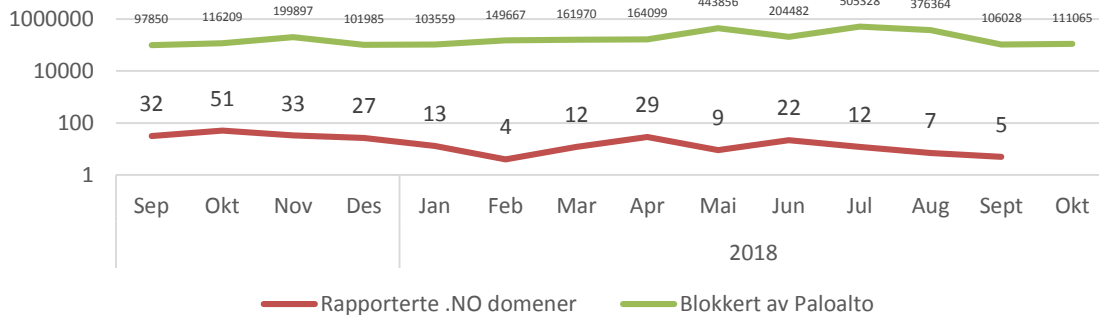
1 - SM9 Incidents



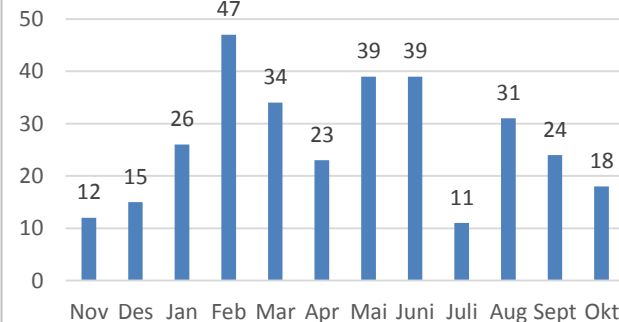
TILTAK

- Oppgradering/ sanering innenfor serverparken
- Oppgradering/ sanering innenfor klientparken
- Styrking av behandling av risikovurderinger (ROS)
- Sikkerhetsoppdateringer
- Utrulling av forsterket endepunktovervåking

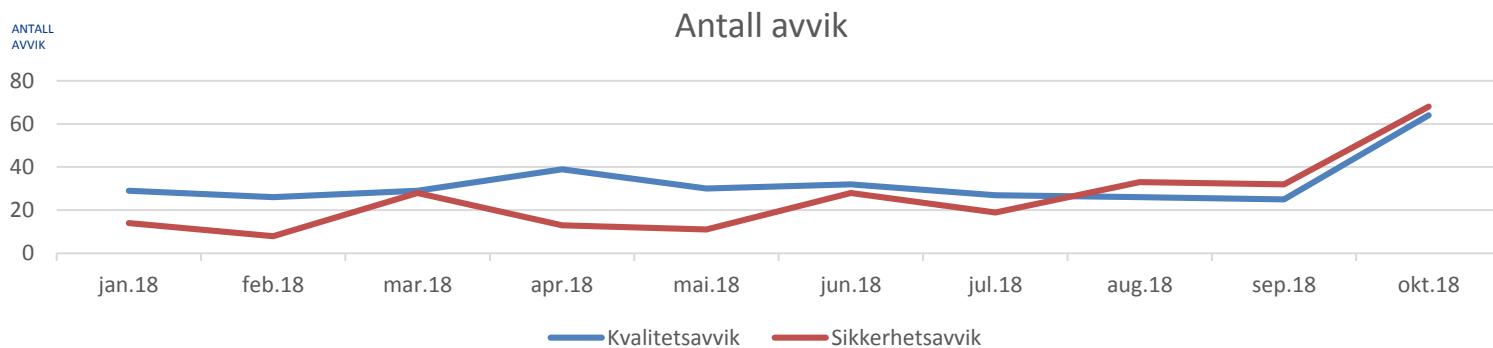
2 - Blokkeringsrate i Intrusion Prevention System



3 - Hendelser analyseplattform



Både interne avvik og avvik mottatt fra eksterne følges opp i henhold til avviksprosessen. Så langt i år er det kommet inn 327 kvalitetsavvik og 254 sikkerhetsavvik. Blant kvalitetsavvikene, ser vi at «driftsavvik eksternt innmeldt», er den største kategorien. Noen av disse er tekniske hendelser, og skulle vært håndtert som hendelser gjennom incidentprosessen. Vi er i dialog med helseforetakene for å tydeliggjøre skillet mellom brukerhenvendelser og avvik. Analyse av rotårsak og oppfølging av tiltakene vektlegges i avvikshåndteringen for å gi grunnlag for tiltak til forbedringer. Tiltak for å øke antall internt meldte avvik pågår.



	jan.18	feb.18	mar.18	apr.18	mai.18	jun.18	jul.18	aug.18	sep.18	okt.18	sum
Kvalitetsavvik internt	0	0	1	1	2	2	2	0	2	2	12
Kvalitetsavvik eksternt innmeldt	29	26	28	38	28	30	25	26	23	62	315
Sikkerhetsavvik interne	12	6	11	9	11	26	18	22	31	67	213
Sikkerhetsavvik ekstern innmeldt	2	2	17	4	0	2	1	11	1	1	41

Andelen leverte ressurser sett opp i mot bestilte ressurser til Regional IKT-Prosjektportefølje i oktober var 97 %. Samtlige program melder grønt på overordnet ressursituasjon, men noen prosjekter i RKL melder om ressursutfordringer. Det er igangsatt ansettelsesprosess (Integrasjonstjenester) samt flere innleieprosesser. ISOP melder også om noen ressursutfordringer, hovedsakelig innen sikkerhet og arkitektur, hvor det arbeides med å innhente kompetanse. Ressursituasjonen i STIM er bedret. Programmet har fått bemannet opp ressurser i sentrale roller, og får fremover prioritert fast ansatte fra faglinjen. 57 % av ressursene som leverte timer til Regional IKT-Prosjektportefølje var interne ressurser. Andelen interne ressurser i Regional IKT-Prosjektportefølje har holdt seg på samme nivå gjennom året.

NYE SYKEHUSBYGG

Sykehuspartner HF bidrar med IKT-leveransene til Tønsbergprosjektet (Sykehuset i Vestfold HF) som er i gjennomføringsfasen, i arbeidet med forprosjektrapport for Nytt Drammensykehus (Vestre Viken HF) samt nytt klinikkbygg Radiumhospitalet (Oslo universitetssykehus HF).

KRITISKE HELSEFORETAKSPROSJEKTER

Sammenslåing av sentralbordløsningene ved Oslo Universitetssykehus HF skal i henhold til plan ferdigstilles innen årsskiftet. Endringsarbeidet ved helseforetaket går senere enn ventet.

Regional Citrix-plattform ved Akershus universitetssykehus HF har blitt utsatt ytterligere en måned grunnet kapasitetsutfordringer i infrastrukturen. Ny leveransedato er desember 2018.

IP-telefoniløsning ved Akershus universitetssykehus HF leverer i henhold til plan og avsluttes i desember.

Utrullingen av trådløst nettverk pågår ved Oslo universitetssykehus HF, Akershus universitetssykehus HF, Vestre Viken HF, Sykehuset Telemark HF og har startet opp ved Sørlandet sykehus HF. Fokus er i første omgang å dekke behovene generert av regional kurveløsning og medikamentell kreftbehandling. Sykehuspartner HF tar sikte på å rulle ut trådløst nettverk på resterende helseforetak i 2019 og 2020.

PROSJEKT ASK

ASK (Applikasjonssanering, standardisering og konsolidering) har per oktober sanert 1804 applikasjoner av den totale identifiserte porteføljen på 5652 applikasjoner (saneringsgrad ca. 30 %). Prosjektet har også sanert i underkant av 1200 servere av et potensiale på ca. 2100 servere. Prosjektet vil fortsette inn i 2019. I det videre saneringsarbeidet vil det være nødvendig å se på porteføljene på tvers av helseforetakene og søke å dekke samme funksjonsområde med den samme applikasjonen. Prosjekt ASK skal videre søke å redusere variasjonen av utpekte applikasjoner med inntil 25% innen januar 2020.

PROSJEKT OVERFØRING AV KONGSVINGER SYKEHUS

Prosjektet er ledet og styrt av Helse Sør-Øst RHF der Sykehuspartner HF har ansvar for overføring innenfor IKT og MTU. Kongsvinger Sykehus skal inngå fullt og helt som en del av Akershus Universitetssykehus HF sin IKT infrastruktur etter overføringen. Det er mindre forsinkelser i forhold til plan, men overføringstidspunktet 1. februar 2019 ligger fast og Sykehuspartner HF klargjør og forbereder seg for en større dataoverføring helgen 1.-3. februar. Prosjektet er krevende med mange variabler, men det jobbes med risikoreducerende tiltak. I oktober er det jobbet videre med å kartlegge applikasjoner, inkludert test tjenstedesign og ROS Akershus universitetssykehus HF. Det rapporteres om et godt samarbeid med alle involverte parter.

PROGRAMMENE ISOP OG STIM

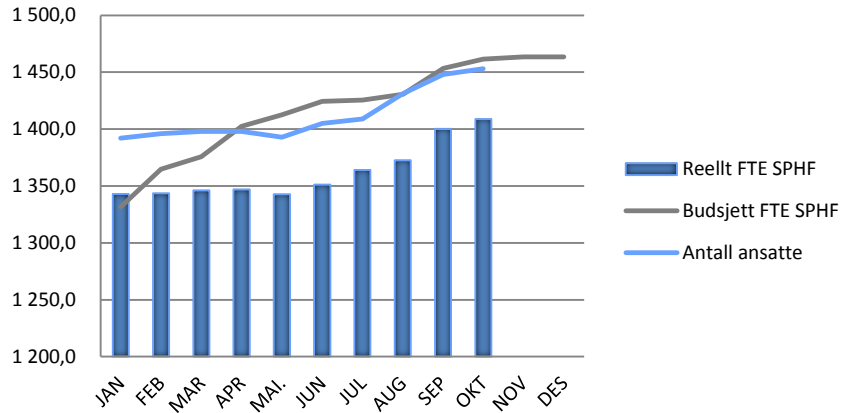
Det vises til omtale i henholdsvis sak 090-2018 *Status for program for informasjonssikkerhet, personvern, identitets- og tilgangsstyring (ISOP)* og sak 091-2018 *Etablering Program for standardisering og IKT-infrastrukturmodernisering (STIM)*.

Bemanningsutvikling: Bemanningsstatus beholder den positive trenden i høst sett opp mot budsjettmål. Det pågår fremdeles ulike rekrutteringstiltak og prosesser.

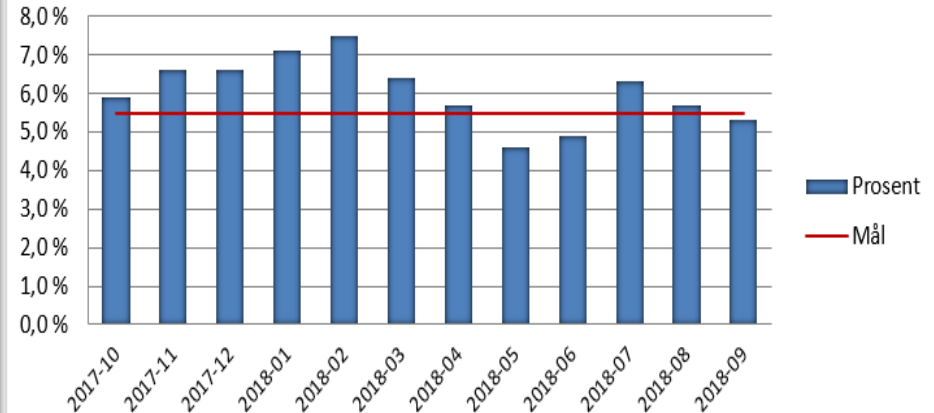
Sykefravær: Sykefraværet er per september er 5,3%, og viser en fortsatt positiv utvikling. Fraværet på VO-nivå viser jevnt over en tilfredsstillende trend, men det er viktig å opprettholde fokuset mot måltallet på sykefraværet.

Turnover: Turnover har gått jevnt nedover i løpet av året, og har per oktober nådd 8,7%. Situasjonen vurderes som tilfredsstillende.

Bemanningsutvikling SPHF 2018



Sykefravær



TILTAK

Bemanningsutvikling: Rekrutteringskampanjer og arenaer for markedsføring av Sykehuspartner HF som virksomhet.

Sykefravær: Lederopplæring i sykefraværsoppfølging, konflikthåndtering og den nødvendige samtalen er gjennomført høsten 2018. Fokus på at lederlinjen informeres og bevisstgjøres om samfunnsansvar og arbeidsrettslige prinsipper ved fraværsoppfølging. Arbeidsmiljøkartlegginger med intervjuer og gruppeprosess som metode i enheter med utfordringer i arbeidsmiljøet som forebyggende tiltak etter bestilling fra linjen. Løpende lederstøtte i krevende enkeltsaker. Intranettartikkel med fokus på bruk av seniormidler som kompetanse- og arbeidsmiljøfremmende tiltak.

Turnover: Tydelige mål og prioriteringer i 2018 som skal bidra til å skape retning og jobbengasjement, fokus på medarbeiderskap, faglig utvikling og autonomi.