

## Saksframlegg

### Saksgang:

Styre	Møtedato
Styret Sykehuspartner HF	12. desember 2018

**SAK NR 098-2018**

**UTDYPING AV VIRKSOMHETSRAPPORT SEPTEMBER 2018**

### *Forslag til vedtak*

Styret tar saken til orientering.

Skøyen, 5. desember 2018

Gro Jære  
administrerende direktør

## 1. Administrerende direktørs anbefalinger / konklusjon

I denne saken utdypes virksomhetsrapport for september 2018 knyttet til kritiske hendelser ved Oslo Universitetssykehus HF, jf. styrets ønske i forbindelse med gjennomgang av sak 038-2018, 25. oktober 2018. Orienteringen omfatter nøkkeltall, rotårsaker og tiltak i perioden januar 2017 til og med oktober 2018. Det anbefales at styret tar saken til orientering.

## 2. Faktabeskrivelse

Tjenester er klassifisert etter hvor kritiske tjenestene er for helseforetakene, det vil si etter hvilke konsekvenser uplanlagt nedetid kan medføre.

Kritikalitet for tjenester settes på en skala fra 1-3, der utilgjengelighet på systemer med kritikalitet 1 anses som meget kritisk og der kritikalitet 3 anses som mindre kritisk.

Uønskede driftshendelser (feil) kategoriseres på en skala fra A (mest alvorlig) til D (minst alvorlig).

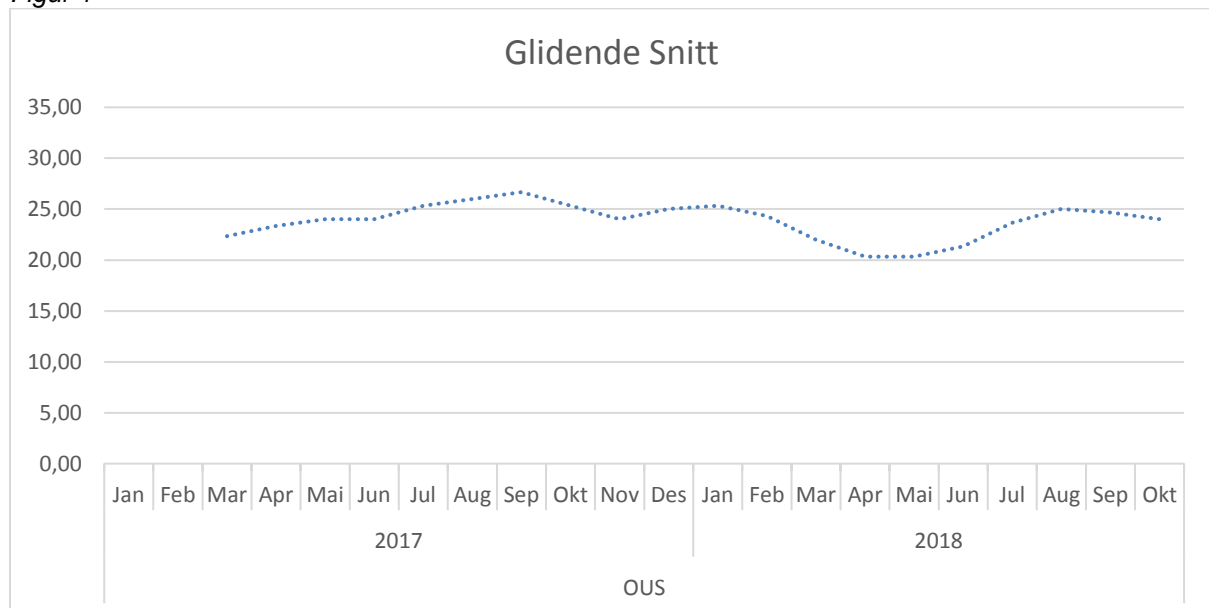
Prioritering i forhold til feilretting og problemløsning avhenger av kombinasjonen kritikalitet og feilkategori.

### *Innledning*

Oslo Universitetssykehus HF har hatt i alt 142 kritiske hendelser fra januar 2017 til og med oktober 2018. Dette er flere kritiske hendelser enn de andre helseforetakene i Helse Sør-Øst. I samme periode er snittet for de øvrige helseforetakene 46. Antall kritiske hendelser har også vist en noe økende tendens for Oslo Universitetssykehus HF.

Figur 1 under viser grønne dager for Oslo Universitetssykehus HF pr måned i et glidende tre måneders gjennomsnitt i perioden januar 2017 til og med oktober 2018. Grønne dager betyr ingen driftshendelser av kritikalitet 1 eller 2 ila døgnet. Per oktober ligger Oslo Universitetssykehus HF på 23,8 grønne dager pr måned, sammenlignet med et snitt på 26,2 grønne dager pr måned for de øvrige helseforetakene i regionen.

Figur 1



### Nøkkeltall

I tabell 1 under fremgår nøkkeltall for Oslo Universitetssykehus HF og de andre helseforetakene i Helse Sør-Øst. Nøkkeltallene kommenteres under tabellen.

Tabell 1

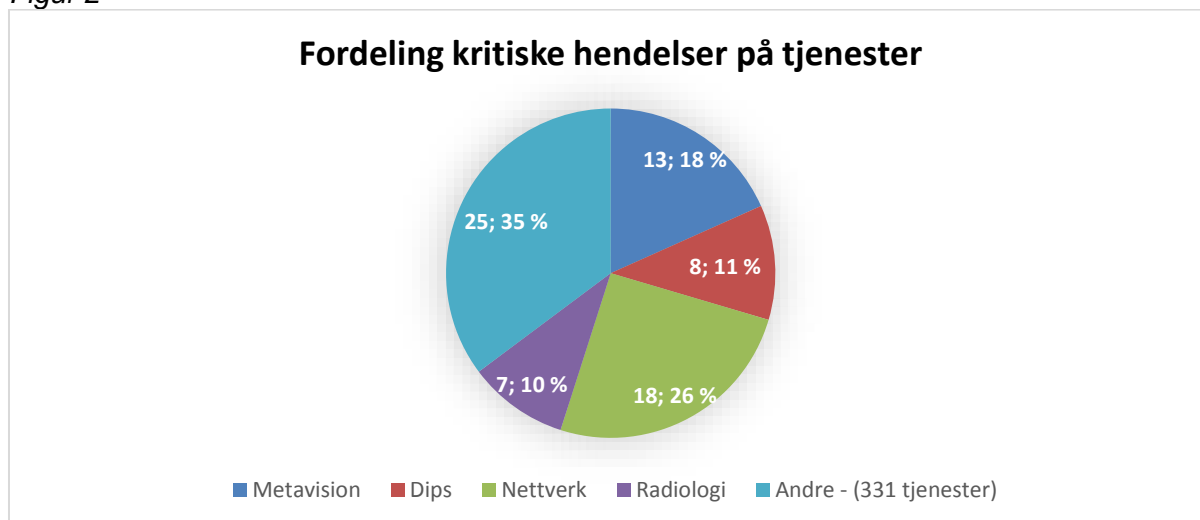
	OSLO UNIVERSITETSSYKE HUS HF	Øvrige HF	Totalt	Andel OSLO UNIVERSITETSSYKE HUS HF
Antall kritikalitet 1 og 2 tjenester	335	585	920	36 %
Snitt antall kritiske hendelser/tjeneste	0,43	0,55	0,51	NA
Antall klienter	19 000	41 000	60 000	32 %
Antall brukerhenvendelser til SP HF (okt 18)	10 027	25 618	35 645	28 %
Antall endringer siste år	1 734	9 502	11 236	15 %
Antall nettverkssvitsjer	1 545	2 640	4 185	59%
Median løsningsstid 1A hendelser (min)	88	75	85	NA
Median løsningsstid 2A hendelser (min)	88	50	67	NA

### Kommentarer til tabell 1:

Oslo Universitetssykehus HF er det største helseforetaket i regionen, og dette har betydning for omfanget av kritiske hendelser.

- **Sammenligningsgrunnlag:** Øvrige helseforetak innen Helse Sør-Øst: Sykehuset Østfold HF, Sykehuset Vestfold HF, Vestre Viken HF, Sykehuset Innlandet HF, Akershus Universitetssykehus HF, Sykehuset Sørlandet HF og Sykehuset Telemark HF. (Øvrige mindre HF i HSØ er ikke tatt med).
- **Tjenesteportefølje:** Oslo Universitetssykehus HF har en vesentlig større tjenesteportefølje enn andre helseforetak. I henhold til tjenestekatalogen har de 99 kritikalitet 1 og 236 kritikalitet 2 tjenester. I perioden januar 2017 til og med oktober 2018 et snitt på 0,43 kritiske hendelser per tjeneste. De øvrige helseforetakene har et snitt på 0,55 kritiske hendelser per tjeneste.
- **Klienter:** Videre har Oslo Universitetssykehus HF om lag 30% av antall klienter i Helse Sør-Øst, det vil si om lag 19 000 av totalt om lag 60 000 klienter. Oslo Universitetssykehus HF hadde 10 027 av totalt 35 645 registrerte henvendelser til Sykehuspartner HF i oktober, noe som utgjør om lag 28% av totalt antall.
- **Endringer:** Oslo Universitetssykehus HF står for om lag 15% (1 734) av alle endringer (9 502) som er utført mellom november 2017 og oktober 2018.
- **Infrastruktur:** Oslo Universitetssykehus HF har en omfattende infrastruktur. Det er for eksempel 1 545 nettverkssvitsjer plassert ut lokalt på de fire sykehusene. De øvrige helseforetakene har totalt 2 640 svitsjer. Oslo Universitetssykehus HF har nærmere 60% av nettverkssvitsjene.
- **Løsningsstid:** Median løsningsstid i perioden for 1A- og 2A-hendelser er 88 minutter. Dette er noe høyere enn for de øvrige helseforetakene.
- **De største tjenestene:** I 2018 er det fire tjenester som står for om lag 65% av alle kritiske hendelser for Oslo Universitetssykehus HF. Dette er DIPS, Metavision, Nettverk og Radiologi, se figur 2 under som viser antall hendelser og prosentvis andel.

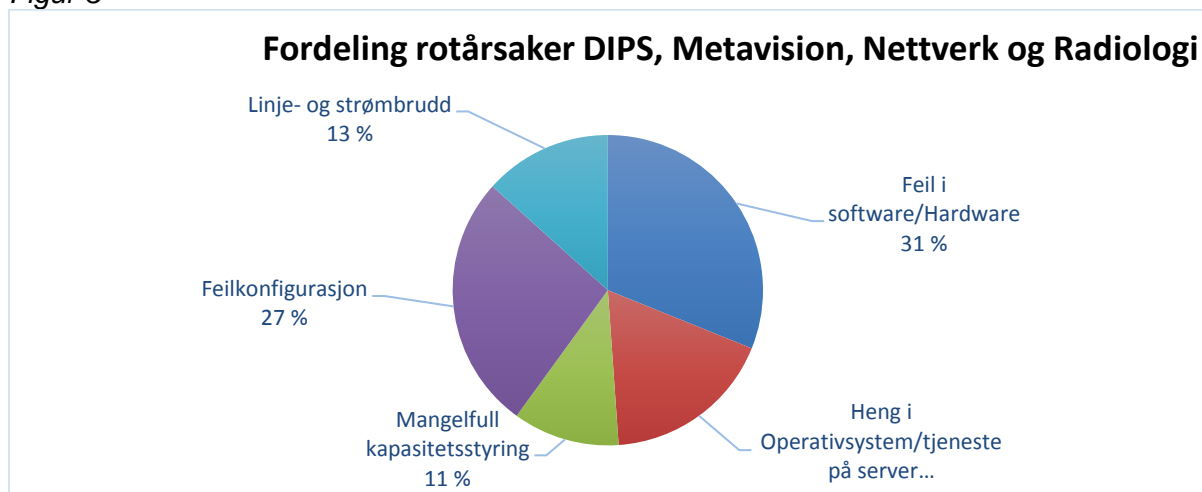
Figur 2



### Rotårsaker

Figur 3 under viser fordelingen av rotårsakene for de kritiske hendelsene hos Oslo Universitetssykehus HF på de fire store tjenestene:

Figur 3



### Tiltak

Sykehuspartner HF har over tid fokusert på å stabilisere driften for alle helseforetakene. Arbeidet er intensivert gjennom høsten 2018 med følgende generelle tiltak:

#### Proaktive tiltak:

- Styrket ledelsesmessig involvering i vurdering og godkjenning av endringer før produksjonssetting.
- Etablert strengere krav til prosjektene før produksjonssettinger.
- Forbedret proaktivt applikasjonsvedlikehold, dvs. bedre utnyttelse av avtalte vedlikeholdsvinduer.

- Iverksatt arbeid for å redusere backlogg på sikkerhetsoppdatering, samt innført rutiner som sikrer løpende sikkerhetsoppdatering i henhold til policy.

Reaktive tiltak:

- Styrket ledelsesmessig oppfølging av kritiske hendelser.
- Etablert skarpere krav til ferdigstilling av rotårsaks-analyser (maks fem dager) og gjennomføring av korrektive tiltak.
- Etablert driftskalender («grønne dager») for å styrke det interne fokuset på driftskvaliteten Sykehuspartner HF leverer.

Det arbeides i tillegg med spesifikke tiltak rettet inn mot de enkelte tjenestene. Eksempler på dette innenfor de store tjenestene er oppsummert nedenfor:

Radiologi - gjennomførte tiltak:

- Balansert belastning i servermiljø for å unngå overbelastning
- Styrket overvåking

Radiologi - tiltak som pågår:

- Feilretting av programvare fra leverandør
- Forbedring av driftsmodell for servere
- Tettere oppfølging av leverandør etter uønskede driftshendelser

Metavision - gjennomførte tiltak:

- Byttet til raskere disk
- Utvidet minnekapasitet på server

Metavision - tiltak som pågår:

- Kontinuerlig helsesjekk (sanntidsmåling, samt gjennomgang med leverandør med fokus på feilretting ved behov)
- Oppdaterte prosedyrer ved konfigurasjonsoppdateringer
- Styrket overvåking

Nettverk - gjennomførte tiltak:

- Utvidelse av linjekapasitet i regionale datasenter
- Leverandørmøter for kartlegging av årsak til utfall og iverksatt tiltak for å unngå at feil gjentas
- Utrulling av ny software-versjon fra leverandør etter feilrettinger
- Styrket kvalitetssikring av endringsforslag før produksjonssetting

Nettverk – tiltak som pågår:

- Oppgradering av sentrale nettverkskomponenter i regionale datasenter
- Gjennomgang av rutiner og arbeidsprosesser for leveranse- og endringsoppdrag
- Oppfølging av at Oslo Universitetssykehus HF sine lokale datarom oppfyller krav til kabling, strøm og kjøling

DIPS – gjennomførte tiltak:

- Tettere leverandør oppfølging og kravstilling

DIPS - tiltak som pågår:

- Helsesjekker gjennomført basert på etablert årshjul
- Oslo Universitetssykehus HF har bestilt SLA-opppgradering av DIPS Classic 7.4 og Arena 17.2.4
- Etablert tverrfaglig arbeidsgruppe som skal finne rotårsak til gjentatte situasjoner med treghet

### **3. Administrerende direktørs vurderinger**

Oslo Universitetssykehus HF er Helse Sør-Østs største helseforetak og har en betydelig andel av totalporteføljen som leveres av Sykehuspartner HF. Oslo Universitetssykehus HF har dermed også en større eksponering når det gjelder kritiske hendelser.

I forhold til antall kritiske hendelser per tjeneste ligger Oslo Universitetssykehus HF noe under snittet for de øvrige helseforetakene. For grønne dager (rullerende tre måneders snitt) ligger Oslo Universitetssykehus HF dårligere an enn de øvrige helseforetakene.

Sykehuspartner HF arbeider målrettet for å redusere antall kritiske hendelser, og det er igangsatt tiltak av både generell og tjenestespesifikk karakter. Administrerende direktør vurderer tiltakene som hensiktsmessige, men dette er en kontinuerlig prosess, og Sykehuspartner HF vil derfor arbeide med ytterligere forbedringer for å bringe Oslo Universitetssykehus HF opp på nivå med de øvrige helseforetakene når det gjelder grønne dager.

For 2019 tar vi sikte på å sette målnivå til 27 grønne dager per måned i 1. halvår og 28 grønne dager per måned i 2. halvår, regnet som glidende gjennomsnitt over tre måneder. På sikt ønsker vi at målnivået skal være 29-30 grønne dager per måned. Dette regnes som beste praksis i tilsvarende virksomheter.