

Årsredovisning

Regionservice (Servicenämnden)

Helår 2017



Innehållsförteckning

1	Sammanfattning	4
2	Verksamhet	6
2.1	Viktigaste händelserna under perioden	6
2.2	Regiongemensam service med hög kvalitet till rätt kostnad och hög effektivitet	6
2.3	Verksamhetens miljöarbete	7
2.4	Folkhälsa	8
2.5	Mänskliga rättigheter och jämlik vård	8
2.6	Verksamhetens säkerhets- och beredskapsarbete	8
2.7	Redovisning av genomförd intern kontroll 2017	9
2.8	Systematiskt förbättringsarbete	9
2.9	Inköp	10
3	Mål och fokusområden	11
3.1	Västra Götaland ska sträva efter det hållbara samhället med tillväxt av jobb och företag i hela regionen	11
3.1.1	Arbetsmarknaden ska utvidgas genom hållbara transporter och samverkan med näringsliv och forskning i Västra Götaland	11
3.1.1.1	Västra Götalandsregionen ska verka för att stärka innovationskraften i Västra Götaland	11
3.1.2	Klimatutsläppen från fossilbränsle i Västra Götaland samt verksamhetens direkta miljöpåverkan ska minska	11
3.1.2.1	Minska verksamheternas avfallsmängder och verka för cirkulära affärsmodeller samt skärpta miljökrav vid upphandlingar	12
3.1.2.2	Bättre möjligheter till livsmedels- och energiproduktion samt stimulera ökad användning av biogas	12
3.2	En sammanhållen och tillgänglig hälso- och sjukvård som ges med högsta kvalitet och patientsäkerhet samt som alltid utgår ifrån den enskilda personens behov och erfarenheter	12
3.2.1	Patientens ställning inom hälso- och sjukvården ska stärkas	12
3.2.1.1	Förbättra akutvårdskedjan	13
3.2.2	Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras	13
3.2.2.1	Minska antalet vårdskador och antalet vårdrelaterade infektioner	13
3.3	Västra Götalandsregionen ska kunna rekrytera rätt kompetens och erbjuda en god arbetsmiljö för medarbetarna	13
3.3.1	Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras	13
3.3.1.1	Satsa på ledarskap	14

3.3.1.2	Stimulera uppgiftsväxling och nya arbetssätt.....	14
3.3.2	Arbetsmiljön ska förbättras och sjukfrånvaron ska minska	14
3.3.2.1	Systematisera arbetsmiljöarbetet, breddinföra goda exempel och pröva arbetstidsmodeller.....	15
3.3.2.2	Utveckla ett målmedvetet, strukturerat och hälsofrämjande arbete för minskad sjukfrånvaro	15
4	Personal	17
4.1	Chefsförutsättningar.....	17
4.2	Sjukfrånvaro.....	17
4.3	Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys.....	17
5	Ekonomiska förutsättningar	19
5.1	Ekonomiskt resultat.....	19
5.1.1	AR07 RR-rapport Serviceverksamheter.....	21
5.1.2	AR07 RR-rapport Hjälpmedelscentralen	22
5.2	Åtgärder vid ekonomisk obalans.....	22
5.3	Eget kapital.....	23
5.4	Investeringar.....	23
6	Bokslutsdokument och noter	25
7	Övrig rapportering	26
7.1	Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse.....	26

Bilagor

Bilaga 1: 1712 AR07 RR HMC

Bilaga 2: 1712 AR07 RR RNS

Bilaga 3: 1712 Noter HMC

Bilaga 4: 1712 Noter RNS

Bilaga 5: 1712 RR,BR,KF HMC

Bilaga 6: 1712 RR,BR,KF RNS

1 Sammanfattning

Inledning

Det har varit ett riktigt bra år, främst beroende på att vi nu börjar se effekter av det som har varit prioriterat. Servicenämnden har prioriterat åtgärder som syftar till att förbättra arbetsmiljön och kundnöjdheten, båda dessa områden har vi arbetat intensivt med och vi ser nu en mätbar förbättring som är viktig för det fortsatta arbetet.

Under hösten 2017 så lanserade förvaltningen en egen serviceutbildning. Det är en intern utbildning för alla medarbetare och där vi främst arbetar med vår interna kultur. Vi får oerhört bra respons från alla som gått utbildningen och många bra förbättringsförslag kommer till oss då dialogen inom förvaltningen ökar.

Den så kallade styrmodellen och servicesamverkan som infördes 2015 är nu till fullo införd, vilket innebär att vi gemensamt inom regionen kan följa upp och utveckla tjänster för att största möjliga nytta skall skapas för våra kunder. Målet är att Regionservice regionala prislista skall resultera i en ekonomi som är helt i balans, eventuella överskott skall återbetalas till kunderna vilket har skett med 30 Mnkr under 2017 i full transparens.

Nedan finner ni mer detaljerad information om vad vi har och kommer att arbeta med framåt.

Verksamhet

- Arbete har bedrivits tillsammans med vårdförvaltningarna med uppgifts- och kompetensväxling gällande arbetsuppgifter som utförs av vårdpersonal och servicepersonal.
- Införandet av riktlinje för städ kvalitet i Västra Götalandsregionens vårdlokaler är slutfört.
- Regionservice har medverkat med expertkompetens i projekt gällande service- och försörjningslösningar i samband med om- och nybyggnationer.

HR

- Under 2017 har sjukfrånvaron minskat jämfört med föregående år och är nu 7,88 procent. Regionservice dedikerade arbete med den långa sjukfrånvaron fortsatte under 2017 och har gett goda resultat. Sjukfrånvaron har minskat inom samtliga yrkesgrupper och åldrar 2017.
- Antalet nettoårsarbetare har ökat med 120 stycken 2017 jämfört med föregående år. Detta beror till stor del på utökade uppdrag mot vården med bland annat vårdnära service, materialförsörjning och patienttransporter. Det är yrkesgruppen kök, städ, tvätt som står för störst ökning med 85 nettoårsarbetare 2017 jämfört med föregående år.
- Serviceutbildning för samtliga medarbetare har startat igång under året. Utbildningen ger kompetenshöjning för alla våra medarbetare inom service och återkoppling samt ökad kunskap om möjligheter till utveckling och kännedom om våra yrken.

Ekonomi

Regionservice resultat för 2017 är 0,1 mnkr. I resultatet ingår återbetalningar av:

- Överskott på 30 mnkr som är kopplat till flera olika tjänster inom Regionservice.

- Område Läkemedelsnära produkter har betalat tillbaka ett överskott på cirka 6 mnkr för stomi- och diabetesartiklar, samt 2,3 mnkr till nämnderna för inkontinensartiklar.
- En återbetalning har även gjorts för patientfaktureringen på 4,2 mnkr

Hjälpmiddelscentralens resultat för 2017 blev 2,8 mnkr. En återbetalning på 20,7 mnkr har genomförts till kunderna inom ramen för samarbetsavtalet

2 Verksamhet

2.1 Viktigaste händelserna under perioden

- Arbete har bedrivits tillsammans med vårdförvaltningar med uppgifts- och kompetensväxling gällande arbetsuppgifter som utförs av vårdpersonal och servicepersonal. Exempel på detta är:
 - Lyckosamt övertag av slutstäd på operation på NU/Uddevalla.
 - Uppstart av program uppgiftsväxling med NU sjukvården.
 - Pilot påfyllnad av livsmedel på 8 vårdavdelningar på SkaS/Skövde slutförd. Breddinförande under hösten 2017.
- IT-stöd har utvecklats i syfte att effektivisera serviceprocesserna. Exempelvis:
 - Beställning av briccedukade måltider via läsplatta.
 - Möjlighet för anhöriga och personal att kunna beställa måltid och betala med Swish.
 - Reseräkningsmodulen i Heroma införd för vissa förvaltningar i ett första steg.
 - Automatisering av beställning och förrådshantering av arbetskläder infört på Alingsås Lasarett.
- Övertagande av hjälpmedel för medicinsk behandling för hela Västra Götalandsregionen.

Största utmaningarna under året

- Projekt gällande ny eHandelsplattform VGR.
- Förtydliga innebörden av uppgiftsväxling kopplat till service gällande hur det fortsatta arbetet ska bedrivas inom VGR och hur den ökade efterfrågan av stöd till vården ska omhändertas.
- Få igång dialog med ägare och objekt om gränsdragning, samarbete och utveckling av tjänster inom Ekonomi-och löneservice.
- Servicenämndens prioriterade mål;
 - Arbetsmiljö ska förbättras så att sjukfrånvaron minskar ned till 7 procent
 - Förtroendet för Regionservice varumärke ska öka
- Fortsatt struktur och arbete i projektet med nya Regionens hus.

Behov av kompletterande beslut:

Ansvarsfördelningen gällande övergripande logistik och försörjning i VGR behöver tydliggöras.

2.2 Regiongemensam service med hög kvalitet till rätt kostnad och hög effektivitet

För att belysa Regionservice kostnadsförändringar mellan åren har ett vattenfallsdiagram tagits fram och godkänts av kundrådet den 5 maj.

Kvalitet inom lokalvård mäts genom INSTA 800. Tvätteriet och Hjälpmedelscentralen är ISO-certifierade enligt 14001 och 9001. Intern logistik och transporter arbetar enligt

Europeiska Unionens riktlinje för god distributionssed för humanläkemedel (GDP). Kök och restauranger är KRAV-certifierade.

Produktivitetmått inom städ, måltider, faktura och lön har beslutats i kundrådet.

Utgångspunkten är kvartal 4 2016. Utfall av kvartal 4 2016 och kvartal 1 2017 har redovisas på kundrådet den 5 maj. Därefter sker redovisning av utfallet efter mätningar i Best Services nätverket på nationell nivå. Utmaningen i arbetet är att minimera den manuella hanteringen i framtagandet av underlag för redovisning av kvalitets- och produktivitetmått.

2.3 Verksamhetens miljöarbete

- Regionservice arbetar delvis enligt ISO 14001. Förvaltningsövergripande dokumentation kring arbetet finns publicerad i Regionservice ledningshandbok på webben.
- Tvätteriet Alingsås och Hjälpmedelscentralen är certifierade enligt ISO 14001. Verksamhetsspecifik dokumentation finns samlat i separat systemstöd.
- Arbete påbörjat med planering för att under 2018 implementera arbetssätt enligt nya ISO 14001:2015.
- De konkreta miljöresultaten inom Regionservice är goda.

Transporter

Regionens fordon prioriterar gasfordon där så är möjligt, enligt Västra Götalandsregionens policy. Bra process kring detta finns.

Energi

Tvätteriet Alingsås installerade en biobränslepanna 2013 för att gå mot fossiloberoende.

- Arbete pågår med att ersätta kvarvarande gasol före 2020.
- Arbete för höjd energieffektivitet samt vattenförbrukning i förhållande till mängden tvättgods har genomförts under flera år. Detta följs upp löpande och visar på ständig minskning.
- Energibesparande arbete i fastigheten pågår, såsom byte av fönster.

Produkter och avfall

- Regionservice fokus inom måltider är god måltidskvalitet.
- Information till vården sker via broschyren ”Rätt kost till rätt patient”.
- Uppföljning och mätning av mängden matsvinn pågår löpande.

Livsmedel

- Andelen ekologiska livsmedel mäts årligen
- Alla Regionservice produktionskök och restauranger blev KRAV-certifierade under 2015.

Kemikalier

Ett systematiskt arbete med listan från miljöavdelningen på Koncernkontoret över kemiska produkter som ska avvecklas har resulterat i alternativa metoder och rutiner för att kunna avveckla användningen av moppkonserveringsmedlet Bronopol. Sista steget mot total utfasning planeras under 2018 och inkluderas vid behov i budgetprocessen för 2019.

2.4 Folkhälsa

Se under kap. 2.5

2.5 Mänskliga rättigheter och jämlik vård

Område Hjälpmedel och läkemedelsnära produkter har inte medborgarna som direkta kunder utan levererar varor och tjänster till hälso- och sjukvårdsverksamheter som har det direkta brukar-/medborgaransvaret. Hjälpmedelsverksamhetens och verksamheten gällande läkemedelsnära produkters inriktning är att skapa förutsättningar för vårdgivarna att beakta och bearbeta jämtegreringsfrågorna inom respektive verksamhet.

Löpande arbete sker med följande aktiviteter:

- Vårdgivare erhåller redovisning/statistik enligt uppställda krav där bland annat män och kvinnors hjälpmedelsförskrivningar kan utläsas och analyseras.
- Sortimentarbetet utgår från att sortimentet är anpassat till både kvinnor och män, barn och äldre.
- Dialog förs om tjänster och sortiment med patienter och patientföreningar gällande läkemedelsnära produkter.
- Bemötandefrågor diskuteras för att ske på lika villkor mot män och kvinnor.
- Regionens service webbplatser följer vedertagna nationella och internationella riktlinjer för tillgänglighet. Alla medarbetare som arbetar med webb erbjuds kontinuerligt utbildning kring dessa riktlinjer. Från webbplatsen kan också medborgare lämna synpunkter på sortimentet.

Barnens rättigheter:

Barnperspektivet beaktas alltid vid upphandling av nytt produktsortiment t ex. gällande Måltider, Hjälpmedel och läkemedelsnära produkter.

Under 2017 har arbete genomförts med att utveckla receptionen vid respektive hjälpmedelscentral till att bli mer välkomnande avseende exempelvis möblemanng.

2.6 Verksamhetens säkerhets- och beredskapsarbete

Arbetet med Säkerhet och trygghet inom Regionens service är under kontroll och utvecklas årligen:

- Regionens service har aktivt verkat för att utveckla ett nära samarbete med Regional Tjänsteman i Beredskap (RTiB) funktion/krisledning i samband med större händelse.
- Regionens service har på uppdrag av Regiondirektören tillsammans med Västfastigheter och VGR-IT drivit projektet Kontinuitetshantering VGR där Regionens service kapacitet att leverera varor och tjänster har presenterats för vårdförvaltningarna. Detta har legat till grund för vidare diskussioner inom vårdförvaltningarna avseende prioritering av egen verksamhet vid brist på leverans av varor och tjänster. Resultat av projektet ska vara klart oktober 2018. Projektägare är Servicedirektören.
- Regionens service har deltagit i risk- och sårbarhetsanalyser och övningar tillsammans

med sjukhusförvaltningarna dels i samband med projekt Kontinuitetshantering VGR och dels vid lokala analyser/övningar inom Sahlgrenska Universitetssjukhuset och Södra Älvsborgs Sjukhus. Regionservice finns numer åter representerade i sjukhusens kris-/katastrofkommittéer.

- Regionservice har planerat och aktivt deltagit i arbetet med NMR demonstrationen och EU toppmötet. Den samlade bedömningen är att arbetet fungerade bra och att Regionservice är väl förberedda vid en eskalerad händelseutveckling. Ett förbättringsområde finns när det gäller information till kunder och koppling till gemensam regional informationsspridning.
- Utbildning i hot och våld/personsäkerhet har genomförts inom område Hjälpmedel och Läkemedelsnära produkter. Planering av motsvarande utbildning pågår för Regionservice/område NU.

2.7 Redovisning av genomförd intern kontroll 2017

- Kontrollmoment har genomförts i enlighet med beslutad intern kontrollplan 2017. Ett antal utvecklingsområden noterades. Förbättringsaktiviteter utifrån dessa utvecklingsområden planeras genomföras under 2018.
- Under hösten 2017 har riskanalyser genomförts med bland servicenämnden och för delar av verksamheten.
- Utifrån genomförda riskanalyser har kontrollplanen uppdaterats med relevanta kontrollmoment inför 2018.

Lärdomar från arbetet med den interna kontrollen:

- Genomförande och uppföljning av interna kontroller behöver utvecklas.
- Arbetsätt med att kontinuerligt se över och uppdatera riskanalyser som underlag för intern kontroll tillämpas från och med 2017.

2.8 Systematiskt förbättringsarbete

Som en del av Regionservice fokus på arbetsmiljöfrågor och att sänka sjukfrånvaron har stor vikt lagts på att inom hela organisationen införa arbetsplatsmöten som följer regionens modell för systematiskt hälso- och arbetsmiljöarbete (SHAM). Hälsa och arbetsmiljö har under året varit ett tema på en gemensam chefsdag för samtliga Regionservice chefer dit även Institutet för Stressmedicin (ISM) var föreläsare.

Under året har det även producerats material kring ämnet förbättringsarbete och avvikelshantering. Materialet inkluderar bland annat underlag för utbildningar och utgör ett metodstöd till cheferna inom organisationen för att arbeta för ett kontinuerligt förbättringsarbete integrerat i den dagliga verksamheten.

Under året har fokus lagts på avvikelshantering då avvikelser blivit del av linjens rapportering och analyser av MedControl-ärenden genomförts.

I den ekonomiska uppföljningen har en modell för att mäta ekonomisk effekt av genomfört förbättringsarbete och förändringar i tjänsterna blivit en del av månadsrapporteringen.

I april lanserades Regionservice nya webbplats för kunder och övriga externa intressenter,

servicewebben. Målet är en användarvänlig webbplats med aktuell och korrekt information som är tillgänglig oavsett var man befinner sig. Responsen har varit god och vidare utveckling kommer att ske kontinuerligt.

2.9 Inköp

- Den regiongemensamma inköspolicyn är kommunicerad i servicenämnden och på förvaltningsnivå med stöd av det regiongemensamma kommunikationsmaterial som Koncerninköp tagit fram.
- Riskanalys är genomförd gällande följsamhet mot inköspolicyn under hösten 2017.
 - Utifrån de risker som framkommit med oacceptabelt riskvärde har åtgärdsförslag tagits fram för att minska eller eliminera risken.
 - Kontrollmoment har tagits fram och beslutats i samband med budget-och verksamhetsplan 2018.
- Regional modell för avrop av varor och tjänster efterlevs.
- Intern rutin finns gällande köp av externa konsulter.
- Leverantörstrohet analyseras löpande och är avstämd och analyserad per 2017-07. Analysen visar att avtal finns för en stor del av de inköp som av systemet identifierats som köp utanför avtal. Avvikelsen kan bl.a. bero på att
 - Varan eller tjänsten är upphandlad av ex. Västfastigheter eller i vissa fall av SKL.
 - Vissa köp av tjänster t ex. serviceavtal avser tidigare upphandling.
- Utifrån ovanstående analys är utfall leverantörstrohet 95,4 procent.
- Systemstöd saknas för uppföljning av avtalstrohet.

3 Mål och fokusområden

3.1 Västra Götaland ska sträva efter det hållbara samhället med tillväxt av jobb och företag i hela regionen

3.1.1 Arbetsmarknaden ska utvidgas genom hållbara transporter och samverkan med näringsliv och forskning i Västra Götaland

Inom ramen för arbetsmiljösatsningen inom VGR har Regionservice ledning kontinuerligt under hösten 2017 träffat forskare från Institutet för Stressmedicin (ISM). Avsikten har varit att ge processtöd i processen att nå hälsosamma arbetsplatser/sänkt sjukfrånvaro. Processtödet har inneburit vägledning och stöd genom kritiska frågor och kompetens kring vad forskning och beprövad erfarenhet säger.

Regionservice deltar i samverkan med andra servicepartners i näringslivet inom Västra Götaland i en branschorganisation för Facility Management. Genom studiebesök i andra verksamheter och arrangerandet av studiebesök i våra verksamheter främjar och tar vi del utav kunskapsutbyte med andra servicepartners i näringslivet.

3.1.1.1 Västra Götalandsregionen ska verka för att stärka innovationskraften i Västra Götaland

Regionservice har under året aktivt deltagit i nätverk för utbyte av kunskap. Arbetsgrupper har bland annat deltagit i det arbete som skett inom ramen för SKL:s nätverk Best Services där benchmark på nationell nivå har utförts inom tjänsterna lokalvård och måltid. Regionservice metod för mätning av matsvinn inom måltidsproduktion har där uppmärksammats och blivit nationellt normerande.

En ambitiös kompetensutvecklingsinsats har påbörjats 2017 med målet att samtliga Regionservice tillsvidareanställda medarbetare ska genomgå en heldagsutbildning i service. Inom ramen för utbildningen adresseras förbättringsarbete och då deltagande sker tvärfunktionellt utbyts kunskap mellan medarbetare från olika verksamhetsområden.

3.1.2 Klimatutsläppen från fossilbränsle i Västra Götaland samt verksamhetens direkta miljöpåverkan ska minska

Aktiviteter:

- Vid fordonsbyte, aktivt välja fordon som går på biogas eller annat fossiloberoende alternativ.
- Löpande uppföljning av bränslemängder, fordonsval, bränsleval samt utsläppsnivåer.

Resultat:

- Regionens fordon köper gasfordon/elfordon enligt direktiv. Bra process finns kring dispensansökan vid inköp av fordon. Förnybart bränsle ska väljas i första hand.
- De flesta bränslebolag kommer att ta in förnybar diesel, vilket är en framtida parameter som pekar i rätt riktning.

- Regionservice verksamheter följer upp utsläppsnivåer och har bra dialog med Koncerninköp kring fordonsval.

3.1.2.1 Minska verksamheternas avfallsmängder och verka för cirkulära affärsmodeller samt skärpta miljökrav vid upphandlingar

- Flexibilitet och ökad kommunikation med vården för rätt mat till rätt patient – PÅGÅR
 - Kylda rätter produceras i köket på Sahlgrenska, vilka erbjuds avdelningarna som komplement till tallriksbeställningarna. Syftet är att minska mängden matsvinn när det gäller andelen levererade varma måltider som returnerats orörda och måste kasseras.
 - Regionalt utvecklingsforum för patientmåltider som arbetar i nätverksform för att höja kompetensen i måltidsfrågor.
 - Utökade tester pågår med att beställa måltider via läsplatta. Syftet är att förenkla beställningen av måltider till avdelningarna.
- Löpande arbete med att öka andelen ekologiska livsmedel.– PÅGÅR
 - Utbyte av konventionella livsmedel till ekologiska samt uppföljning sker kontinuerligt.
- Innovationsupphandling för att hitta alternativ till bomull – PÅGÅR
 - Arbetet med att hitta alternativa fibrer pågår. Ett antal projekt på gång.
 - Projekt pågår för att undersöka textiliernas flöde i regionen. Vissa artiklar har ett mycket högt svinn.
- I samband med projekten för de nya Regionens hus i Göteborg och Skövde görs ett stort arbete för att återanvända maximalt antal möbler istället för nyinskaffning.

3.1.2.2 Bättre möjligheter till livsmedels- och energiproduktion samt stimulera ökad användning av biogas

Aktiviteter:

- I Regionservice produktionskök sorteras matavfall ut för biogasproduktion där kommunen erbjuder detta. I det nya köket på Sahlgrenska sjukhuset har anläggning installerats för omhändertagande av matavfall - PÅGÅR
- Regionens fordon prioriterar gasfordon där så är möjligt – bra process kring detta finns - PÅGÅR

Regionservice producerar inte livsmedel eller energi.

3.2 En sammanhållen och tillgänglig hälso- och sjukvård som ges med högsta kvalitet och patientsäkerhet samt som alltid utgår ifrån den enskilda personens behov och erfarenheter

3.2.1 Patientens ställning inom hälso- och sjukvården ska stärkas

Inte relevant för servicenämnden utifrån nämndens nuvarande uppdrag.

3.2.1.1 Förbättra akutvårdskedjan

Arbete har påbörjats under 2017 gällande att tillsammans med vårdförvaltningar arbeta med uppgifts- och kompetensväxling gällande arbetsuppgifter som utförs av vårdpersonal och servicepersonal:

- Införa patientnära lokalvårdstjänster
- Fortsätta utveckla och införa patienttransporter

3.2.2 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

- Svårigheterna att rekrytera vårdutbildad personal har initierat arbete kring uppgiftsväxling i syfte att frigöra tid för vårdpersonal. En del i detta är att tillvarata möjligheten att utbildad servicepersonal tar över arbetsuppgifter som idag utförs av vårdpersonal.
- Arbete har bedrivits under året tillsammans med vården för att utöka stödet gällande leverans av servicetjänster.
- Program uppstartat tillsammans med NU-sjukvården gällande uppgiftsväxling

3.2.2.1 Minska antalet vårdskador och antalet vårdrelaterade infektioner

Aktiviteter:

- Slutföra införandet av riktlinje för städskvalitet i Västra Götalandsregionens vårdlokaler enligt överenskommelse med respektive berörd förvaltning - KLART
- Medverka i projekt gällande service- och försörjningslösningar i samband med om- och nybyggnationer - PÅGÅR

3.3 Västra Götalandsregionen ska kunna rekrytera rätt kompetens och erbjuda en god arbetsmiljö för medarbetarna

3.3.1 Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras

Baserat på VGR:s karriärutvecklingsmodell har Regionservice påbörjat utvecklingen av karriärmodell för förvaltningens största yrkesgrupp, lokalvårdare.

Förvaltningen erbjuder serviceutbildning för alla medarbetare. Utbildningen hålls av chefer och medarbetare från Regionservice stabsfunktioner. Utbildningen fokuserar på kompetenshöjning inom service och metodåterkoppling. Under utbildningen sker samarbete i blandade grupper från olika yrkesområden inom förvaltningen vilket resulterar i ökad verksamhetskänedom, yrkeskunskap och förståelse för utvecklingsmöjligheter.

I början av året startade Regionservice varumärkesarbete med syfte att stärka förtroendet hos politiker, ägare, medarbetare, kunder, patienter och övriga intressenter. Projekt har genomförts för att kartlägga nuläget och definiera framtida önskat läge. Både ledning, medarbetare, kunder och ägare har involverats i olika delar av processen.

Varumärkesplattformen fastställdes i augusti och under hösten 2017 inleddes implementeringen.

Under arbetet med arbetsgivarvarumärket involverades medarbetare och ledning i workshops. Det togs fram en analys av hur man såg på bl.a. möjligheterna till utveckling. Resultatet från detta blev en handlings- och kommunikationsplan för hur befintliga möjligheter kan lyftas fram och förbättras.

Område Måltider har genom samarbete med Validering Väst utbildat egen personal till validerare. Syftet har varit att implementera en metod där individens kompetens utforskas, identifieras och värderas. Resultatet av en validering kan innebära att en individ får intyg på sin kompetens. Under 2017 har valideringsprocessen av medarbetare påbörjats och processen kommer fortsätta under 2018.

3.3.1.1 Satsa på ledarskap

- Under 2017 har premisserna för 1:a linjens chefer utvärderats. Baserat på resultatet kommer Regionservice under 2018 tillhandahålla ytterligare verktyg och förutsättningar till 1:a linjens chefer för att stärka dem i sitt ledarskap. - PÅGÅR

Ett 40-tal chefer har deltagit på utbildningen Hälsofrämjande Ledarskap under 2017. På utbildningen har det utbildats i och förts en dialog om förutsättningar för ett bra ledarskap. Deltagarna vidmakthåller och förbättrar kontinuerligt sitt hälsofrämjande arbetssätt genom aktivt nätverkande och kunskapsdelning med kollegor som deltagit på utbildningen. - KLAR

Tydliggöra befogenheter och ansvar för de olika chefsnivåerna. PLANERAD

- Chefsstöd på olika nivåer utefter individuella behov – coachning, handledning, nätverk.
- Ett kontinuerligt arbete under året där vi ser till olika typer av stöd beroende av förutsättningar för chefen. Utbildningen Hälsofrämjande ledarskap genomförs i nätverk, vilka även fortgår efter avslutad utbildning. - PÅGÅR

3.3.1.2 Stimulera uppgiftsväxling och nya arbetssätt

Aktiviteter:

- Arbeta tillsammans med vårdförvaltningar med uppgifts- och kompetensväxling gällande arbetsuppgifter som utförs av vårdpersonal och servicepersonal - PÅGÅR
- Program uppstartat tillsammans med NU-sjukvården gällande uppgiftsväxling - PÅGÅR

Område NU/Kungälv har för att möta den ökade efterfrågan utifrån NU-sjukvårdens uppgiftsväxling tillsammans med Arbetsförmedlingen tagit fram nya sätt att rekrytera. Genom rekryteringsträffar med miniintervjuer ökade möjligheterna att attrahera samt identifiera rätt kompetens. Totalt 345 sökande och ca 250 intervjuade. 35 gick vidare till andra intervju för piloten i januari i Uddevalla, resterande andra intervjuer hålls 2018.

3.3.2 Arbetsmiljön ska förbättras och sjukfrånvaron ska minska

- Extra resurser har avsatts för arbete med rehabilitering. Fokus har varit långa sjukskrivningar där man sett goda resultat med hjälp av olika typer av lösningar.

- Sjukfrånvaro har varit en del i månadsuppföljningen på varje organisatoriskt nivå.
- Inom ramen för arbetsmiljösatsningen inom VGR har institutet för stressmedicin genomfört en analys på förvaltningsnivå. Ett strategiskt stöd till ledning från ISM och Hälsan o Arbetslivet vad gäller perspektivet hälsa och arbetsmiljö har påbörjats under året.
- Fyra sektioner/team har ansökt om och blivit beviljade extra medel inom ramen för arbetsmiljösatsningen i VGR. Det har rört sig om bland annat aktiviteter kring fysisk hälsa, ergonomi, medarbetarskap och arbetsgemenskap, hälsofrämjande mål, teambildning och feedback.

3.3.2.1 Systematisera arbetsmiljöarbetet, breddinföra goda exempel och pröva arbetstidsmodeller

Regionservice har genomfört bl.a. genomfört följande initiativ för att systematisera arbetsmiljöarbetet

- Regionservice har under våren deltagit som pilot i projektet hälsoSAM, IT verktyg för stöd i rehabiliteringsprocessen. Förvaltningens HR och samtliga chefer har utbildats under hösten. - KLAR
- Utveckling av samarbetet med Hälsan o Arbetslivet har fortgått under 2017. Bland annat har en träff genomförts då samtliga Regionservice första linjens chefer i Göteborg inbjöds till Hälsan o Arbetslivet för introduktion och diskussion om tidiga insatser och psykisk ohälsa - KLAR
- Regionservice chefsdag i september hade tema *hälsosamma arbetsplatser – sänkt sjukfrånvaro*. Föreläsare från Institutet för stressmedicin och Hälsan o Arbetslivet pratade om främjande organisationer och hälsofrämjande arbete. Tre av Regionservice chefer beskrev hur man jobbar hälsofrämjande samt med uppföljning av sjukfrånvaron. - KLAR
- Uppföljning av introduktionen av nya SHAM-guiden – KLAR
- Uppföljning och utvärdering av den nya strukturen för hälso- och arbetsmiljökommittéer- KLAR
- God förberedelse och en plan för stöd till chefer vid hantering av resultatet av medarbetarenkäten 2017. – KLAR

3.3.2.2 Utveckla ett målmedvetet, strukturerat och hälsofrämjande arbete för minskad sjukfrånvaro

- Under 2017 har 30 första linjens och 10 andra linjens chefer genomgått utbildning i hälsofrämjande ledarskap - KLAR
- Nätverksträffar har startat upp för de chefer som genomgick utbildning i hälsofrämjande ledarskap 2016. Syftet med träffarna har varit att få stöd i att omsätta utbildningen i praktiskt arbete och förankra ett hälsofrämjande förhållningssätt. Träffarna har letts av hälsopedagoger från Hälsan o Arbetslivet - PÅGÅR
- Utifrån analys av sjukfrånvaro sätta in rätt insatser för enskilda grupper – PÅGÅR
- Förstärkt samarbete med Hälsan och Arbetslivet – PÅGÅR

Arbetsgrupper som består av första linjens chefer från Regionservice, HR och medarbetare från Hälsan och Arbetslivet har startat upp på fyra enheter.

- Utvecklingsinsatser gällande arbete med psykisk ohälsa – PLANERAD
- Fortsatt dedikering av resurser för arbete med rehabilitering – PÅGÅR

4 Personal

4.1 Chefsförutsättningar

Under året har verksamheterna vidtagit åtgärder för att uppnå normtalet 10-35. I dagsläget återfinns ca 10 chefer inom Regionservice som inte uppnår normtalet om max 35 medarbetare under sig. För att hantera detta har en handlingsplan med åtgärder tagits fram och genomförandet ska ske under 2018.

4.2 Sjukfrånvaro

Sjukfrånvaro %	2013	2014	2015	2016	2017
Kvinnor	7,87%	8,87%	9,74%	9,74%	8,80%
Män	5,97%	6,51%	6,83%	7,66%	6,20%
Kön	7,22%	8,07%	8,74%	9,01%	7,88%

Sjukfrånvaron har under 2017 minskat med 1,13 procentenheter till 7,88 procent jämfört med föregående år. Sjukfrånvaron har minskat jämfört med tidigare period för både kvinnor och män. För kvinnor har sjukfrånvaron minskat från 9,74 procent till 8,8 procent 2017 efter att ha varit oförändrad 2015 och 2016. Även männens sjukfrånvaro har minskat 2017 jämfört med föregående år och är nu 6,20 procent. Minskningen återfinns inom samtliga åldersgrupper för båda könen.

Sjukfrånvaron har minskat för samtliga av våra yrkesgrupper jämfört med föregående år. Den yrkesgrupp som har högst sjukfrånvaro är Kök, städ, tvätt och de har jämfört med föregående år minskat med 1,76 procentenheter och är nu 9,27 procent..

Den korta (dag 1-14), mellan (dag 15-59) och långa (dag 60 eller mer) sjukfrånvaron har samtliga minskat under 2017 jämfört med föregående år. Störst minskning ser vi för den långa sjukfrånvaron. Under 2016 startades ett dedikerat arbete med att sänka den långa sjukfrånvaron, arbetet fortsatte under 2017 och har inneburit att en resurs har arbetat specifikt med de medarbetare som varit sjukskrivna under en längre period som vi nu sett resultat på.

Under 2017 har Regionservice deltagande i Mobiliseringsinitiativet inneburit att ytterligare 34 chefer deltagit i utbildning Hälsofrämjande ledarskap. De 17 chefer som påbörjade utbildning i hälsofrämjande ledarskap under 2016 har under 2017 deltagit i nätverk för att kunna ta med sig kunskapen in i det dagliga arbetet.

4.3 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys

Personalvolym

Anställningar	Föregående år	Innevarande år	Förändring antal
305 Regionservice	2 906	3 017	111
295 Hjälpmedelscentralen	345	356	11
Summa	3 251	3 373	122

Antal anställda har ökat med 122 jämfört med föregående år. Ökningen består av 42 tillsvidareanställda, 47 visstidsanställda och 33 timanställda. Vid en jämförelse med nettoårsarbetare har det skett en ökning med 120 nettoårsarbetare jämfört med föregående år.

De största ökningarna av nettoårsarbetare finns inom kök, städ, tvätt med 85 nettoårsarbetare, sjukhustekniker/labpersonal, inkl BMA som ökat med 29 nettoårsarbetare och teknik, hanterverkare som ökat med 12 nettoårsarbetare.

En stor del av ökning av nettoårsarbetare har skett till följd av de nya städriktlinjer som införts under 2017 samt de projekt som pågått med utökade uppdrag för Regionservice där våra medarbetare utför vårdnära service, materialförsörjning, patientnära lokalvård och patienttransporter.

Område SU/Frölunda/Angered står för en ökning på 60 nettoårsarbetare inom kategorin kök, städ, tvätt. Detta beror på de förfrågningar och projekt som vården efterfrågat. Projekt Obstetriken på Östra sjukhuset har ökat med 26 nettoårsarbetare och vårdnära service på Sahlgrenska, Östra sjukhuset och Mölndals sjukhus har förvaltningen en ökning med 27 nettoårsarbetare.

Tid

Under 2017 har övertiden minskat för Regionservice jämfört med föregående år. Närmare analys visar att mertid och enkel övertid minskat jämfört med föregående år. Däremot har den kvalificerade övertiden ökat med 843 timmar under perioden. Detta beror bland annat på:

- Svårigheter i att hitta timvikarier vid sjukfrånvaro för områdena SÄS/Alingsås och SU/Frölunda/Angered
- Extra uppdrag med kort framförhållning p.g.a. ombyggnationer på SÄS
- Område Logistik har i samband med införande av röststyrd- och sterilplock haft övertid och extrapersonal inne för att säkerställa leverans till kund.

Övertid per övertidsgrupp Regionservice

Övertid timmar, ack	2017	2016	Diff	Diff %
Mertid	8 207	9 777	-1 570	-16,1%
Enkel övertid	7 180	7 420	-240	-3,2%
Kval övertid	15 757	14 914	843	5,6%
Totalt	31 143	32 111	-967	-3,0%

För område Hjälpmedel och läkemedelsnära produkter (HLP) har mertid, enkel och kvalificerad övertid ökat under 2017 jämfört med 2016. Dessa ökningarna beror på att man under året har behövt genomföra flertalet extra inventeringar som inte kunnat genomföras på ordinarie arbetstid. HLP har också haft en ökad orderingång på vissa rullstolsmodeller samt utbyte av rollatorer som genererat mertid och övertid. Även förändringar i affärssystem/registerhantering har fått ske på mertid och övertid då det inte får påverka de dagliga leveranserna.

Övertid per övertidsgrupp Hjälpmedel och läkemedelsnära produkter

Övertid timmar, ack	2017	2016	Diff	Diff %
Mertid	662	364	298	82,0%
Enkel övertid	1 707	1 527	179	11,7%
Kval övertid	3 510	2 761	749	27,1%
Totalt	5 878	4 652	1 226	26,4%

Kostnad

Regionservice har fått ökad personalkostnad p.g.a. utökade uppdragen. Kostnaden täcks genom ersättning från kunderna.

5 Ekonomiska förutsättningar

Förutsättningarna för 2017 har varit följande:

- Ett produktivetsindex på 1,34 procent reducerade uppräkningsindex på 2 procent vilket innebar en uppräkning med endast 0,66 procent.
- Med transfereringar borträknade och under förutsättningen att kostnaderna inte skulle öka mer än 2 procent så resulterade produktivetskravet i en besparing för Regionservice motsvarande 25 mnkr.
- Förvaltningens områden fick i budgetmöten presentera vilka sparåtgärder som de planerade att genomföra för att få en budget i balans.

5.1 Ekonomiskt resultat

Regionservice resultat för 2017 är 0,1 mnkr. I resultatet ingår en återbetalning av överskott på 30 mnkr. Överskottet är kopplat till flera olika tjänster inom Regionservice. Vidare har område Läkeemedelsnära produkter betalat tillbaka ett överskott på cirka 6 mnkr för stomi- och diabetesartiklar, samt 2,3 mnkr för inkontinensartiklar. En återbetalning har även gjorts för patientfaktureringen på 4,2 mnkr. Återbetalningen avser påminnelseavgifter för försenade betalningar.

Nedanstående tabell visar återbetalningarna av överskottet.

Motpartsgrupp	Återbetalning augusti	Återbetalning november	Summa återbetalning 2017
Total	6 600 000	23 400 000	30 000 000
607 Närhälsan vårdvalsverksamhet	356 554	1 264 147	1 620 702
608 Närhälsan beställd primärvård	103 063	365 406	468 469
619 Folktandvården V:a Götaland	186 405	660 891	847 297
703 Revisorskollegiet	2 227	7 894	10 121
704 Patientnämnder	3 212	11 388	14 600
725 Naturbruksstyrelsen	10 517	37 286	47 802
731 Sahlgrenska Universitetssjuk	2 616 322	9 276 052	11 892 375
732 NU-sjukvården	743 429	2 635 794	3 379 224
733 Södra Älvsborgs sjukhus	671 629	2 381 231	3 052 861
734 Skaraborgs sjukhus	680 062	2 411 128	3 091 189
735 Kungälv's sjukhus	207 460	735 541	943 001
736 Frölunda Specialistsjukhus	29 499	104 586	134 085
737 Alingsås lasarett	106 298	376 875	483 174
738 Angereds närsjukhus	28 616	101 456	130 071
760 Hälsan och Stressmedicin	10 823	38 372	49 195
766 Rehabilitering & hälsa	59 515	211 007	270 522
770 Hjälpmedelscentralen	26 525	94 044	120 570
775 Gbg:s botaniska trädgård	6 279	22 260	28 539
780 Västfastigheter	51 003	180 829	231 832
787 Västarvet	13 130	46 552	59 683
796 Kultur i Väst	8 376	29 698	38 074
830 Folkhögskolor	12 721	45 101	57 822
K 711 Hälso- och sjukvårdsstyrelsen	63 105	223 736	286 840
K 820 Norra hälso o sjukvårdsnämnden	29 290	103 845	133 135
K 821 Västra hälso- sjukvårdsnämnden	21 420	75 942	97 362
K 822 Göteborgs hälso-sjukvårdsnämnd	22 655	80 323	102 978
K 823 Södra hälso o sjukvårdsnämnden	15 495	54 939	70 434
K 824 Östra hälso o sjukvårdsnämnden	21 335	75 643	96 978
Koncernkontoret	493 034	1 748 031	2 241 065

Regionservice har bokat upp en reserv på 1 mnkr, från årets resultat, för kommande sanering av marken vid Tvätteriet i Alingsås. Perkloretylen från tidigare kemtvätt har gått ned i marken och kommer sannolikt att behöva saneras i framtiden. Två tidigare reserveringar har även upplösts och reserverats för detta ändamål. Totalt finns 6,25 mnkr reserverat.

Samtliga områden redovisar ett positivt resultat förutom Måltider vars resultat blev -13,6 mnkr vilket är 0,7 mnkr bättre än budget. Hela minusresultatet kommer från restaurangverksamheten. Återbetalningen av överskottet är bokat på ledningskansliet därav den stora avvikelsen mot budget.

Område	Utfall ack	Budget ack	Avvikelse ack
C01 SU/Angered/Frölunda	7 490	-993	8 483
C02 NU/Kungälv	458	-1 678	2 136
C03 SÅS/Alingsås/FTV/NH/HH	1 001	-312	1 313
C04 SKaS	1 302	-368	1 669
C30 LMN Läkemed nära prod	0	0	0
C31 Måltider	-13 560	-14 220	660
F02 Ekonomi- och Löneservice	12 836	466	12 370
F04 Gemensam Service	5 316	4 205	1 111
F30 Tvätteriet	2 332	0	2 333
F36 Logistik	2 253	0	2 253
F37 Transferering	-12	0	-12
V40 Ledningskansli	-19 326	12 899	-32 225
770 Hjälpmedelscentralen	2 816	0	2 816
Servicenämnden	2 906	0	2 906

För 2017 fanns ett produktivitetsindex på 1,34 procentenheter inräknat i priserna. Det innebär att Regionservice endast har räknat upp priserna med 0,66 procentenheter. Med transfereringar borträknade och under förutsättningarna att den generella kostnadsökningen enbart var 2 procent så innebär det ett effektiviseringskrav på cirka 25 mnkr.

Exempel på effektiviseringar som genomförts under 2017 är:

- Personalminskningar i huvudsak vid naturliga avgångar samt att vissa volymökningar genomförts med befintlig personal via schemaförändringar har skett inom flera områden. Antalet nettoårsarbetare har ökat inom förvaltningen men är kopplad till nya uppdrag och volymökningar. Ökningen hade varit betydligt större om man inte gjort detta med befintlig personal.
- Utvecklat och effektiviserat arbetsmetoder och processer - Röststyrd plock är nu infört på Sisjödepån. Installation av ny diskrobot på SU.
- Effektivisering av schema - Schemaförändringar har genomförts inom Tvätteriet
- Reducering/restriktivitet avseende timvikarier under sommaren inom samtliga områden.
- Kostnadsminskning p.g.a. minskad sjukfrånvaro. Sjukfrånvaron sjunker inom förvaltningen. Jämfört med samma period förra året är minskningen 1,13 procentenheter. Övertid och mertid har minskat till stor del beroende av schemaförändringen inom Tvätteriet men sannolikt också p.g.a. den minskade sjukfrånvaron.

Fokusområden inom ekonomiområdet som presenterades i verksamhetsplan 2017. Resultatet

framgår nedan:

- Utveckla uppföljningsmodell till kunder - Ett vattenfallsdiagram har tagits fram som förklarar Regionservice kostnadsförändringar mellan åren.
- Ta fram nya produktivitetmått - Arbetet pågår och har en koppling till nedanstående fokusområde.
- Utveckla process för framtagande av relevanta nyckeltal i verksamheten - En checklista med olika frågor har tagits fram för att underlätta processen. Arbetet har påbörjats med att ta fram nya nyckeltal inom verksamheterna.
- Översyn av budget- och prognosprocesser - Arbetet kom igång redan i december 2016 och under våren fram till sommaren 2017 har förändringar genomförts för att förbättra processerna.

I Regionservice resultaträkning beror de största avvikelserna mellan utfall och budget på:

- *Intäkter* - Ökade volymer p.g.a. nya uppdrag 37,1 mnkr, ökade volymer transfereringar främst inom Skövdedepån/CLP och Sisjödepån 113 mnkr men även sjukresor och partientfaktureringen 34,3 mnkr, återbetalning av överskott och spann måltider -45,5 mnkr.
- *Kostnader* - Transfereringar -131 mnkr, vakanser eller ej återbesatta tjänster och personaleffektiviseringar 20 mnkr, senarelagda investeringar 6,7 mnkr, lägre omkostnader -2 mnkr, Ökade volymer för upphandlat städ -10 mnkr. Ökade kostnader för livsmedel -1,3 mnkr.

Hjälpmiddelscentralens resultat för 2017 blev 2,8 mnkr. En återbetalning på 20,7 mnkr har genomförts till kunderna inom ramen för samarbetsavtalet. Kvarvarande resultat kommer att återföras till koncernen genom en bokslutsdisposition.

Avvikelserna mot budget beror på:

- *Intäkter* - Ökade volymer av sålda och uthyra hjälpmedel 12,7 mnkr, kreditering kunder inom samarbetsavtalet 20,7 mnkr, ökade intäkter för övertagande av hjälpmedel för medicinsk behandling.
- *Kostnader* - Personalkostnader 1,4 mnkr. Avvikelserna inom material och varor, övriga kostnader och avskrivningar ska ses ihop och beror på bokföringstekniska korrigeringar.

5.1.1 AR07 RR-rapport Serviceverksamheter

Årsvärden					
Resultaträkning (mnkr)	Utfall 1712	Budget 1712	Utfall 1612	Avvikelse budget/utfall	Förändring utfall/utfall %
Erhållna bidrag	15,8	22,7	10,6	-6,9	49,7%
Försäljning av tjänster	2 098,4	2 040,4	1 977,0	58,0	6,1%
Hysesintäkter	10,6	12,5	10,8	-1,9	-2,4%
Försäljning material och varor	1 043,7	934,9	964,2	108,8	8,2%
Övriga intäkter	93,2	126,3	187,1	-33,1	-50,2%
Verksamheten intäkter	3 261,7	3 136,8	3 149,7	124,9	3,6%

Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-1 181,4	-1 204,2	-1 117,1	22,9	5,8%
Verksamhetsanknutna tjänster	-1,0	-0,5	-0,9	-0,5	4,8%
Material och varor, inkl förbrukningsmaterial	-1 193,2	-1 078,3	-1 125,8	-114,9	6,0%
Lokalkostnader	-169,7	-158,1	-173,4	-11,6	-2,2%
Energi m.m.	-16,2	-13,5	0,0	-2,7	
Övriga tjänster, inkl. konsultkostnader	-93,1	-102,6	-96,2	9,5	-3,2%
Övriga kostnader	-581,1	-544,0	-527,6	-37,1	10,2%
Avskrivningar	-52,6	-58,9	-132,3	6,3	-60,2%
Verksamhetens kostnader	-3 288,2	-3 160,0	-3 173,2	-128,2	3,6%
Regionbidrag	23,9	23,9	22,6	0,0	5,7%
Finansiella intäkter/kostnader m.m.	2,7	-0,7	1,7	3,4	
Bidrag, speciella beslut över budget	0,0	0,0	0,0		
Resultat	0,1	0,0	0,8	0,1	

5.1.2 AR07 RR-rapport Hjälpmedelscentralen

Resultaträkning (mnkr)	Årsvärden				
	Utfall 1712	Budget 1712	Utfall 1612	Avvikelse budget/utfall	Förändring utfall/utfall %
Erhållna bidrag	1,4	1,8	1,5	-0,3	-5,9%
Försäljning av tjänster	17,5	17,5	9,4	0,0	87,3%
Hysesintäkter	0,0	0,0	0,0	0,0	
Försäljning material och varor	526,3	498,4	501,6	27,9	4,9%
Övriga intäkter	4,7	5,0	5,0	-0,3	-4,4%
Verksamheten intäkter	550,0	522,7	517,4	27,3	6,3%
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-164,9	-166,1	-152,9	1,2	7,8%
Verksamhetsanknutna tjänster	-0,4	-1,0	-0,7	0,5	-39,0%
Material och varor, inkl förbrukningsmaterial	-86,3	-133,6	-140,7	47,3	-38,7%
Lokalkostnader	-22,9	-24,7	-24,8	1,7	-7,3%
Energi m.m.	-2,3	-2,2	0,0	-0,1	
Övriga tjänster, inkl. konsultkostnader	-29,3	-33,9	-36,0	4,6	-18,7%
Övriga kostnader	-101,6	-34,6	-29,9	-67,0	240,1%
Avskrivningar	-124,2	-113,7	-113,9	-10,5	9,0%
Verksamhetens kostnader	-532,1	-509,7	-499,0	-22,4	6,6%
Regionbidrag	0,0	0,0	0,0	0,0	
Finansiella intäkter/kostnader m.m.	-15,1	-13,0	-12,3	-2,1	
Bidrag, speciella beslut över budget	0,0	0,0	0,0		
Resultat	2,8	0,0	6,1	2,8	

5.2 Åtgärder vid ekonomisk obalans

Regionservice resultat för 2017 är 0,1 mnkr och därmed går Regionservice in i 2018 utan några obalanser. Hjälpmedelscentralens resultat för 2017 blev 2,8 mnkr vilka kommer att

återföras med en bokslutsdisposition till koncernen. Därför kommer inga ytterligare åtgärder att genomföras.

5.3 Eget kapital

Regionservice resultat för 2017 blev 0,1 mnkr. Ingen begäran om användande av eget kapital har gjorts.

Hjälpmiddelscentralens resultat blev 2,8 mnkr. Här finns en överenskommelse med koncernen att göra en bokslutsdisposition på detta belopp. Det kommer därmed inte bli någon påverkan på eget kapital.

5.4 Investeringar

Den totala ramen för Regionservice investeringar 2017 var 370 mnkr med ett utfallstak på 324 mnkr. En av de största förändringarna inom investeringar för 2017 var övertagandet av medicinska behandlingshjälpmedel från Sahlgrenska universitetssjukhuset, Södra Älvsborgs sjukhus och Skaraborgs sjukhus till Hjälpmiddelscentralen. Investeringarna beräknades uppgå till 40 mnkr men det verkliga utfallet blev endast 33 mnkr. Bakgrunden till övertagandet var en förväntan om att få ökad patientsäkerhet, bättre ordning samt lägre kostnader.

Den samlade utgiften för Regionservice och Hjälpmiddelscentralens investeringar 2017 uppgick till cirka 263 mnkr exklusive måltidsprojektet externa ram (16 mnkr). Det är en avvikelse mot tilldelad ram på 91 mnkr och jämfört med utfallstaket 45 mnkr. De stora avvikelserna finns framför allt inom Hjälpmiddelscentralen där både övertagandet av medicinska behandlingshjälpmedel och övriga hjälpmedel inte blev enligt plan. Den totala avvikelsen för dem ihop blev 43,5 mnkr. För Tvätteriet i Alingsås är avvikelsen 10 mnkr. Det mesta är kopplat till lägre anskaffning av textilier. Område Måltider har en avvikelse mot ram på drygt 20 mnkr och det beror på att:

- LMN får skjuta på sina investeringar till 2018 p.g.a. att samarbete med VF måste till
- Planerade investeringar för Falköping och Lidköping har inte gjorts då mottagningskök nu planeras.
- Investeringar i Borås skjuts upp till 2018 då byggprojektet senarelagts mot tidigare planering.
- Inga investeringar jämfört med plan har gjorts i restaurangerna förutom NÄL; UD och Borås

De flesta områdena har lägre nyttjande av investeringsramen. I vissa fall väntar man på överklagande av upphandlingar eller beslut från andra förvaltningar.

Tabellen nedan visar investeringar per område.

Område	Ack Utfall Tkr
C01 SU/Angered/Frölunda	4 079
C02 NU/Kungälv	506
C03 SÄS/Alingsås/FTV/NH/HH	544
C04 SKaS	883
C30 LMN Läkemed nära prod	112
C31 Måltider	4 567
F02 Ekonomi- och Löneservice	43
F04 Gemensam Service	3 896

Område	Ack Utfall Tkr
F30 Tvätteriet	35 042
F36 Logistik	4 287
F37 Transferering	0
V40 Ledningskansli	0
770 Hjälpmedelscentralen	209 100
Summa	263 058

6 Bokslutsdokument och noter

Regionservice bokslutsdokument presenteras som bilagor till årsredovisningen:

1. 1712 AR07 RR RNS - Resultaträkning Regionservice
2. 1712 AR07 RR HMC - Resultaträkning Hjälpmedelscentralen
3. 1712 RR,BR,KF RNS - Bokslutsdokument Regionservice
4. 1712 RR,BR,KF HMC . Bokslutsdokument Hjälpmedelscentralen
5. 1712 Noter RNS - Noter till bokslutsdokument Regionservice
6. 1712 Noter HMC - Noter till bokslutsdokument Hjälpmedelscentralen

7 Övrig rapportering

7.1 Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse

Arbetsmiljön och sjukfrånvaro har varit de mest prioriterade frågorna för Regionservice att hantera under 2017. Det långsiktiga målet är dock att bli ett föredöme för andra serviceaktörer med vårdinriktning inom just arbetsmiljö och sjukfrånvaro. Förtroendet för Regionservice är helt avgörande för Regionservice framtida existens. För att skapa förtroende hos kund måste Regionservice på ett enkelt och pedagogiskt sätt kunna kvalitetssäkra och påvisa faktiska kostnader och dessutom på ett tydligt sätt kunna påvisa effektiviseringar som gjorts.

Servicekommitténs prioriterade mål:

Mål: Arbetsmiljö ska förbättras så att sjukfrånvaron minskar ned till 7 procent

Fokus: Ökad HR-kompetens bland chefer på samtliga nivåer

- Uppföljning och introduktion av nya SHAM-guiden - KLAR
- Uppföljning och utvärdering av den nya strukturen för hälso- och arbetsmiljökommittéer - KLAR
- Fortsätta med utbildningsinsatser i hälsofrämjande ledarskap- PÅGÅR
- Undersöka och utvärdera förutsättningarna för första linjens chefer - PÅGÅR
- Tydliggöra befogenheter och ansvar för de olika chefsnivåerna - PLANERAD
- Ge chefsstöd på olika nivåer utifrån individuella behov ex. coachning, handledning, nätverk - PÅGÅR
- Förbereda och planera för stöd till chefer vid hantering av resultatet av medarbetarenkäten 2017 - KLART

Fokus: Ökad användningsgrad av teknisk utrustning/hjälpmiddel/lösningar ska öka i syfte att förbättra arbetsmiljön

- Fortsätta med genomförande av plan för ombyggnad och utveckling av produktionskök - PÅGÅR
- Påbörja införandet av utvecklingsplan för Tvätteriet - PÅGÅR
- Arbeta med metodutveckling inom lokalvården gällande användningen av städmaskiner, städrobotar etc. - PÅGÅR

Fokus: Ökat engagemang från den närmsta chefen för den enskilde medarbetarens rehabilitering

- Fortsätta med särskilt avsatta HR-resurser för arbete med rehabilitering - PÅGÅR
- Medverka i pilotprojektet för IT-verktyg för rehabilitering - KLART
- Förstärka samarbetet med Hälsan och Arbetslivet - PÅGÅR
- Genomföra utvecklingsinsatser gällande arbete med psykisk ohälsa - PLANERAD

Fokus: Medarbetarenkäter – En förenklad och regelbunden enkätmätning införs gällande kritiska arbetsmiljöfrågor (mini-medarbetarenkät)

- Arbeta fram metod och process för genomförande av minimedarbetarenkät - PÅGÅR
- Genomföra mini-medarbetarenkäter - KLART och PÅGÅR för 2018

- Ta fram och presentera handlingsplaner med aktiviteter - PÅGÅR
- Genomföra och följa upp handlingsplaner och aktiviteter - PÅGÅR

Mål: Förtroendet för Regionservice varumärke ska öka

Fokus: Kundnöjdheten ska öka – Genom en närmare och tydlig dialog där gemensamma mål sätts och där resultat löpande följs upp och redovisas

- Genomföra kontinuerliga kundmöten där gemensamma mål sätts och resultat redovisas- KLART
- Införa ärendehantering och utveckling av telefonsupport - ”En väg in” – EJ PÅBÖRJAD
- Utveckla tjänsten Vårdnära service, VNS, i samverkan med kunden - PÅGÅR
- Utöka måltidsmenyn för patient med kylda rätter - KLAR
- Marknadsföra Regionservice tjänster via ny kundanpassad webb - KLAR

Fokus: Nyckeltalen ska kvalitetssäkras utifrån en enhetlig beräkningsmodell, så att vår förmåga att presentera tydliga beslutsunderlag och rekommendationer, både internt och till kund kan förbättras

- Införa uppföljningsmodell gällande leveransstrategi servicetjänster - PÅGÅR
- Fastställa plan för nyckeltalsuppföljning och benchmarking - KLAR
- Koppla nyckeltalen till tjänstekatalog och tjänstebeskrivningar - PÅGÅR

Fokus: Kostnadseffektivitet ska tydliggöras och kommuniceras till kund, målet är att förväntningar och leverans är i paritet med varandra – resultat ska regelbundet kommuniceras och arbetas med

- Fortsatt utveckling av digitala lösningar inom löne-och ekonomiprocesser - PÅGÅR
- Införa nytt bokningssystem för beställning av e-tjänstekort för snabbare hantering - PÅGÅR
- Införa nytt boknings- och besökssystem - PÅGÅR
- Påbörja införande av utvecklingsplan för Tvätteriet - PÅGÅR
- Delta i regionalt projekt gällande att införa frikort för patientfakturering och sjukresor – PÅGÅR
- Medverka i införandet av ny eHandelsplattform och automatisk materialpåfyllnad - PÅGÅR

Fokus: Uppmuntra medarbetare att komma med förbättringsförslag och bidra till en bättre internkommunikation, bygga en förändringskultur med mottot ”Lite bättre varje dag”

- Ta fram och utbilda i verktyg för dagligt förbättringsarbete - PÅGÅR
- Arbeta fram metod för hur förbättringsförslag kan tas om hand i verksamheten - PÅGÅR

Säkerhet och trygghet

- Fortsatt arbete med uppdraget Kontinuitetshantering VGR - PÅGÅR
- Utveckla samarbetsformer med Västfastigheter - PÅGÅR
- Utveckla rollen lokal tjänsteman i beredskap (LTiB) - PÅGÅR

- Genomföra årliga utbildningar inom Systematiskt brandskyddsarbete, Brand, Hot-och våld - KLART
- Fortsatt utveckling av krisledningsarbetet inom förvaltningsledningen - KLART
- Utveckla samarbetsformer gällande uppföljning och revision inom kvalitet, arbetsmiljö, miljö och säkerhet - PÅBÖRJAT