

Årsredovisning 2019
Regionservice
(Servicenämnden)



Innehållsförteckning

1 Sammanfattning och viktigaste händelser.....	5
1.1 Sammanfattning	5
1.2 Viktigaste händelserna	5
2 Regiongemensam service.....	7
3 Regiongemensamt arbete	8
3.1 Verksamhetens miljöarbete	8
3.2 Folkhälsa	9
3.3 Mänskliga rättigheter och jämlik vård	9
3.4 Verksamhetens säkerhets- och beredskapsarbete.....	9
3.5 Lärdomar/förbättringsområden efter genomförd intern kontroll 2019.....	10
3.6 Inköp	10
4 Mål och fokusområden.....	11
4.1 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	11
4.1.1 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras	11
4.1.1.1 Minska antalet vårdskador och antalet vårdrelaterade infektioner	11
4.1.1.2 Samtliga verksamheter inom hälso- och sjukvården ska prestera bättre än genomsnittet i nationella jämförelser	12
4.1.1.3 Minska antalet överbeläggningar.....	13
4.1.2 Sjukvårdens förmåga att skapa mesta möjliga värde för patienten ska förbättras	13
4.1.2.1 Förbättra akutvårdskedjan	13
4.1.2.2 Utveckla digitala vårdformer och tjänster	14
4.2 Västra Götaland ska sträva efter det hållbara samhället med tillväxt av jobb och företag i hela regionen.....	14
4.2.1 Arbetsmarknaden ska utvidgas genom hållbara transporter och samverka med näringsliv och forskning i Västra Götaland.....	14
4.2.1.1 Västra Götalandsregionen ska verka för att stärka innovationskraften i Västra Götaland.....	14
4.2.1.2 Stärka VGRs arbete med matchningen på arbetsmarknaden.....	15

4.2.2	Klimatutsläppen från fossilbränsle i Västra Götaland samt verksamhetens direkta miljöpåverkan ska minska	15
4.2.2.1	Minska verksamheternas avfallsmängder och verka för cirkulära affärsmodeller samt skärpta miljökrav vid upphandlingar	15
4.2.2.2	Bättre möjligheter till livsmedels- och energiproduktion samt stimulera ökad användning av biogas	16
4.2.3	Skillnader i livsvillkor och hälsa ska minska	16
4.2.3.1	Bryta utanförskap och segregation och stärka kopplingen mellan utbildning och arbetsliv	16
4.3	Västra Götalandsregionen ska erbjuda god arbetsmiljö för medarbetarna, kunna behålla och rekrytera rätt kompetens	17
4.3.1	Arbetsmiljön ska förbättras och sjukfrånvaron ska minska	17
4.3.1.1	Satsa på ledarskap.....	17
4.3.1.2	Systematisera arbetsmiljöarbetet, breddinföra goda exempel och utveckla det hälsofrämjande arbetet.....	17
4.3.1.3	Utveckla och erbjuda moderna anställningsformer samt pröva arbetstidsmodeller	17
4.3.2	Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras	18
4.3.2.1	Stimulera uppgiftsväxling, nya arbetssätt och arbetsrotation	18
4.3.2.2	Utveckla arbetsgivarvarumärket.....	18
4.3.2.3	Fortsätta utveckla modellen för lönekarriär och kompetensutveckling.....	18
5	Medarbetare	19
5.1	Arbetsgivarvarumärket.....	19
5.2	Chefsförutsättningar	19
5.3	Hälsa och arbetsmiljö	19
5.3.1	Sexuella trakasserier.....	20
5.4	Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys.....	20
5.4.1	Nettoårsarbetare volymförändring jämfört med motsvarande månad föregående år	21
5.5	Arbetsmarknadsinsatser	23
6	Ekonomiska förutsättningar	24
6.1	Ekonomiskt resultat.....	24
6.1.1	Resultaträkning för serviceverksamheter	24
6.1.2	Resultaträkning Hjälpmedelscentralen.....	25
6.1.3	Intäktsutveckling	25

6.1.4	Kostnadsutveckling	26
6.2	Åtgärder vid ekonomisk obalans	26
6.3	Eget kapital	26
6.4	Investeringar	26
7	Bokslutsdokument och noter	Error! Bookmark not defined.
8	Övrig rapportering	28
8.1	Särskild återrapportering enligt beslut av regionfullmäktige	28
8.2	Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse	28

Bilagor

Bilaga 1: AR07 HMC 2019

Bilaga 2: AR07 Regionservice 2019

Bilaga 3: BD NOTV 750 2019

Bilaga 4: BD NOTV 770 2019

1 Sammanfattning och viktigaste händelser

1.1 Sammanfattning

Regionservice har under 2019 haft ett fortsatt fokus på att förbättra arbetsmiljön, kundnöjdheten och produktiviteten i enlighet med Servicenämnden prioriterade mål. Det planerade förändringsprogrammet som syftade till större tydlighet och en förberedelse för en expansion är nu på plats. Redan nu ses positiva resultat med ökad medarbetarnöjdhet och större framgång i olika utvecklingsprojekt.

Efter 3 år med oförändrat pris är Regionservice nära en ekonomi i balans, de senaste åren har förvaltningen sammanlagt återbetalat 70 mnkr till köpande kunder (plus återbetalningar inom Hjälpmedelsverksamheten). Årets produktivetsmål har infriats enligt plan, men kraftigt minskat behov av patientmåltider, nya konferensanläggningar med låg beläggning som följd samt extra kostnader i samband med införande av Marknadsplatsen 2.0 gör att Regionservice inte lyckas nå en ekonomi i balans 2019.

Personal

Antal nettoårsarbetare har minskat med 155 stycken jämfört med samma period föregående år, främst inom kök, städ och tvätt. Minskningen beror på anpassningen av ny produktionsvolym på Tvätteriet i Alingsås efter avslutande av Värmlandsuppdraget och minskning av personal som en effekt av upphandling av restauranger och caféer. Minskat antal uppdrag inom lokalvård och mer effektiv planering och schemaläggning påverkar också.

Sjukfrånvaron ligger på 6,8% vilket är en förbättring jämfört med föregående år då sjukfrånvaron låg på 7,1%. Förutom kontinuerligt arbete, har det under vår och sommar 2019 arbetats extra mycket med långtidssjukfrånvaron. Från hösten 2019 har det lagts extra fokus och arbete med korttidssjukfrånvaron, ett arbete som innefattar kartläggning, analys och åtgärder av medarbetare med särskilt hög korttidssjukfrånvaro.

Normtalet 10-25 uppfylls till 58% av förvaltningens verksamheter. En av orsakerna till varför målet inte uppnås är vakanser, där chefer tillfälligt har fler antal medarbetare än vanligt. Majoriteten av cheferna som inte ligger inom intervallet 10-35 har färre än 10 medarbetare.

Ekonomi

Årets resultat för Regionservice blev -10,3 mnkr och för Hjälpmedelscentralen 0,3 mnkr.

1.2 Viktigaste händelserna

Resultatet i medarbetarundersökningen visar att våra medarbetare är stolta över att arbeta i VGR och vi har på alla områden förbättrat oss sedan mätningen 2017. Det är viktigt för framtiden och det är tack vare ett starkt fokus från alla chefer och medarbetare som dagligen utför våra viktiga tjänster.

Arbetet med Västra Götalandsregionens Logistik- och försörjningsstrategi har fortsatt med de prioriterade aktiviteterna i handlingsplanen kring

sortiment, standardiserad försörjningsstruktur och logistikriktlinjer vid ny- och ombyggnationer av sjukhus/vårdlokaler. Strategin har varit på remiss till regionens samtliga styrelser och nämnder med positivt gensvar. Ett regionalt fastställande av strategin förväntas i Regionstyrelsen under 2020.

Tvätteriet Alingsås har under året avslutat försörjningen till Landstinget i Värmland och i samband med detta anpassat verksamheten till en minskad produktionsvolym. Genom ett omfattande arbete med att se över produktions- och resursplanering samt införande av ny teknik har produktionen kunnat anpassas till nya förutsättningar utan att öka kostnaderna för VGR.

Införandet av marknadsplatsen, MP 2.0, har varit en stor händelse som påverkat alla förvaltningar inom VGR. Marknadsplatsen 2.0 ger förutsättningar att fortsätta effektiviseringsarbetet inom ekonomihanteringen.

Under året togs ”Nya Regionens Hus i Göteborg” i bruk. Detta innebar att den regionala verksamheten samlokaliseras i betydligt högre grad än tidigare. Gemensam service har i stor grad medverkat i denna förändring. När det gäller konferensanläggningar driver vi nu fyra anläggningar; Skövde, Stationshuset konferens Göteborg, Campus och Gullbergsvass konferens. Tidigare fanns i princip enbart Gullbergsvass konferens.

Inom Löneservice verksamhet slutfördes införandet av Heroma resor under året, numera används det inom hela VGR. Detta innebar att alla förvaltningar nu registrerar direkt i Heromamodulen istället för att använda blanketter. Vidare bidrog Löneservice som en viktig aktör i arbetet med att digitalisera HR- administrationen. Målet är att effektivisera och modernisera arbetssättet genom att t.ex. använda ny teknik och avskaffa blanketter och gamla arbetssätt.

Inom AO3 startades arbetet med processkartläggning och att integrera förbättringsarbete i AO3 verksamheterna. Under 2019 genomfördes processkartläggningen inom Löneservice och Ekonomiservice.

Konsultservice erbjuder ny kompetens inom tjänstedesign, en ny metod som är standard inom VGR.

Införandet av entreprenaden på café och restaurang är efter en lång process slutfört

Läget har stabiliserats efter det intensiva UGV-projektet i NU-sjukvården.

Ett tydliggörande hur förbättringsarbete och lärande är kopplat till nyckeltalsjämförelserna är genomfört.

Arbetat med projektet bemanningspool och införande på område Sahlgrenska

Startat implementering av nytt systemstöd för patienttransporter.

Volymminskningen på måltider. Åtgärder kopplat till detta har identifierats, bl a stängningen av köket i Mölndal och projektet gällande måltidsleveranser till kommunerna som om det faller väl ut kan ge en välbehövlig volymökning. Även fortsatt utveckling av leveransen av portionsförpackad mat är ett viktigt initiativ för att hålla nere kostnaderna i VGR.

2 Regiongemensam service

Regionservice uppdrag är att frigöra resurser till kärnverksamheten. En av principerna i styrmodellen är att effektiviseringar som görs inom Regionservice ska komma övriga förvaltningar till godo. Överskott återbetalas till kunder och ett aktivt förbättringsarbete inom Regionservice medför att priserna inte har höjts under 2017, 2018 och 2019.

Kunder, politiker och ägare har uttryckt ett ökat förtroende för Regionservice beroende på ett större kundfokus och effektiviseringsarbetet som nämns ovan.

3 Regiongemensamt arbete

Regionservice ska aktivt bidra till sjukhusens kompetensförsörjning

Fokus 2019 har varit att ta tillvara på erfarenheter och lärdomar från genomförda införande- och pilotprojekt gällande uppgiftsväxling av vårdnära servicetjänster.

Regionservice har under året bland annat arbetat fram:

- En robust plattform för införande av vårdnära servicetjänster som en del av vårdens uppgiftsväxling.
- Förslag på en regional riktlinje med målbild för vårdnära servicetjänster inklusive gränsdragningslista som anger vilka arbetsuppgifter vård- respektive servicepersonal ska utföra.

Skapa långsiktiga förutsättningar för en effektiv, värdeskapande och patientsäker försörjningsprocess utifrån vårdens behov

Regionservice har:

- Utvecklat dagens försörjningssystem utifrån vårdens behov och omställningsarbete.
- Införlivat prioriterade aktiviteter utifrån regional logistik- och försörjningsstrategi.
- Bidragit till regional samverkan i logistik- och försörjningsfrågor.
- Utvecklat försörjningskoncept som möjliggör frigjorda resurser till kärnverksamheten.

Ökad produktivitet och högt resursutnyttjande för att frigöra resurser till vårdverksamhet

Regionservice har:

- Konsoliderat verksamheterna för att skapa samordningsvinster och möjliggöra ett standardiserat arbetssätt.
- Ökat digitaliseringen som verktyg för att frigöra resurser.
- Infört en process för daglig styrning och ständiga förbättringar.
- Genomfört prioriterade aktiviteter utifrån framtagna strategiplan.
- Arbetat för att upprätthålla en god dialog med kunder och intressenter för att möjliggöra fortsatt kvalitetsutveckling och frigjorda resurser till kärnverksamheten.

3.1 Verksamhetens miljöarbete

Regionservice miljöarbete bedrivs utifrån regionala styrdokument och krav samt lagar och regler. Det systematiska arbetssättet förstärks genom projekt för införande av ett gemensamt ledningssystem, med avseende på ISO-standarder för miljö och kvalitet, vilket startades under året.

Miljöarbetet bedrivs, enligt VGRs Miljöplan 2017-2020, inom fem fokusområden:

- Transporter – gasfordon och tankning av förnybara bränslen prioriterades

- Energi – fortsatt arbetet på Tvätteriet för att nå fossiloberoende verksamhet 2020
- Produkter och avfall – mätning och uppföljning av matsvinn. Upphandling och test av nya, hållbara material
- Livsmedel – andelen ekologiska livsmedel i linje med mål. Köken för patientmat är KRAV-certifierade
- Kemikalier – avveckling av moppkonserveringsmedlet Bronopol fortsatte

3.2 Folkhälsa

Se under punkt 3.3

3.3 Mänskliga rättigheter och jämlik vård

Hjälpmiddelscentralen och Läkemedelsnära Produkter arbetar som leverantörer av varor och tjänster inom det medicintekniska området med att skapa förutsättningar för vårdgivarna att beakta jämtegrering, löpande arbete sker med följande aktiviteter:

- Vårdgivare erhåller redovisning/statistik enligt uppställda krav där bland annat män och kvinnors hjälpmedelsföreskrivningar kan utläsas och analyseras.
- Sortimentarbetet där sortimentet är anpassat till både kvinnor och män, barn och äldre.
- Dialog förs om tjänster och sortiment med patienter och patientföreningar.
- Bemötandefrågor diskuteras för att ske på lika villkor mot män och kvinnor.
- Regionservice 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 och medicintekniska produkter.

3.4 Verksamhetens säkerhets- och beredskapsarbete

En ny säkerhetsstrategi började i augusti i samband med att företrädaren gick i pension. Utifrån Regionservice förändrade organisation har det varit stort fokus på arbetsformer och organisation inom området säkerhet och beredskap. Arbetsformerna har utvecklats tillsammans med verksamhetsområdena miljö, kvalitet, arbetsmiljö och digitalisering och i dialog med affärsområdena.

Regionservice har fortsatt förvalta och utveckla samverkan med koncernkontoret och Enheten för Säkerhet och Beredskap (ESB) likväl som med andra förvaltningar/bolag i VGR. Exempelvis har flera arbetsgrupper startats upp inom områdena krisberedskap och totalförsvar, antingen utifrån eget identifierat behov eller att Regionservice kompetens har identifierats

och efterfrågats.

Regionservice TiB-funktionen hanterade under 2019 ett sjuttioal sökningar. TiB organisationen har även under året skapat förmågan att kunna nå och kommunicera via RAKEL som ett robust verktyg för kommunikation. En förmåga som stärker organisationen i samverkan med andra. Även våra akutvaktmästare på SU har påbörjat implementering av RAKEL.

Förvaltningen har under året deltagit i ett par övningar som genomförts på regionens sjukhus. Utifrån övningarna kan verksamheterna dra ny kunskap och lärdom för framtida förbättringsåtgärder. Allmän säkerhetsgenomgång har också genomförts med den externa restaurangleverantören.

3.5 Lärdomar/förbättringsområden efter genomförd intern kontroll 2019

Kontrollmoment har genomförts i enlighet med beslutad intern kontrollplan 2019. Under hösten genomfördes också en riskanalys tillsammans med servicenämnden. Utifrån genomförda kontroller och riskanalys har kontrollplanen uppdaterats och ett antal förbättringsaktiviteter planeras genomföras under 2020.

Lärdomar från arbetet med den interna kontrollen:

- Genomförande och uppföljning av interna kontroller behöver fortsätta utvecklas.

3.6 Inköp

- Förvaltningen arbetar utifrån den regiongemensamma inköspolicyn.
- Avrop görs utifrån ramavtal enligt anvisning.
- Kontakt och samarbete är etablerat med Koncerninköp i samband med tjänsteköp samt utrustnings- och fastighetsinvesteringar.
- Förvaltningsintern rutin finns och efterlevs gällande köp av externa konsulter.
- Systemstöd saknas för uppföljning av leverantörstrohet och avtalstrohet.
- Marknadsplatsen 2.0 introducerades under året.

4 Mål och fokusområden

4.1 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

4.1.1 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

Regionservice har arbetat tillsammans med vårdförvaltningarna med uppgifts- och kompetensväxling, som bland annat innehåller:

- en plattform för införande av vårdnära servicetjänster som en del av vårdens uppgiftsväxling och som en regional riktlinje med målbild för vårdnära servicetjänster.
- ett pilotprojekt för bemanningspool och schemaplanering.
- utvecklad process för kvalitetsmätning av lokalvård.
- definierad och utvecklat koncept och tjänst för patienttransporter.
- Fortsatt arbete med att mäta kundnöjdhet per tjänst i samarbete med Best Service – Nyckeltalsjämförelse.

Skapa långsiktiga förutsättningar för en effektiv, värdeskapande och patientsäker försörjningsprocess utifrån vårdens behov.

- Utveckla dagens försörjningssystem.
- Genomföra prioriterade aktiviteter utifrån regional logistik- och försörjningsstrategi.
- Utveckla försörjningskoncept som frigör resurser till kärnverksamheten.

Skapa samordningsvinster och möjliggöra standardiserade arbetssätt för att frigöra resurser genom:

- Ökad digitalisering.
- Införande av process för daglig styrning och ständiga förbättringar.
- Kvalitetsutveckling i dialog med kunderna.

4.1.1.1 Minska antalet vårdskador och antalet vårdrelaterade infektioner

Regionservice har arbetat med nedanstående aktiviteter för att bidra till målet:

- Ett förslag på regional riktlinje för vårdnära servicetjänster har arbetats fram och beslut har tagits i servicenämnden 2018-12-14. Under 2019 har Kundrådet och Koncernkontoret berett frågan. Information har givits i Ägarutskottet och riktlinjen har varit ute på remiss till berörda förvaltningar. Frågan planeras tas upp i Regionstyrelsen i början av 2020.

- Utveckla dagens försörjningssystem utifrån vårdens behov och omställningsarbete. Arbetet pågår kontinuerligt bland annat genom att följa utvecklingen inom nära vård samt utvecklandet av försörjningslösning till Högsbo Specialistsjukhus med fokus på framtidens vårdprocesser.
- Införliva prioriterade aktiviteter utifrån Regional logistik- och försörjningsstrategi. Ett förslag på prioriterade aktiviteter i handlingsplan avrapporterade i servicenämnden under juni månad
- Bidra till regional samverkan i logistik- och försörjningsfrågor. Har under året bedrivits inom ramen för logistik- och försörjningsstrategin, i kundråd och ledningsråd för Medicintekniska produkter
- Fastställ systematiskt arbetssätt för ett samlat tjänsteutvecklingsarbete. Arbetet är genomfört och det finns en koppling till nyckeltalsjämförelse
- Fastställ systematiskt arbetssätt för Regionservice medverkan i sjukhusens byggprojekt. Under året har Affärsområde 1 tagit fram arbetssätt och rutiner som säkerställer att förutsättningar för MiV finns med i samtliga byggprojekt där Regionservice medverkar. Detta arbete ingår som en del i arbetet med logistik- och försörjningsstrategin i samarbete med Affärsområde 2.
- Utveckla försörjningskoncept som möjliggör frigjorda resurser till kärnverksamheten. En nyttoanalys för regionalt införande av koncept Materialförsörjning i Vården är framtagen. Konceptutveckling pågår, däribland utveckling av en systemteknisk lösning för regional materialstyrning av frekvent förbrukningsmaterial.
- Genomföra pilotprojekt gällande införande av bemanningspool. En pionjär är genomförd på Sahlgrenska. Servicechef utsedd. Utvärdering och analys görs i början av 2020. Slutrapporten kommer att vara klar i början av maj 2020. Koncept för Bemanningspool tas fram. Klart maj 2020. Införande pågår inom fler områden inom Affärsområde 1.

4.1.1.2 Samtliga verksamheter inom hälso- och sjukvården ska prestera bättre än genomsnittet i nationella jämförelser

- Konsolidera verksamheter för att skapa samordningsvinster och möjliggöra ett standardiserat arbetssätt. Processutvecklingsarbete inom Ekonomiservice och Löneservice har genomförts. Arbetsgrupper konsolideras för att nå skalfördelar inom fakturahantering och lönehantering
- Införande av process för daglig styrning och ständiga förbättringar pågår för Ekonomiservice och Löneservice. En konsult från Kompetenscentrum samt utvecklings- och stabsansvariga är utbildade för att kunna ta uppdrag inom affärsområdet/Regionservice inom LEAN, daglig styrning och ständiga förbättringar. Ledningsgruppen för Affärsområde 3 utbildas kvartal 1, 2020.
- Utveckla process för kvalitetsmätning av lokalvård. Process för kvalitetsmätning dokumenterad och kommunicerad. Mall för manuell uppföljning är framtagen. Plan finns att under början av

2020 automatisera uppföljningen i QlikView.

- Utarbeta metod för att mäta kundnöjdhet per tjänst, nyckeltalsjämförelse, i samarbete med Best Service. Projekt pågår med att definiera metod för mätning inklusive frågeställningar och respondenter. Samverkan med övriga tjänsteägare i Regionservice. Första mätningen sker i början av 2020.
- Genomföra utbytesprogram för medarbetare. Generell rutin framtagen och publicerad på Ledningshandboken. Utbyten planerade inom affärsområde 1 och med Affärsområde 2 till 2020. Studiebesök har genomförts av chefer mellan områden. Även besök från andra sjukhus och nätverk har tagits emot.

4.1.1.3 Minska antalet överbeläggningar

Regionservice har påbörjat arbetet med att definiera och utveckla koncept och tjänst för patienttransporter under 2019 med att ta fram ett standardiserat arbetssätt. Arbetet kommer att slutföras under 2020.

Gemensamt systemstöd som stödjer det standardiserade arbetssättet är upphandlat. Införandet är delvis påbörjat under 2019. Positiv effekt förväntas kopplat till arbetet med nyckeltalsjämförelse.

4.1.2 Sjukvårdens förmåga att skapa mesta möjliga värde för patienten ska förbättras

4.1.2.1 Förbättra akutvårdskedjan

- Arbeta fram förslag på regional riktlinje för vårdnära servicetjänster inklusive gränsdragningslista. Förslag har arbetats fram och beslut har tagits i servicenämnden 2018-12-14. Under året har Kundrådet och Koncernkontoret berett frågan. Information har givits i Ägarutskottet. Riktlinjen har varit ute på remiss till berörda förvaltningar. Frågan planeras tas upp i Regionstyrelsen i början av 2020.
- Definiera och utveckla koncept och tjänst för patienttransporter. Arbetet påbörjat under 2019 med att ta fram standardiserat arbetssätt. Slutföras under 2020. Gemensamt systemstöd som stödjer det standardiserade arbetssättet är upphandlat. Införandet är delvis påbörjat under 2019. Positiv effekt förväntas kopplat till arbetet med nyckeltalsjämförelse.
- Upprätthålla god dialog med kunder och intressenter för att möjliggöra fortsatt kvalitetsutveckling och frigjorda resurser till kärnverksamheten. Alla områden inom Affärsområde 3 har under 2019 upprätthållit en god dialog med kunder och intressenter för att möjliggöra fortsatt kvalitetsutveckling och frigjorda resurser till kärnverksamheten. Kompetenscentrum mäter kundnöjdhet efter varje genomfört uppdrag. Under kvartal 4 har processen för en NKI (Nöjd Kund Index) mätning för 2019 förberetts för hela affärsområdet. Mätningen kommer att ske kvartal 1 2020.

4.1.2.2 Utveckla digitala vårdformer och tjänster

Regionservice har under året arbetat med att öka digitaliseringen i verksamheterna med syfte att frigöra resurser. Nedanstående aktiviteter är exempel på det:

- Löneservice har aktivt deltagit i HR:s digitalisering för att minska den administrativa bördan för chefer och medarbetare.
- Ekonomiservice har kontinuerligt implementerat nya RPA-lösningar (Robotic Process Automation). Arbetet fortsätter även under kommande år.
- Sjukresor har infört ett webbgränssnitt för utfärdande av sjukreseintyg

Kopplat till samma fokusområde har Regionservice arbetat med att utveckla dagens försörjningssystem utifrån vårdens behov och omställningsarbete. Detta arbetet pågår kontinuerligt. Bland annat följs utvecklingen inom nära vård samt utvecklandet av försörjningslösningen till Högsbo Specialistsjukhus med fokus på framtidens vårdprocesser.

Vidare har arbetet med införlivandet av prioriterade aktiviteter utifrån Regional logistik- och försörjningsstrategi pågått under året. Där har prioriterade aktiviteter i handlingsplanen avrapporterade i servicenämnden under juni månad. Fortsatt arbete återstår.

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

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

Arbetet med att stärka VGR:s arbete med matchningen på arbetsmarknaden pågår löpande genom olika insatser som t.ex. mässor, rekryteringsträffar, arbetsmarknadsinsatser samt att förvaltningen har tagit emot feriepraktikanter under sommaren 2019.

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

Innovation ingår som ett av Regionservice prioriterade strategiska områden tillsammans med medarbetarkraft, partnerskap och kvalitet. Inom området innovation har Regionservice bland annat arbetat för en levande och involverande förbättringskultur. Detta har ingått som en del i arbetet med ett gemensamt ledningssystem för Regionservice som påbörjats under 2019. Under 2019 har också en digitaliseringsstrateg anställts i syfte att öka fokus på den digitala transformationen av våra tjänster och produkter.

Ett exempel på en större innovation är den automatisering som genomförts av ett moment inom Tvätteriet i Alingsås. Där har installationen av en

scanner för att genomlysa personalplagg genomförts. De plagg som har innehåll i fickorna lyfts automatiskt åt sidan. Denna innovation innebär såväl en besparing som en förbättring i arbetsmiljön.

4.2.1.2 Stärka VGRs arbete med matchningen på arbetsmarknaden

För att möjliggöra bättre matchning på arbetsmarknaden finns ett samarbete med Arbetsförmedlingen, som har begränsats på grund av deras omorganisering. För att marknadsföra våra yrken deltog yrkesambassadörer på mässor och i ett skolprojekt inom ramen för VGR.

Under året har en årsplan, process samt strategi för kompetensförsörjningsplanarbetet tagits fram.

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

Prognos för måluppfyllnad att nå fossiloberoende transporter enligt VGRs Miljöplan 2017 - 2020 är positiv.

Regionservice driver projekt för att nå en andel på 10 % elbilar i den egna flottan vid utgången av 2020.

På uppdrag av Servicenämndens och Miljönämndens presidier genomförs uppdrag tillsammans med miljöavdelningen, koncernkontoret och andra berörda förvaltningar:

- Uppdrag om hållbart resande med långsiktig målsättning att Regionservice erbjuder moderna, fossilfria, tids- och kostnadseffektiva reselösningar för medarbetarna i VGR.

- Uppdrag att skapa cirkulära möbelflöden i VGR, med mål att minska kostnader och mängden nya material för inköp av nya möbler samt minska mängden möbler som blir avfall.

Ett antal aktiviteter pågår för att minska avfallsmängderna och öka materialkvaliteten på det källsorterade avfallet inom VGR. Arbetet bedrivs både på strategisk nivå i samarbete med Västfastigheter, inom Regionservice egen verksamhet och tillsammans med kunder.

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

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Område måltider arbetar fortsatt aktivt med att minska mängden matsvinn genom att erbjuda olika aktiviteter gällande alternativ och beställning till vården.

- Strategiskt arbete för likriktning av logistik och hantering av avfall hos kund mellan olika avdelningar och sjukhus.

- Översyn av utökade tjänster vid uppgiftsväxling.

- Egna verksamheter tar bort engångsprodukter för att minska resursförbrukning och genererat avfall.
- Upphandling och test av nya hållbara material har skett inom område textilier under året.
- Regionservice är representerat i den koncernövergripande gruppen för miljöprioriterade inköp (GMPI) vars syfte är att säkerställa miljökrav vid prioriterade upphandlingar med stora miljöaspekter.

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

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

Fortsatt arbete under 2019:

- Sortera ut matavfall för biogasproduktion, där kommunen erbjuder detta.
- Vid fordonsbyte, arbeta efter antagen rutin som styr åt fordon som går på gas eller elhybrid. Bra process kring dispensansökan finns.
- Undersöka möjligheten att följa upp och kommunicera vilket bränsleslag som förarna tankar, samt förespråka val av biogas framför naturgas och bensin.

4.2.3 Skillnader i livsvillkor och hälsa ska minska

Regionservice har arbetat aktivt för att bryta utanförskap och segregation genom:

- att samarbeta med Arbetsförmedlingen och tillsammans med dem genomföra rekryteringsträffar med individer som står längre från arbetsmarknaden.
- att ViA-ungdomarna erbjudits att se delar av Regionservice verksamheter för att få lärdom om verksamheten.

4.2.3.1 Bryta utanförskap och segregation och stärka kopplingen mellan utbildning och arbetsliv

Regionservice deltog i en yrkesdag för högstadie- och gymnasieelever samt deltog i samarbete med Jobmentor som VGR startat upp där våra ambassadörer var ute och besökte högstadieskolor för att inspirera skolelever om yrken och vägar att gå i yrkeslivet.

Under året startades ett nytt praktiksamarbete med Folkhögskoleförvaltningen upp. Samarbetet syftar till att möjliggöra för Folkhögskoledeltagare att få erfarenheter från arbetslivet för att bryta utanförskap samt öka möjligheterna till anställning.

Regionservice tar årligen emot ViA deltagare, individer som står utanför arbetsmarknaden. Vissa av dessa går på BAL avtalet och studerar 20% utifrån sin individuella studieplan.

4.3 Västra Götalandsregionen ska erbjuda god arbetsmiljö för medarbetarna, kunna behålla och rekrytera rätt kompetens

4.3.1 Arbetsmiljön ska förbättras och sjukfrånvaron ska minska

Regionservice har under året jobbat vidare med en variation av åtgärder för att förbättra arbetsmiljön och sänka sjukfrånvaron. Extra fokus har lagts för att säkra arbetet med VGRs process för arbetsanpassning och rehabilitering i systemet hälsoSAM. Medarbetarenkäten som genomfördes i oktober visar att Regionservice medarbetare upplever förbättrad arbetsmiljö sedan senaste mätningen 2017. Den totala sjukfrånvaron har sjunkit.

4.3.1.1 Satsa på ledarskap

Under 2019 har utbildning i hälsofrämjande ledarskap genomförts. Chefer som genomgått utbildningen tidigare har under året deltagit i nätverk med hälsofrämjande fokus, se nedan.

Samtliga Regionservice chefer har inbjudits till två dagars utbildning i mångkulturellt ledarskap med syfte att tillvarata all kompetens i organisationen och utveckla ledarskapet, ett uppföljningstillfälle erbjuds i februari för de som inte kunde medverka under 2019. Utbildningen finansieras av medel från omställningsfonden.

Ett introduktionsprogram för nya chefer har tagits fram och genomförts vid två tillfällen. Regionservice skickar löpande chefer till de regiongemensamma utvecklingsprogrammen.

4.3.1.2 Systematisera arbetsmiljöarbetet, breddinföra goda exempel och utveckla det hälsofrämjande arbetet

Under året har ytterligare 30 chefer genomgått utbildning hälsofrämjande ledarskap. Även medarbetare på HR enheten har under 2019 genomgått utbildning i hälsofrämjande ledarskap. Samtliga chefer som gått utbildningen tidigare år har under 2019 deltagit i nätverksgrupper med dialog kring aktuella frågor utifrån ett hälsofrämjande perspektiv.

Under året har rutinen uppföljning hälsoSAM förankrats i samtliga verksamheter. Rutinen innebär att chefer och HR följer upp sjukfrånvaro och arbetsmiljöfrågor utifrån individ och grupp.

4.3.1.3 Utveckla och erbjuda moderna anställningsformer samt pröva arbetstidsmodeller

Regionservice tillämpar på de allra flesta arbetsplatser flexibel arbetstid. Beroende på verksamheten så skiljer sig de yttre ramarna åt. Under året har samtliga medarbetare med inlöst övertid fått förtroendearbetstid. Där arbetsuppgifterna är av sådan art finns möjlighet att under vissa perioder och premisser arbeta på distans.

4.3.2 Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras

Ny digital introduktionsutbildning till Regionservice har tagits fram och introducerats 2019. Ett utvecklingsprogram för talanger inom Regionservice togs fram och startades under hösten.

Utifrån VGRs karriärutvecklingsmodell har Regionservice tagit fram och implementerat karriärmodell för förvaltningens största yrkesgrupp - lokalvårdare. Modell som valts ut att arbetas fram under 2020 är måltidsbiträden.

Serviceutbildningen har avslutats. Sedan starten har 1 988 medarbetare deltagit på utbildningen, ca 79 procent av måltalet 80 procent.

4.3.2.1 Stimulera uppgiftsväxling, nya arbetssätt och arbetsrotation

Arbeta tillsammans med vårdförvaltningar med uppgifts- och kompetensväxling gällande arbetsuppgifter som utförs av vårdpersonal och servicepersonal

Affärsområde1 genomför ett pilotprojekt med utbytesprogram för medarbetare.

I samarbete med de fackliga har en process arbetats fram för att inventera kompetens som inte används i nuvarande befattning. Syfte är att undersöka hur stor dold kompetensreserv som finns i förvaltningen. Projektet ska främja kunskapslyft och kunskapskifte.

4.3.2.2 Utveckla arbetsgivarvarumärket

Under året har kommunikationskanalerna (tryckt material, hemsida, LinkedIn, Instagram, Facebook, etc.) utvecklats och målgruppsanpassat. Utifrån arbetsgivarvarumärket har innehållsplan tagits fram för de olika kanalerna och innehåll producerats i enlighet med arbetsgivarvarumärket.

Nya bilder kopplat till arbetsgivarvarumärket har tagits fram för användning i samband med rekrytering.

4.3.2.3 Fortsätta utveckla modellen för lönekarriär och kompetensutveckling

Regionservice utvecklar karriärutvecklingsmodeller för prioriterade yrken för att möjliggöra lönekarriär och kompetensutveckling. Modell för lokalvård är klar och implementerad, modell för vaktmästeri, utgår på grund av bristande underlag i form av liknande roller och utveckling och modell för hjälpmedelstekniker senareläggs.

Ett utvecklingsprogram för unga talanger togs fram och startades 2019.

Verktyg i form av Excelmallar för kompetenskartläggning har tagits fram för att stötta arbete med kompetensutveckling.

5 Medarbetare

5.1 Arbetsgivarvarumärket

Regionservice har sedan årets början aktivt arbetat för att förtydliga förvaltningens värdegrund. Genom detta ökar vi förutsättningarna att vi aktivt lever vår värdegrund och därmed stärker vår kultur.

Vi har arbetat med följande initiativ för att leverera på de fem insatsområdena:

- nytt introduktionsprogram för medarbetare och chefer
- visa goda exempel från vår verksamhet i olika kanaler
- talangprogram
- deltagit på mässor
- skapat förutsättning för våra chefer att ha ett mer närvarande ledarskap genom normtalet 10-25
- chefer har erbjudits utbildning i feedback, hälsofrämjande ledarskap, svåra samtal och mångkulturellt ledarskap
- deltagit i VGR akademins ledarutvecklingssatsningar
- karriärutvecklingsmodell för vår största yrkesgrupp implementerades

5.2 Chefsförutsättningar

Regionservice har genomfört en utveckling av organisationen och arbetar för att skapa förutsättningar för att nå normtalet 10-25.

I dagsläget uppfyller 58 procent av våra chefer normtalet 10-25 medarbetare, 22 procent har färre än 10 medarbetare. De som har fler än 25 förklaras delvis med att chefsvakanser hanteras med att vissa chefer får fler medarbetare under en period.

VGRs normtal 10-35 uppfylls av 80 procent av våra chefer, i samma spann har 3 chefer fler än 35 medarbetare.

5.3 Hälsa och arbetsmiljö

Sjukfrånvaro %	Föregående år	Innevarande år	Förändring antal	Förändring procent
305 Regionservice	7,32%	7,00%	-0,32%	-4,35%
295 Hjälpmedelscentralen	5,11%	5,37%	0,26%	5,11%
Summa	7,05%	6,80%	-0,25%	-3,61%

Jämfört med samma period föregående år har sjukfrånvaron minskat med 0,25 procentenheter. Den totala sjukfrånvaron ligger på 6,80 procent.

På Regionservice har den korta sjukfrånvaron, (1-14 dagar) samt den långa sjukfrånvaron (60- dagar) minskat jämfört med samma period föregående år. Den mellanlånga sjukfrånvaron (15-59 dagar) har ökat något. På HMC har korttidsjukfrånvaron och den mellanlånga sjukfrånvaron ökat sedan föregående år, långtidssjukskrivning har minskat.

Kvinnors sjukfrånvaro ligger kvar på samma nivå som föregående år (7,5 procent) och männens sjukfrånvaro har minskat med 0,6 procentenheter till 5,56 procent.

I flertalet av yrkesgrupper har sjukfrånvaron minskat jämfört mot

föregående år, förutom kök, städ, tvätt samt sjukhustek, labpersonal & BMA som ligger kvar på samma nivå samt något högre.

Yrkesgruppen kök, städ, tvätt har fortsatt högst sjukfrånvaro med 8,24 procent. Störst minskning av sjukfrånvaro ser vi inom yrkesgruppen Teknik och hantverkare m.fl. med en minskning med 0,9 procentenheter (från 8,0 till 7,1 procent).

I arbetet med att sänka sjukfrånvaron arbetar Regionservice för att förebygga sjukskrivningar och hitta hållbara lösningar för de medarbetare som är sjukskrivna. Under hösten 2018 samt vår och sommar 2019 har det, förutom kontinuerligt arbete, fokuserats och arbetats extra mycket med långtidssjukfrånvaro. Från hösten 2019 läggs extra fokus och arbete på korttidssjukfrånvaron, ett arbete som innefattar kartläggning, analys och åtgärder av medarbetare med särskilt hög korttidssjukfrånvaro.

5.3.1 Sexuella trakasserier

Genomgång och dialog om kränkande särbehandling och sexuella trakasserier är en aktivitet i Regionservice årsplan för systematiskt hälso- och arbetsmiljöarbete. Det finns ett stödmaterial framtaget som chef kan använda vid genomgång/dialog.

Under 2020 har Regionservice chefer erbjudits utbildning i mångkulturellt ledarskap. Utbildningens syfte var att utveckla chefers egen kompetens och medveten i frågan med mål att skapa förutsättningar för arbetsgrupper där medarbetare trivs och mår bra.

5.4 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys

Personalvolym

Jämfört med motsvarande period föregående år har Regionservice (inkl. Hjälpmedelscentralen) minskat med 155 nettoårsarbetare. De yrkesgrupper där vi ser störst minskning är kök, städ och tvätt som minskat med 179 nettoårsarbetare. Yrkesgruppen administration har däremot ökat med 30 nettoårsarbetare.

Minskningen av kök, städ och tvätt beror främst på:

- Anpassning till ny produktionsvolym, Tvätteriet Alingsås, efter avslutande av Värmlandsuppdraget
- Minskning inom Måltider kopplat till upphandling av restauranger och caféer samt generell minskning till följd av effektiviseringsarbete där verksamheten bl.a. ställt högre krav på semesterplaneringen
- Minskning av lokalvårdare på grund av färre uppdrag samt effektivisering, bland annat kopplat till schemaläggning.

Tid

Regionservice

Jämfört med motsvarande period föregående år ser informationen ut på följande sätt (då decembers siffror inte är uppdaterade har en uppskattning

gjorts av dessa och räknats med i följande utfall):

- Mertiden minskat med 22 procent till 8 338 timmar
- Enkel övertid minskat med 17,4 procent, 6 577 timmar
- Kval övertid minskat med 10,4 procent, 17 811 timmar

Totalt så har övertiden minskat med 15,1 procent.

Orsaker till den totala minskningen av övertid beror bland annat på:

- På Sahlgrenska beror minskning på bättre planering och schemaläggning samt lite ökning av vikarietimmarna.
- Förbättrade rutiner inom område Fyrbodalen
- Minskningen av övertiden inom Måltider är kopplat till upphandlingen av restauranger och caféer
- Minskningen inom LMN beror på att verksamheten från och med 1 maj 2018 började leverera nya produktområden, inkontinens och nutrition, där förutsättningarna inte var givna ifrån början. Detta medförde en onormalt hög övertid under hela 2018.
- Färre semestervikarier sommaren 2019 på HMC, 2018 plockades flera studielediga in vilket påverkade övertiden.

Kostnad

- Totalt sett är lönekostnaderna 19,1 mkr lägre än budgeterat. Det beror dels på personalminskningen som skett under året, men också på vakanser. Störst avvikelse är det inom AO3 till stor del beroende på vakanserna.
- Vidare medförde inställd julklass en besparing samt att utbildning inte hunnit genomföras i den takt som planerats. Bland annat startade Talangprogrammet senare än planerat.
- Om man jämför personalkostnader mellan 2019 och 2018 har kostnaderna ökat med 0,8 %. Ser man till timavlönade är kostnadsökningen 3,6 %. Timavlönade har använts både för att hantera schema på ett effektivt sätt men också som en lösning under vissa vakanser.
- Kostnaden för sociala avgifter har ökat på grund av att avgiften höjdes med 0,67 procentenheter mellan 2018 till 2019 och på grund av lönekostnaderna har ökat.

5.4.1 Nettoårsarbetare volymförändring jämfört med motsvarande månad föregående år

Beskrivning	Personalgrupp	Antal	VÖ K- TÖ K- KoK	Centr al	Ege n	Ofina ns	Exte rn
Nya eller utökade uppdrag			Finansiering				
kopplat till Marknadsplatsen 2.0 - Ekonomiservice	Administration	5	X				
Ekonomiservice, köpt vård, utökad uppdrag till 2020	Administration	4					X
Nya regionens hus Göteborg	Kök, städ och tvätt	12	X				

Beskrivning	Personalgrupp	Antal	VÖ K- TÖ K- KoK	Centr al	Ege n	Ofina ns	Exte rn
Nya regionens hus Göteborg	Administration	1	X				
Ökning inom kompetenscentrum m. projektledare	Administration	5			X		
Regionens fordon, utökning	Administration	2			X		
Totalt		29					
Uppgiftsväxling							
Totalt							
Övertagande av verksamhet samt egen regi							
Totalt							
Normtal bemanning (10-35 underställda)							
Totalt							
Övrigt							
förändrad organisation, ekonomiservice	Administration	1	X				
Vakans 2018, tekniker	Tekniker	1			X		
Lagerarbetare, logistik	Kök, städ och tvätt	1			X		
Övertagande av administrativ personal till AO1 ledning	Administration	25			X		
Underhållstekniker, HMC	Tekniker	1,5			X		
Effektivisering, SkaS	Teknik, hantverkare m.fl.	-0,50					
Effektivisering, SkaS	Kök, städ och tvätt	-7					
Effektivisering Skas	Administration	-2					
Effektiviseringar Fyrbodals	Kök, städ och tvätt	-21					
Avvecklat restaurang och caféer	Kök, städ och tvätt	-45,75					
Minskat antal medarbetare patientproduktion	Kök, städ och tvätt	-6					
Effektiviseringar	Kök, städ och tvätt	-12					

Beskrivning	Personalgrupp	Antal	VÖ K- TÖ K- KoK	Centr al	Ege n	Ofina ns	Exte rn
östra							
Minskat antal uppdrag, Mölndal, Angered	Kök, städ och tvätt	-5					
Kraftigt sänkt sjukfrånvaro på Sahlgrenska	Kök, städ och tvätt	-26					
Tjänsten VNS uppsagd	Kök, städ och tvätt	-11					
Bättre planering, schemaläggning, SÄS	Kök, städ och tvätt	-7					
Ledningskansli - flytt av tjänster	Administration	-9,25					
Leverans (semesterplanering), HMC	Kök, städ och tvätt	-4					
Minskade volymer och ny teknik, tvätteriet	Kök, städ och tvätt	-46,5					
Effektiviseringar - löneservice	Administration	-6					
Effektivisering - telefonist	Administration	-1					
Effektivisering - Verksamhetsutvecklare	Administration	-1					
Effektivisering - Lokalvård Skövde	Kök, städ och tvätt	-1					
Administrativ service, ej ersatta vakanser	Administration	- 2					
Totalt		-184,5					

5.5 Arbetsmarknadsinsatser

Antalet deltagare i arbetsmarknadsinsats genom PILA 2019:

- ViA: totalt 42 i anställda genom ViA under 2019, varav 20 började nya 2019 och 22 började på sitt ViA år under 2018.
- Individer med stöd av PILA finansiering för funktionsnedsättning: 1.
- Studentmedarbetare: 1.
- Feriepraktikanter: 127 platser erbjöds och lottades ut, ca 100 praktikanter tog den erbjudna praktiken.

Under året har även ett samarbete med Folkhögskoleförvaltningen startat upp där Regionservice tar emot deltagare i deras kurser på praktik för att ge dem arbetslivserfarenhet och bryta utanförskap.

6 Ekonomiska förutsättningar

Regionservice gick in med frysta priser för 2019. Intäkterna baserades på den prislista som beslutades av regiondirektören den 18 maj 2017. För Regionservice har det inneburit att alla kostnadsökningar som t.ex. lönehöjningar finansierats genom effektiviseringar inom verksamheterna. Vid en kostnadsökning på 2,8 procent har det inneburit, beräknat på värdet av serviceöverenskommelserna, att Regionservice varit tvungna att effektivisera verksamheten med 45 mnkr för att nå ett nollresultat. Till det ska även höjningen av sociala avgifter med 0,67 procentenheter läggas, vilket blev cirka 6 mnkr. Det innebar ett totalt effektiviseringskrav motsvarande 51 mnkr för 2019.

6.1 Ekonomiskt resultat

Efter 3 år med oförändrade priser är Regionservice nära en ekonomi i balans för 2019. De senaste åren har förvaltningen sammanlagt återbetalat 70 Mnkr (exklusive Hjälpmedelscentralen). Årets produktivitetsmål har infriats enligt plan men kraftigt minskat behov av patientmåltider, nya konferensanläggningar med låg beläggning som följd samt extra kostnader i samband med införande av Marknadsplatsen 2.0 gör att Regionservice inte lyckas nå en ekonomi i balans 2019. Regionservice resultat för 2019 blev -10,3 mnkr. Under året har Läkemedelsnära tjänster återbetalat 20 mnkr och gjort en prissänkning med 6,7%.

Hjälpmedelscentralens resultat för 2019 blev 0,3 mnkr. Under året har Hjälpmedelscentralen genomfört återbetalningar och prissänkningar enligt nedan:

- Samarbetsavtalet - återbetalning 14,3 mnkr och prissänkning i juli med 7%
- Hjälpmedel för medicinsk behandling - återbetalning 4,4 mnkr prissänkning i juli med 2,1%
- Grundutrustning - återbetalning till koncernen med 4,0 mnkr

6.1.1 Resultaträkning för serviceverksamheter

Resultaträkning (mnkr)	Årsvärden				
	Utfall 2019	Budget 2019	Utfall 2018	Avvikelse budget/utfall	Förändring utfall/utfall 1 %
Erhållna bidrag	6,2	5,0	7,0	1,3	-10,8%
Försäljning av tjänster	2 305,4	2 276,5	2 277,6	28,9	1,2%
Hysesintäkter	26,4	28,9	9,2	-2,5	185,8%
Försäljning material och varor	1 484,4	1 379,9	1 271,8	104,5	16,7%
Övriga intäkter	152,0	110,5	134,5	41,5	13,0%
Verksamheten intäkter	3 974,4	3 800,8	3 700,2	173,6	7,4%
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-1 287,0	-1 307,0	-1 275,8	20,0	0,9%
Verksamhetsanknutna tjänster	-1,0	-0,6	-0,9	-0,4	13,6%
Material och varor, inkl. förbrukningsmaterial	-1 617,0	-1 522,6	-1 431,1	-94,4	13,0%

Lokalkostnader	-198,8	-194,7	-176,2	-4,1	12,8%
Energi m.m.	-15,3	-14,2	-14,8	-1,0	3,0%
Övriga tjänster, inkl. konsultkostnader	-95,4	-78,4	-105,9	-17,1	-9,9%
Övriga kostnader	-729,1	-639,3	-661,1	-89,8	10,3%
Avskrivningar	-59,8	-64,6	-54,5	4,8	9,8%
Verksamhetens kostnader	-4 003,3	-3 821,3	-3 720,3	-181,9	7,6%
Regionbidrag	25,0	25,0	24,5	0,0	2,0%
Finansiella intäkter/kostnader m.m.	-6,4	-4,4	-4,4	-2,0	
Bidrag, speciella beslut över budget	0,0	0,0	0,0		
Resultat	-10,3	0,0	-0,1	-10,3	

6.1.2 Resultaträkning Hjälpmedelscentralen

Resultaträkning (mnkr)	Årsvärden				
	Utfall 2019	Budget 2019	Utfall 2018	Avvikelse budget/utfall	Förändring utfall/utfall 1 %
Erhållna bidrag	1,3	0,9	0,9	0,4	43,6%
Försäljning av tjänster	23,4	21,7	21,0	1,7	11,5%
Hysesintäkter	0,1	0,1	0,1	0,0	100,0%
Försäljning material och varor	593,2	597,5	583,8	-4,3	1,6%
Övriga intäkter	3,7	4,7	5,2	-1,0	-29,8%
Verksamheten intäkter	621,6	624,9	611,0	-3,2	1,7%
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-186,6	-199,4	-183,3	12,8	1,8%
Verksamhetsanknutna tjänster	-0,2	-0,6	-0,5	0,4	-61,3%
Material och varor, inkl. förbrukningsmaterial	-155,5	-144,2	-154,9	-11,3	0,4%
Lokalkostnader	-24,3	-25,2	-23,7	0,9	2,6%
Energi m.m.	-2,8	-2,5	-2,5	-0,3	13,2%
Övriga tjänster, inkl. konsultkostnader	-34,9	-36,2	-33,9	1,3	2,7%
Övriga kostnader	-51,5	-58,5	-53,0	7,0	-2,8%
Avskrivningar	-149,7	-142,3	-140,7	-7,4	6,4%
Verksamhetens kostnader	-605,5	-608,9	-592,6	3,4	2,2%
Regionbidrag	0,0	0,0	0,0	0,0	
Finansiella intäkter/kostnader m.m.	-15,9	-16,0	-15,2	0,1	
Bidrag, speciella beslut över budget	0,0	0,0	0,0		
Resultat	0,3	0,0	3,2	0,3	

6.1.3 Intäktsutveckling

Regionservice intäktsökning på 263 mnkr för 2019 jämfört 2018 kan framför allt kopplas till ökad försäljning av transfereringar. Nedanstående tabell visar exempel på detta. Den stora förändringen inom Läkemedelsnära produkter beror på övertagande av inkontinens och nutritionsprodukter från maj 2018 och trakostomiprodukter från januari 2019.

Utfall Ack (Tkr)	2019	2018	Differens
Sjukresor	419 905	390 532	29 373
Fordonsadministration transfer	141 476	126 961	14 515
Sisjödepån	821 687	793 779	27 908
Läkemedelsnära produkter	821 549	625 932	195 617
Totalt	2 204 617	1 937 204	267 413

6.1.4 Kostnadsutveckling

Som beskrevs i föregående avsnitt så kan intäktsökningarna kopplas till ökad försäljning av transfereringar. Eftersom dessa produkter och tjänster passerar genom Regionservice bokföring med lika stora intäkter som kostnader så kan även merparten av kostnadsökningen kopplas till transfereringar.

Om man jämför personalkostnader mellan 2019 och 2018 har kostnaderna ökat med 0,8 %. Se personalkostnadsanalys under kapitel 5.4.

6.2 Åtgärder vid ekonomisk obalans

Regionservice negativa resultat kan framför allt kopplas till nedanstående punkter:

- Minskade patientportioner till följd av minskad slutenvård. P.g.a. stor andel fasta kostnader så är det svårt att minska kostnaderna i samma takt som volymminskningen.
- Låg beläggning inom VGR konferens. Nuvarande volymer täcker inte kostnaden i verksamheten.
- Extra personalkostnader i samband med införandet av Marknadsplatsen 2.0.

Förslag finns framtagna för att komma tillrätta med underskottet inom VGR-konferens och införandekostnaden för Marknadsplatsen kommer inte att finnas nästa år. Budgeten för 2020 är beräknad med ett visst volymtapp men fortsätter det nedåt så uppstår det ett underskott i den verksamheten.

6.3 Eget kapital

Regionservice kommer att behöva använda eget kapital för att täcka det negativa resultatet på -10,3 mnkr. Ingående balans för 2019 var 62,7 mnkr och reducerat med resultatet för 2019 blir utgående balans 52,4 mnkr. Se specifikation över det negativa resultatet under punkt 6.2 Åtgärder vid ekonomisk obalans.

6.4 Investeringar

Regionservice investeringsram för 2019 uppgick till 353 mnkr för utrustningsinvesteringar och cirka 23 mnkr för fastighetsinvesteringar. Anskaffningsvärdet för året för blev totalt 329,5 mnkr. I utfallet ingår anskaffningen av möbler och inredning till nya regionens hus i Skövde och Göteborg motsvarande 49,1 mnkr. De har gått på en extern ram hos regionstyrelsen. Förklaringen till att förvaltningen inte når upp till uppsatt ram beror på ändrade förutsättningar i några fall. Ett exempel på det är Tvätteriet som förlorat Värmland som kund.

Nedanstående tabell visar anskaffningar per verksamhet i mnkr.

Verksamhet	Utrustning och fastighet
Hjälpmedel	207,8
Tvätteriet - textilier	19,0
Tvätteriet 2022 Scanner/Picker, Shuntgrupper, Tvättrör 3 (aktiveras 2020)	25,5
Läkemedelsnära produkter - Truckar	2,0
Logistik, Tryckeriet - Skärmaskin	1,1
Sisjödepån - Handscanners MP2	2,2
APS - Möbler (varav nya regionens hus 49,1 mnkr)	62,4
Affärsområde 1 - Städmaskiner, truckar, vagnar och köksutrustning mm	9,5
Total	329,5

7 Övrig rapportering

7.1 Särskild återrapportering enligt beslut av regionfullmäktige

Regionservice har inte något av regionfullmäktige beslutat område att återrapportera

7.2 Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse

Prioriterade mål i rangordning

1. Arbetsmiljön ska förbättras så att sjukfrånvaron minskar ner till högst sex procent

Arbetsmiljön och sjukfrånvaron är de mest prioriterade frågorna för Regionservice. För 2019 är målet att komma ner till högst sex procent i genomsnitt för samtliga verksamheter.

Arbetet med att sänka sjukfrånvaron ska fortsätta. Det långsiktiga målet är att arbeta med det utvecklade ledarskapet och bli ett föredöme som arbetsgivare inom servicebranschen.

- Regionservice ska ha närvarande, kompetenta, engagerade chefer och medarbetare.
- Medarbetarenkäter eller motsvarande ska genomföras för att mäta effekt av genomförda åtgärder.

Regionservice indikatorer för året var följande:

- **Sjukfrånvaro:** Max 6,0 procent som ett genomsnitt för hela Regionservice, varav:

- o Korttidssjukfrånvaro max 2,6 procent
- o Långtidssjukfrånvaro max 3,4 procent.

Jämfört med föregående år så har den totala sjukfrånvaron minskat med 0,25 procentenheter. Den totala sjukfrånvaron ligger på 6,8 procent.

På Regionservice har den korta sjukfrånvaron, (1-14 dagar) samt den långa sjukfrånvaron (60- dagar) har minskat jämfört med samma period föregående år. Den mellanlånga sjukfrånvaron (15-59 dagar) har ökat något. På HMC har korttid- och den mellanlånga sjukfrånvaron ökat sedan föregående år, långtidssjukskrivning har minskat.

Kvinnors sjukfrånvaro ligger kvar på samma nivå som föregående år (7,5 procent) och männen sjukfrånvaro har minskat med 0,6 procentenheter till 5,56 procent.

Se kapitel 5.3 för utförligare analys

- **Nöjd medarbetar-index:** Förbättring med minst två enheter vid mätningen hösten 2019 jämfört med den mätning som gjordes hösten 2018. Ny mätning genomfördes i oktober 2019.

Trots stort förändringsarbete har medarbetares nöjdhetsgrad ökat från mätningen 2017. I de olika mätningarna har utvecklingen varit 72% 2017, 75% 2018 samt 76% 2019. Även om målet om ökning med två enheter inte

nåddes mellan 2018 och 2019, är resultatet positivt med många faktorer som gått framåt.

2.Förtroendet för Regionservice ska öka

Det är av yttersta vikt, att med lyhördhet för kundernas behov, leverera och utveckla de tjänster som efterfrågas. Dialog och samarbete med kunderna för att utveckla nya lösningar är ett prioriterat område 2019. En ökad regional samverkan över förvaltningsgränserna är en förutsättning för att möta framtidens behov, Regionservice ska aktivt verka för en utveckling i den riktningen.

- För att öka förtroendet hos kunderna måste Regionservice på ett enkelt och pedagogiskt sätt kvalitetssäkra och påvisa faktiska totalkostnadsbesparingar och på ett tydligt sätt kunna redovisa nyttan. Genom produktivitetsindex utmanas verksamheterna att arbeta smartare och mer effektivt.
- Förvaltningen ska arbeta med kundorienterad innovation, ökad produktivitet och administrativ förenkling. Kunderna kommer att bjudas in som medskapare vid förbättring och utveckling av Regionservice tjänster.
- Förvaltningsledningen ska uppmuntra till ytterligare engagemang bland medarbetarna. Det är viktigt att förslag till förbättringar och nya lösningar tas tillvara och skyndsamt genomförs.

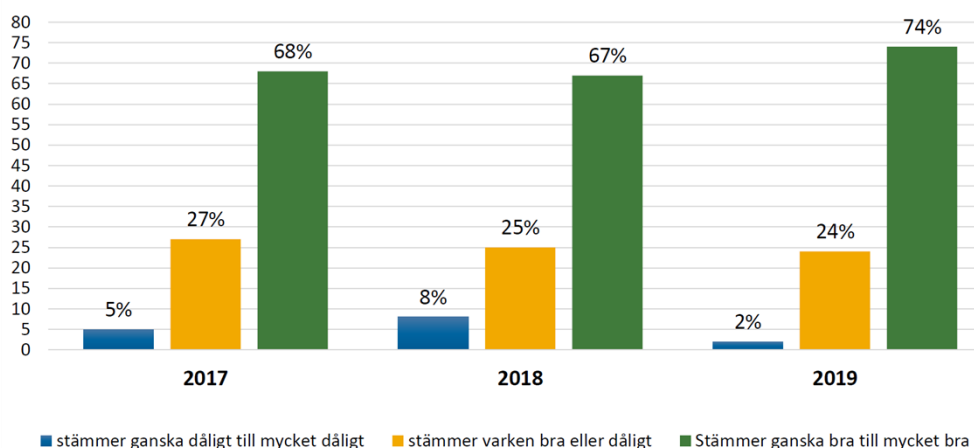
Regionservice indikatorer för året var följande:

· **Förtroende:** Kundnöjdheten ska öka. Detta uppnås genom en nära och tydlig kunddialog där gemensamma mål sätts och där resultat redovisas.

o **Kundförtroende:** Den totala kundnöjdheten skall öka jämfört med mätning 2018. Mätning sker via kundenkät och frågan ”Är du totalt sett nöjd med Regionservice”.

Nedanstående bild visar en ökning med 7 procentenheter mellan 2019 och 2018 på frågan om du är totalt sett nöjd med Regionservice. Vilket får anses vara inom målet.

2. Är du totalt sett nöjd med Regionservice?



o Medarbetare ska uppmuntras till att komma med förbättringsförslag och att bidra till en bättre internkommunikation - I medarbetarenkäten framgår att en stor del av medarbetarna upplever att chefen visar förtroende för dem (83%) samt att 84% upplever att chefen ger dem möjlighet att ta ansvar i sitt

arbete. Det är viktiga faktorer för att man som medarbetare ska känna att man har påverkansmöjlighet i arbetet.

· **Produktivitetsindex:** Ska vara lägst 2,8 procent som ett genomsnitt för hela Regionservice. Kostnadseffektivitet ska tydliggöras och kommuniceras till kund, resultat och tjänsteutveckling skall regelbundet marknadsföras i syfte att bygga långsiktigt förtroende.

Årets produktivetsmål har infriats enligt plan men kraftigt minskat behov av patientmåltider, nya konferensanläggningar med låg beläggning som följd samt extra kostnader i samband med införande av Marknadsplatsen 2.0 gör att Regionservice inte lyckas nå en ekonomi i balans 2019.