

Detaljbudget 2019
Regionservice
(Servicenämnden)



Innehållsförteckning

1 Sammanfattning	4
2 Mål och fokusområden	6
2.1 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	6
2.1.1 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras	6
2.1.1.1 Minska antalet vårdskador och antalet vårdrelaterade infektioner	6
2.1.1.2 Samtliga verksamheter inom hälso- och sjukvården ska prestera bättre än genomsnittet i nationella jämförelser	7
2.1.1.3 Minska antalet överbeläggningar.....	7
2.1.2 Sjukvårdens förmåga att skapa mesta möjliga värde för patienten ska förbättras	7
2.1.2.1 Förbättra akutvårdskedjan	7
2.1.2.2 Utveckla digitala vårdformer och tjänster	8
2.2 Västra Götaland ska sträva efter det hållbara samhället med tillväxt av jobb och företag i hela regionen.....	8
2.2.1 Arbetsmarknaden ska utvidgas genom hållbara transporter och samverkan med näringsliv och forskning i Västra Götaland.....	8
2.2.1.1 Västra Götalandsregionen ska verka för att stärka innovationskraften i Västra Götaland.....	8
2.2.1.2 Stärka VGRs arbete med matchningen på arbetsmarknaden.....	8
2.2.2 Klimatutsläppen från fossilbränsle i Västra Götaland samt verksamhetens direkta miljöpåverkan ska minska.....	9
2.2.2.1 Minska verksamheternas avfallsmängder och verka för cirkulära affärsmodeller samt skärpta miljökrav vid upphandlingar	9
2.2.2.2 Bättre möjligheter till livsmedels- och energiproduktion samt stimulera ökad användning av biogas	9
2.2.3 Skillnader i livsvillkor och hälsa ska minska	10
2.2.3.1 Bryta utanförskap och segregation och stärka kopplingen mellan utbildning och arbetsliv	10
2.3 Västra Götalandsregionen ska erbjuda god arbetsmiljö för medarbetarna, kunna behålla och rekrytera rätt kompetens	10
2.3.1 Arbetsmiljön ska förbättras och sjukfrånvaron ska minska	10
2.3.1.1 Satsa på ledarskap.....	10
2.3.1.2 Systematisera arbetsmiljöarbetet, breddinföra goda exempel och utveckla det hälsofrämjande arbetet.....	11

2.3.1.3	Utveckla och erbjuda moderna anställningsformer samt pröva arbetstidsmodeller.....	11
2.3.2	Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras	11
2.3.2.1	Stimulera uppgiftsväxling, nya arbetsätt och arbetsrotation	11
2.3.2.2	Utveckla arbetsgivarvarumärket.....	11
2.3.2.3	Fortsätta utveckla modellen för lönekarriär och kompetensutveckling	12
3	Ökat fokus på kostnadskontroll, ekonomi i balans, tillgänglighet och produktivitet.....	13
3.1	Kostnadskontroll samt ekonomi och verksamhet i balans	13
4	Ekonomiska förutsättningar	14
4.1	Ekonomiskt resultat.....	14
4.1.1	SD07 Sammanställd detaljbudget Serviceverksamheter	14
4.1.2	SD07 Sammanställd detaljbudget Hjälpmedelscentralen	15
4.2	Eget kapital och obeskattade reserver	15
4.3	Investeringar.....	15
5	Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse	17

1 Sammanfattning

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, eller kommer att höjas under 2017, 2018 samt 2019.

Kunder, politiker och ägare uttrycker ett ökat förtroende för Regionservice beroende på ökat kundfokus och effektiviseringsarbetet som nämnts ovan.

Regionservice kommer under 2019 att arbeta utifrån nedanstående delmål.

Aktivt bidra till sjukhusens kompetensförsörjning

Fokus 2019 kommer vara att ta tillvara erfarenheter och lärdomar från genomförda införande- och pilotprojekt gällande uppgiftsväxling av vårdnära servicetjänster.

Regionservice kommer under året bland annat arbeta fram:

- Robust plattform för införande av vårdnära servicetjänster som en del av vårdens uppgiftsväxling.
- Förslag på 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

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

Ökad produktivitet och högt resursutnyttjande för att frigöra resurser till vårdverksamhet

- Konsolidera verksamheter för att skapa samordningsvinster och möjliggöra ett standardiserat arbetssätt.
- Ökad digitalisering som verktyg för att frigöra resurser.
- Införande av process för daglig styrning och ständiga förbättringar.
- Genomföra prioriterade aktiviteter utifrån framtagna strategiplan.
- Upprätthålla god dialog med kunder och intressenter för att möjliggöra fortsatt kvalitetsutveckling och frigjorda resurser till kärnverksamheten.

Medarbetarskap och kompetensförsörjning

- 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 långtidssjukfrånvaro fortsätter. Dessutom läggs extra insatser på att sänka korttidssjukfrånvaron.
- Regionservice ska ha närvarande, kompetenta, och engagerade chefer.
- Medarbetarenkäter eller motsvarande ska genomföras för att mäta effekt av

genomförda åtgärder. Handlingsplaner kommer att utarbetas utifrån resultat av medarbetarenkäter.

- Arbeta med kompetensutvecklingstrappa samt karriärutvecklingsmodeller med fokus på yrken med stora rekryteringsbehov samt identifierade bristyrken.
- Det långsiktiga målet är att bli ett föredöme som arbetsgivare inom servicebranschen.

Ekonomi

- Regionservice och Hjälpmedelscentralen budgeterar med ett nollresultat för 2019. För Regionservice gäller samma prislista som regiondirektören beslutade i maj 2017. Ingen indexuppräknning tillkommer vilket innebär ett totalt effektiviseringskrav på cirka 51 mnkr för 2019.

2 Mål och fokusområden

2.1 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

2.1.1 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

För att frigöra resurser till vården behövs ett fortsatt samlat och strukturerat arbete med servicefrågor i vården.

Detta uppnås genom följande delmål:

Aktivt bidra till sjukvårdens kompetensförsörjning

Fokus 2019 kommer vara att ta tillvara erfarenheter och lärdomar från genomförda införande- och pilotprojekt gällande uppgiftsväxling av vårdnära servicetjänster. Under året ska en robust plattform för införande av vårdnära servicetjänster som en del av vårdens uppgiftsväxling arbetas fram.

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

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

Ökad produktivitet och högt resursutnyttjande för att frigöra resurser till vårdverksamhet

Skapa samordningsvinster och möjliggöra standardiserade arbetssätt för att frigöra resurser genom bl.a. ökad digitalisering och införande av process för daglig styrning och ständiga förbättringar.

2.1.1.1 Minska antalet vårdskador och antalet vårdrelaterade infektioner

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Arbeta fram förslag på regional riktlinje med målbild för vårdnära servicetjänster inklusive gränsdragningslista som anger vilka arbetsuppgifter vård- respektive servicepersonal ska utföra. (2.2.3.1)
- Fastställa systematiskt arbetssätt för ett samlat tjänsteutvecklingsarbete.
- Fastställa systematiskt arbetssätt för Regionservice medverkan i sjukhusens byggprojekt.
- Genomföra pilotprojekt och införande av bemanningspool och schemaplanering.
- Utveckla dagens försörjningssystem utifrån vårdens behov och omställningsarbete. (2.1.3.2)
- Införliva prioriterade aktiviteter utifrån Regional logistik- och försörjningsstrategi.
- Bidra till regional samverkan i logistik- och försörjningsfrågor.
- Utveckla försörjningskoncept som möjliggör frigjorda resurser till kärnverksamheten.

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

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Utarbeta metod för att mäta kundnöjdhet per tjänst, nyckeltalsjämförelse, i samarbete med Best Service.
- Utveckla process för kvalitetsmätning av lokalvård.
- Genomföra utbytesprogram för medarbetare.
- Konsolidera verksamheter för att skapa samordningsvinster och möjliggöra ett standardiserat arbetssätt.
- Införa process för daglig styrning och ständiga förbättringar.

2.1.1.3 Minska antalet överbeläggningar

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Definiera och utveckla koncept och tjänst för patienttransporter.
- Bidra till regional samverkan i logistik- och försörjningsfrågor.(2.1.1.1)

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

Under året ska en robust plattform för införande av vårdnära servicetjänster som en del av vårdens uppgiftsväxling arbetas fram bland annat genom att:

- Arbeta fram förslag på regional riktlinje med målbild för vårdnära servicetjänster inklusive gränsdragningslista som anger vilka arbetsuppgifter vård- respektive servicepersonal ska utföra.
- Definiera och utveckla koncept och tjänst för patienttransporter.

Långsiktiga förutsättningar för en effektiv, värdeskapande och patientsäker försörjningsprocess utifrån vårdens behov skapas genom att:

- Utveckla dagens försörjningssystem utifrån vårdens behov och omställningsarbete.
- Införliva prioriterade aktiviteter utifrån Regional logistik- och försörjningsstrategi.
- Utveckla försörjningskoncept som möjliggör frigjorda resurser till kärnverksamheten.

Produktivitet och högt resursutnyttjande för att frigöra resurser till vårdverksamhet ökas bland annat genom:

- Ökad digitalisering som verktyg för att frigöra resurser.
- Att upprätthålla god dialog med kunder och intressenter för att möjliggöra fortsatt kvalitetsutveckling och frigjorda resurser till kärnverksamheten.

2.1.2.1 Förbättra akutvårdskedjan

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Arbeta fram förslag på regional riktlinje med målbild för vårdnära servicetjänster inklusive gränsdragningslista som anger vilka arbetsuppgifter vård- respektive

servicepersonal ska utföra. (2.1.1.1)

- Definiera och utveckla koncept och tjänst för patienttransporter.
- Upprätthålla god dialog med kunder och intressenter för att möjliggöra fortsatt kvalitetsutveckling och frigjorda resurser till kärnverksamheten.

2.1.2.2 Utveckla digitala vårdformer och tjänster

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Utveckla dagens försörjningssystem utifrån vårdens behov och omställningsarbete. (2.1.1.1)
- Införliva prioriterade aktiviteter utifrån regional logistik- och försörjningsstrategi. (2.1.1.1)
- Ökad digitalisering som verktyg för att frigöra resurser.

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

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

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.

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

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Dialog och samarbete med kunderna för att utveckla nya lösningar.
- Arbeta med kundorienterad innovation för ökad effektivisering och administrativ förenkling. Kunderna kommer att bjudas in som medskapare vid förbättring och utveckling av Regionservice tjänster.

2.2.1.2 Stärka VGRs arbete med matchningen på arbetsmarknaden

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Fortsatt samarbete med Arbetsförmedlingen för att möjliggöra att fler personer blir anställningsbara till Regionservice (2.2.3.1)
- Ta fram en årsplan samt en strategi för Kompetensförsörjningsplanen (2.2.3.1)
- Delta på mässor och skolor för att marknadsföra och rekrytera personal (2.2.3.1)
- Fortsätta arbetet med kompetensvalidering inom måltidsverksamheten

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

Tillsammans med Miljöavdelningen, Koncernkontoret diskuteras långsiktig målsättning för Regionservice möjlighet att bidra till moderna, fossilfria och effektiva reslösningar för medarbetarna i VGR.

Prognos för måluppfyllnad av VGRs mål om fossiloberoende transporter enligt Miljöplan 2017 - 2020 är positiv.

Planering och förberedelse pågår för genomförande av ny övergripande miljöutredning av Regionservice verksamhet. Målsättningen är att även kvantifiera klimatpåverkan från förbrukningsprodukter, vilket inte tidigare kunnat beräknas. Under 2018/2019 genomförs ett förberedande examensarbete som underlag för den kommande miljöutredningen.

Miljöutredningen planeras att genomföras under 2020.

Ett antal aktiviteter pågår för att minska avfallsmängder och öka materialkvalitet på det källsorterade avfallet inom regionen. Detta kommer att fortsätta under 2020. Arbetet bedrivs både inom Regionservice egen verksamhet och tillsammans med kund samt på strategisk nivå i samarbete med Västfastigheter.

Bland annat omfattas rikriktning av logistik och hantering av avfall hos kund mellan olika avdelningar och sjukhusområden, översyn av utökade tjänster vid uppgiftsväxling och att Regionservice verksamheter tar bort engångsprodukter för att minska det genererade avfallet (t ex Gullbergsvass Konferens).

2.2.2.1 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.
- Tillsammans med Västfastigheter kommer ett förvaltningsövergripande arbete att genomföras med mål att avfallshanteringen inom sjukhusen likriktas. Syftet är bland annat att avlasta vården, effektivisera avfallshanteringen och öka kvalitet på det sorterade avfallet.
- Ett stort arbete med att inventera och återanvända största möjliga mängd möbler i samband med flytten till nya Regionens hus i Skövde och Göteborg kommer att slutredovisas under 2019. Målet för återanvändningsgraden ligger på 60 procent.
- Regionservice är representerat i den koncernövergripande gruppen för miljöprioriterade inköp (GMPI) vars syfte är att säkerställa miljökrav vid prioriterade upphandlingar med stora miljöaspekter.

2.2.2.2 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 i produktionsköken, 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. Detta görs i samarbete med miljöavdelningen, Koncernkontoret.

2.2.3 Skillnader i livsvillkor och hälsa ska minska

Rapporteras på underliggande rubriker

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

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Upparbeta samarbetet med avdelningen Mänskliga Rättigheter med syftet att skapa riktad aktivitet
- Stärka språkkunskapen för våra medarbetare
- Medverka på yrkesdagar för högstadie- och gymnasieelever i Regiongemensamma initiativ

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

2.3.1 Arbetsmiljön ska förbättras och sjukfrånvaron ska minska

Rapporteras på underliggande rubriker

2.3.1.1 Satsa på ledarskap

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Serviceorganisationerna ska ha gemensamt ledautvecklingsprogram för chefer
- 80% av Regionservice chefer skall ha tagit del i minst 1 utbildningar som finns i Ledarutvecklingsprogrammet
- 20 stycken chefer ska utbildas i Hälsöfrämjande ledarskap
- En utbildning kommer att hållas för chefer i "Att leda multikulturella grupper" (2.2.3.1)
- Ett introduktionsprogram har tagits fram internt för nya chefer för att underlätta för den nyanställda. Implementering sker under kvartal 1.
- Medarbetarintroduktion, utvecklande ledarskap och kompetensutveckling

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

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Medarbetarenkät kommer att genomföras vid två tillfällen för att följa upp arbetsmiljön
- HR kommer att erbjuda extrastöd till chefer vid långtidssjukskrivningar
- HR erbjuder extra stöd till chefer för att stärka rutiner för arbete med tidiga insatser
- Uppföljning hälsoSAM minst 1 gång per år (tidigare personalvårdsrund) – sprida arbetsätt
- Repetition och uppföljning i ledningsgrupper: hälsoSAM och Handlingsplan för hälsa och arbetsmiljö
- Nätverk för chefer som deltagit i utbildningen Hälsofrämjande ledarskap
- Material för att arbeta med friskfaktorer (dialog, inventera och följa upp) i varje ledningsgrupp och varje APM
- Dialogmaterial i ämnet inkludering och likabehandling i varje ledningsgrupp och på varje APM
- 3 arbetsplatser kommer att HBTQ-certifieras under 2019

2.3.1.3 Utveckla och erbjuda moderna anställningsformer samt pröva arbetstidsmodeller

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Vi ger medarbetare tjänstledigt om man vill prova på en annan anställning inom VGR
- Inom ramen för serviceutbildning steg 3 avser att arbeta med auskultering
- Vi kommer att arbeta med schema och bemanning för att få till fler heltidstjänster

2.3.2 Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras

Rapporteras på underliggande nivåer

2.3.2.1 Stimulera uppgiftsväxling, nya arbetsätt och arbetsrotation

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Utbildning för att höja digital beredskap – ca 140 sjukvårdsnära medarbetare (ESF)

2.3.2.2 Utveckla arbetsgivarvarumärket

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- Målet är att 80% av alla tillsvidareanställda ska ha gått serviceutbildningen steg 1 och 2 år 2019
- Serviceutbildning steg 3 är framtagen främst av interna resurser. Målet är att 20% av alla tillsvidareanställda ska ha deltagit
- Introduktionsprocess för nyanställda tas fram tillsammans med externa resurser
- Kommunicera riktlinjerna för chef och medarbetarskap

- Det kommer att ske en implementering av medarbetarpolicyn där VGR centralt tillhandahåller ett paket för detta
- Utveckla och målgruppsanpassa våra kommunikationskanaler

2.3.2.3 Fortsätta utveckla modellen för lönekarriär och kompetensutveckling

Aktiviteter som bidrar till fokusområdet:

- 3 stycken yrken kommer att få sina karriärutvecklingsmodeller klara under 2019 (2.2.1.2)
- Utvecklingsprogram för unga talanger. Test i liten skala. Utvärderas för ev. att skalas upp 2020 (2.3.2.2)
- Det kommer att tas fram ett strukturerat arbetssätt för kompetensutveckling som innebär schemalagda utbildningar. Utbildningarna kommer att hållas av både interna resurser, av VGR Akademien samt av externa utbildare
- Strukturerat arbetssätt med kompetensutveckling; Kompetensmapping

3 Ökat fokus på kostnadskontroll, ekonomi i balans, tillgänglighet och produktivitet

3.1 Kostnadskontroll samt ekonomi och verksamhet i balans

För att Regionservice ska kunna nå en budget i balans för 2019 måste alla ingående verksamheter effektivisera 2,8 procent motsvarande 45 mnkr, Till det kommer ökade kostnader för sociala avgifter på cirka 6 mnkr. I verksamheternas budget ingår att presentera vilka åtgärder som de tänker införa för att klara av att möta kostnadsökningarna. De granskas innan och under kommande bokslutsår för att validera att de uppnås. Avvikelser mot budget följs och redovisas varje månad i verksamheternas månadsmöten med representanter från Regionservice ledningsgrupp.

4 Ekonomiska förutsättningar

Ingen förändring av Regionservice priser kommer att ske under 2019. Intäkterna baseras på den prislista som beslutades av regiondirektören den 18 maj 2017. För Regionservice innebär det att alla kostnadsökningar som t.ex. lönehöjningar behöver finansieras genom effektiviseringar inom verksamheterna. Vid en kostnadsökning på 2,8 procent innebär det, beräknat på värdet av serviceöverenskommelserna, att Regionservice behöver effektivisera verksamheten med 45 mnkr för att nå ett nollresultat. Till det ska även höjningen av sociala avgifter med 0,67 procentenheter läggas, vilket blir cirka 6 mnkr. Det innebär ett totalt effektiviseringskrav motsvarande 51 mnkr för 2019. Samma belopp som 2018.

Exempel på effektiviseringar i verksamheterna är:

- Effektivare personalplanering inom samtliga områden
- Nya städmetoder/maskinkörning
- Styrning/värmeväxling av grävatten vid Tvätteriet
- Återanvändning av alkolås i bilpoolsbilar
- Utökade volymer Sisjödepån med oförändrad personalstyrka
- Införande av Scanner/Picker på Tvätteriet
- Lägre transportkostnader p.g.a. ökat samutnyttjande
- Sänka korttidssjukfrånvaron

4.1 Ekonomiskt resultat

Intäkter

Regionservice har inte indexreglerat intäkterna för 2019. Det innebär att intäktsökningarna i resultaträkningen kommer från ökade volymer av transaktioner eller utökade uppdrag. Av 343 mnkr så är 198 mnkr eller 57,8 procent kopplade till Läkemedelsnära produkter. Förklaringen är att övertagandet av distributionen av inkontinens och nutrition startade i maj 2018 och det får helårseffekt under 2019. Vidare ökar transfereringar inom Sisjödepån med 48 mnkr och sjukresor med 8 mnkr. Totalt sett står transfereringarna för cirka 74 procent av intäktsökningen.

Campus flyttats från koncernkontoret till Regionservice 2019 vilket ger en påverkan på intäkterna med 23 mnkr.

Kostnader

Kostnadsökningarna för personal och övriga kostnader går att koppla till ovanstående volymökningar. Förutom det har Regionservice ökade kostnader som t.ex. IT och fastigheter som räknas upp med 2 procent för 2019.

4.1.1 SD07 Sammanställd detaljbudget Serviceverksamheter

Resultatbudget (mnkr)	Budget 1812	Prognos 1808	Budget 1912
Erhållna bidrag	3,2	3,2	5,0
Försäljning av tjänster	2 119,4	2 342,6	2 257,4
Hysesintäkter	11,0	11,0	28,9

Försäljning material och varor	1 184,0	1 198,6	1 379,9
Övriga intäkter	117,3	117,3	110,5
Verksamheten intäkter	3 434,8	3 672,7	3 781,7
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-1 229,8	-1 259,8	-1 307,0
Verksamhetsanknutna tjänster	-0,5	-0,5	-0,6
Material och varor, inkl förbrukningsmaterial	-1 311,7	-1 505,9	-1 522,6
Lokalkostnader	-166,9	-166,9	-194,7
Energi m.m.	-14,9	-14,9	-14,2
Övriga tjänster, inkl. konsultkostnader	-95,7	-95,7	-78,5
Avskrivningar	-59,5	-59,5	-64,6
Övriga kostnader	-573,2	-573,2	-620,3
Verksamhetens kostnader	-3 452,3	-3 676,5	-3 802,5
Regionbidrag	24,5	24,5	25,0
Finansiella intäkter/kostnader m.m.	-7,0	-5,6	-4,2
Bidrag, speciella beslut över budget	0,0	0,0	0,0
Resultat	0,0	15,0	0,0

4.1.2 SD07 Sammanställd detaljbudget Hjälpmedelscentralen

Resultatbudget (mnkr)	Budget 1812	Prognos 1808	Budget 1912
Erhållna bidrag	1,3	0,9	0,9
Försäljning av tjänster	20,2	21,0	21,7
Hysesintäkter	0,0	0,1	0,1
Försäljning material och varor	549,1	574,7	597,5
Övriga intäkter	3,1	3,5	4,7
Verksamheten intäkter	573,7	600,1	624,9
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-185,7	-178,2	-199,4
Verksamhetsanknutna tjänster	-0,4	-0,6	-0,6
Material och varor, inkl förbrukningsmaterial	-134,9	-148,0	-144,2
Lokalkostnader	-23,1	-24,6	-25,2
Energi m.m.	-3,1	-2,5	-2,5
Övriga tjänster, inkl. konsultkostnader	-35,0	-35,0	-36,2
Avskrivningar	-120,1	-140,5	-142,3
Övriga kostnader	-55,7	-55,7	-58,5
Verksamhetens kostnader	-557,8	-585,0	-608,9
Regionbidrag	0,0	0,0	0,0
Finansiella intäkter/kostnader m.m.	-15,9	-15,1	-16,0
Bidrag, speciella beslut över budget	0,0	0,0	0,0
Resultat	0,0	0,0	0,0

4.2 Eget kapital och obeskattade reserver

Regionservice kommer inte att lämna in en begäran om användande av eget kapital för 2019

4.3 Investeringar

Regionservice har inför budgetåret 2019 äskat 364,4 mnkr respektive 25,3 mnkr för verksamhetsstyrda utrustnings- och fastighetsinvesteringar. Regionstyrelsens beslut från den 25 september innehåller en generell neddragning med 3 procent på utrustningsinvesteringar

och 10 procent för fastighetsinvesteringar. Det är undantaget måltidsprojektet som klassas som en ägarstyrd investering. Med de generella neddragningarna kommer det tilldelade låneutrymmet för Regionservice utrustningsinvesteringar ner på 355 mnkr och 23 mnkr för fastighetsinvesteringar. Av de sistnämnda så hanterar Västfastigheter 20,6 mnkr av ramen och resterande 2,4 mnkr hanteras av Tvätteriet. För att klara begränsningen i låneutrymmet har Regionservice respektive Hjälpmedelscentralen fått ut samma neddragningar på 3 respektive 10 procent. Nedanstående tabell visar tilldelad ram efter neddragning per affärsområde.

	Utrustning	Fastighet
Affärsområde 1	28,3	17,37
Affärsområde 2	92,5	3,15
Affärsområde 3	5,4	0,54
Hjälpmedelscentralen	227,4	1,70
Totalt Regionservice	355,0	23,00

Regionservice investeringar karakteriseras av återinvesteringar i utrustning som blivit för gammal. Det gäller framför allt investeringar av hjälpmedel samt cirkulationstextilier som står för cirka 68,5 procent av det beviljade låneutrymmet. Förutom det kan nämnas investeringar inom Tvätteriet i x-ray picker som kommer att vara produktivitetshöjande.

5 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.

Målet ska uppnås med följande indikatorer:

- **Sjukfrånvaro:** Max 6,0 procent som ett genomsnitt för hela Regionservice, varav:
 - Korttidssjukfrånvaro max 2,6 procent
 - Långtidssjukfrånvaro max 3,4 procent.
- **Nöjd medarbetar-index:** Förbättring med minst två enheter vid mätningen hösten 2019 jämfört med den mätning som gjordes hösten 2018.

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.

Målet ska uppnås med följande indikatorer:

- **Förtroende:** Kundnöjdheten ska öka. Detta uppnås genom en nära och tydlig kunddialog där gemensamma mål sätts och där resultat redovisas.
 - **Kundförtroende:** Den totala kundnöjdheten skall öka jämfört med mätning 2018. Mätning sker via kundenkät och frågan ”Är du totalt sett nöjd med Regionservice”.
 - Medarbetare ska uppmuntras till att komma med förbättringsförslag och att

bidra till en bättre internkommunikation.

- **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.