

Handlingar

till möte med
servicenämnden
onsdag 23 november
2016

Föredragningslista

Sammanträde med servicenämnden 23 november 2016

Plats: Lokal, Knubbsälen, Sisjödepån

Tid: Kl. 09.15

Inledande formalia

- Mötets öppnande
- Upprop
- Val av justerare
- Justeringsdatum

Rapporter

- Presidiet
- Kontaktpolitiker
- Servicedirektören

Beslutsärenden

1. Fortsatt införande av målbild för måltidsverksamheten i Västra Götalandsregionen
SN 2016-00141
Berit Svanberg, kl. 9.20
2. Handlingsplan för en ekonomi i balans för café- och restaurangverksamheten 2017
SN 2016-00535
Jan van Beekum, kl. 10
3. Verksamhetsplan och detaljbudget 2017 för Regionservice
SN 2016-00996
Thomas Front, Erik Hallberg, Martin Hultén och Ida Forsén, kl. 10.30
4. Intern kontrollplan 2017 Regionservice
SN 2016-01025
Martin Hultén, kl. 11
5. Delegeringsärenden
Ärendenummer SN 2016-00096
6. Anmälningsärenden
Ärendenummer SN 2016-00087

Informationsärenden

- A. Fortsatt arbete med handlingsplan för utvecklad reseräkningshantering
SN 2016-00110
Hans Jansson, klockan 11.30

B. Studiebesök, Sisjödepån
Klockan 13

Peter Hermansson
Ordförande

Tänk på miljön

Res gärna kollektivt www.vasttrafik.se.

Tjänsteutlåtande

Datum 2016-11-16

Diarienummer SN 2016-00141

Västra Götalandsregionen

Regionservice, område Måltider

Handläggare: Linda Martinsson

Telefon: 0700-82 35 24

E-post: linda.martinsson@vgregion.se

Till servicenämnden

Fortsatt införande av målbild för måltidsverksamheten i Västra Götalandsregionen

Förslag till beslut

1. Servicenämnden godkänner redovisning av uppdraget som servicenämnden gav servicedirektören 2016-04-28 §15.
2. Med utgångspunkt från redovisningen ger servicenämnden servicedirektören uppdrag att:
 - a. arbeta fram och presentera alternativ lösning för ombyggnad av produktionsköket på Uddevalla sjukhus jämfört med tidigare beslut taget i servicenämnden 2015-09-24 §40 och regionstyrelsen 2016-01-12 §12.
 - b. tillsammans med berörda förvaltningar för Skene, Frölunda, Falköping och Lidköping arbeta fram och presentera nya lösningar för måltidsverksamheten.
 - c. tillsammans med Västfastigheter slutföra systemhandling för produktionsköket på Borås lasarett.
 - d. fortsätta arbetet tillsammans med Västfastigheter och Kungälv's sjukhus gällande framtida produktionskök på Kungälv's sjukhus.
 - e. lämna en återrapportering av uppdraget till servicenämnden 14 juni 2017.

Sammanfattning

Servicenämnden gav 2016-04-28 §15 servicedirektören i uppdrag att arbeta fram och presentera olika alternativ gällande fortsatt införande av målbild för måltidsverksamheten i Västra Götalandsregionen beslutad av regionfullmäktige 2013-11-26 §199

Redovisningen av nuläge gällande införande av målbild för måltidsverksamheten i Västra Götalandsregionen visar att driftskostnaden per portion har ökat från 2013. Prognos visar att driftskostnaden fortsätter att öka de kommande åren med

genomförandet av nuvarande investeringsplan. Det finns flera orsaker till att kostnaden per portion ökar:

- Antal portioner minskar, volymminskning ger en ökad kostnad per portion då stor andel av kostnaderna är fasta.
- Kostnader för avskrivningar ökar då ny- och reinvesteringar i utrustning görs. Befintlig utrustning i köken är i stor utsträckning avskriven.
- Kostnader för lokalhyra ökar enligt internhyresmodellen när produktionsköken byggs om.

Regionfullmäktige fastställde målbild och strategi gällande måltidsfrågan i Västra Götalandsregionen 2013-11-26 § 199. Som underlag för beslutet fanns en preliminär plan för strategiska fastighets- och utrustningsinvesteringar, ett utrymme för ombyggnationer på 290 mkr. Beloppet avsåg såväl fastighets- som utrustningsinvesteringar. Utrustningsinvesteringar bestod av vagnar för transport av måltider och livsmedel som säkrar kraven på livsmedelshygien, utrustning för produktion av portionsrätter och avfallskvarnar. Den preliminära planen omfattade inte Västfastigheters planerade reinvesteringar i byggnaderna för köken och inte heller kökens reinvesteringar av ordinarie utrustning.

Fördjupad sammanfattning av ärendet

Genomförandet av investeringsplanen för regionens produktionskök innebär en ökad kostnad för patientmåltider i Västra Götalandsregionen. Patientportionspriset bedöms öka, med genomförandet av nuvarande investeringsplan, från 2017 fram till 2025 med drygt 5 kr (dagens penningvärde och volymer)

Med hänsyn till nya förutsättningar, framförallt gällande volymer, presenteras ett förslag på alternativa lösningar vilket innebär en ökning av patientportionspriset från 2017 fram till 2025 med ca 1,80 kr med samma förutsättningar som ovan.

Utgångspunkten är att den målbild för patientmåltider som tagits av regionfullmäktige skall uppfyllas men med vissa förändringar i en del kommande investeringar i produktionsköken. Relativt stora volymminskningar har skett sedan tidigare investeringsbeslut, dels totala volymförändringar, men också volymförskjutningar mellan sjukhusen. Uddevalla sjukhus hade vid tid för investeringsplan och tidigare beslut betydligt högre volym än i dagsläget. 2014 var volymen 243 000 portioner, prognosen för 2016 är 150 000 portioner vilket innebär en volymminskning med nästan 40 procent.

Köket Södra Älvsborgs sjukhus/Borås har behov av ombyggnader och upprustningar. För att produktionsköket i Borås skall nå målbilden gällande patientmatsprocessen behöver köket kompletteras med en kyl- och packenhet där portioner kan kylas, packas och lagerhållas samt kylrum där packning av kylda livsmedel till vårdavdelningarna kan ske för säkerställa krav på livsmedelshygien.

Total kostnad för alla etapper beräknas, av Västfastigheter, till ca 24 mnkr. Hyra efter ny hyresmodell beräknas öka med 1,1 mnkr per år.

Kungälv's sjukhus kommer i framtiden att byggas ut och få fler vårdplatser. Produktionsköket på Kungälv's sjukhus behöver byggas ut i samband med utbyggnad av sjukhuset. Kökets lokaler har stort behov av renovering. Förstudie är framtagen tillsammans med Västfastigheter, Kungälv's sjukhus och Regionservice. I denna förstudie beaktas internlogistik, godsmottagning och produktionskök.

Regionservice

Thomas Front
Servicedirektör

Bilagor

1. Servicenämndens beslut 2016-04-28 §15
2. Måltider 2.0 inklusive presentationsmaterial

Beslutet skickas till

- Servicedirektören
- Områdeschef Måltider

Tjänsteutlåtande

Datum 2016-11-16

Diarienummer SN 2016-00535

Västra Götalandsregionen

Regionservice

Område Måltider

Handläggare: Linda Martinsson

Telefon: 0700-82 35 24

E-post: linda.martinsson@vgregion.se

Till servicenämnden

Handlingsplan för en ekonomi i balans för café- och restaurangverksamheten 2017

Förslag till beslut

1. Servicenämnden ger servicedirektören i uppdrag att:
 - a. tillsammans med berörda förvaltningar för Skene, Frölunda, Lidköping, Falköping och Uddevalla arbeta fram och presentera nya lösningar för café- och restaurangverksamheten.
 - b. Arbeta fram en strategi för val av långsiktigt ekonomisk hållbara leveransformer för café- och restaurangverksamheten.
 - c. Återrapport lämnas till servicenämnden 14 juni 2017.

Sammanfattning av ärendet

Servicenämnden beslutade, 28 april 2016, §16 att ge servicedirektören i uppdrag att presentera ett förslag på handlingsplan för en ekonomi i balans för café- och restaurangverksamheten 2017. Återrapport lämnas till servicenämnden 2016-09-30 §30 då ärendet återremmitterades. Servicenämnden ville att det gjordes en avstämning med berörda förvaltningar och styrelser innan beslut fattas. Avstämning har gjorts med berörda presidier.

I samband med att sjukhusens måltidsverksamhet överfördes till servicenämnden 2008 överfördes även en stor del av café- och restaurangverksamheten i Västra Götalandsregionen till Regionservice. Sedan dess har ett utvecklingsarbete bedrivits i flera omgångar i syfte att få en ekonomi i balans samtidigt som utbud och upplevelsen i personalrestaurangerna förbättras.

Ekonomiska kalkyler visar att åtgärder krävs för att intäkten ska täcka kostnaderna för verksamheten 2017. En genomlysning har genomförts avseende fortsatt inriktning och utveckling av verksamheten i syfte att undersöka förutsättningarna för en ekonomi i balans 2017.

Regionservice

Thomas Front
Servicedirektör

Bilagor

1. Presentationsmaterial restauranger i balans

Beslutet skickas till

- Servicedirektören

Tjänsteutlåtande

Datum 2016-11-15

Ärendenummer SN 2016-00416

Västra Götalandsregionen

Regionservice/kanslienheten

Handläggare: Henrik Wennerkull

Telefon: 010-441 30 34

E-post: henrik.wennerkull@vregion.se

Till Servicenämnden

Verksamhetsplan 2017 för Regionservice och Hjälpmedelscentralen

Förslag till beslut

1. Verksamhetsplan 2017 för Regionservice och Hjälpmedelscentralen godkänns och överlämnas till regionstyrelsen.

Sammanfattning av ärendet

En verksamhetsplan har tagits fram för Regionservice och Hjälpmedelscentralen.

I verksamhetsplanen framgår det att följande områden är prioriterade under respektive perspektiv:

Verksamhet:

Utifrån regionfullmäktiges mål och fokusområden är följande aktiviteter prioriterade för Regionservice:

- Regionservice kommer att arbeta tillsammans med vårdförvaltningarna med uppgifts- och kompetensväxling gällande arbetsuppgifter som utförs av vårdpersonal och servicepersonal. Syftet är att bidra till att Västra Götalandsregionens organisatoriska effektivitet förbättras.
- Införandet av riktlinje för städskvalitet i Västra Götalandsregionens vårdlokaler kommer att slutföras under 2017. Ett av syftena är att bidra till att minska vårdskador och vårdrelaterade infektioner.
- Regionservice kommer att medverka med expertkompetens i projekt gällande service- och försörjningslösningar i samband med om- och nybyggnationer.
- För att minska klimatutsläppen från fossilbränsle och verksamhetens direkta miljöpåverkan kommer Regionservice:
 - Vid fordonsbyte, aktivt välja fordon som går på biogas eller annat fossiloberoende alternativ och kontinuerligt följa upp bränslemängder, fordonsval, bränsleval samt utsläppsnivåer.
 - Medverka vid innovationsupphandling för att hitta alternativ till bomull.

Servicekommitténs prioriterade mål är att förtroendet för Regionservice varumärke ska öka. Det kommer att ske genom arbete med följande fokusområden:

- Kundnöjdheten ska öka
- Nyckeltalen ska kvalitetssäkras utifrån en enhetlig beräkningsmodell
- Kostnadseffektivitet ska tydliggöras och kommuniceras till kund
- Medarbetare uppmuntras att komma med förbättringsförslag

Medarbetare:

Ett prioriterat mål inom medarbetarperspektivet är att arbetsmiljön ska förbättras så att sjukfrånvaron minskar till 7 procent. Det ska ske genom arbete med följande fokusområden:

- Systematisera arbetsmiljöarbetet, breddinföra goda exempel och pröva arbetstidsmodeller
- Utveckla ett målmedvetet, strukturerat och hälsofrämjande arbete för minskad sjukfrånvaro

Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras. Det ska ske genom arbete med följande fokusområden:

- Satsa på ledarskap
- Stimulera uppgiftsväxling och nya arbetssätt

Ekonomi:

Regionservice lämnar en budget i balans för verksamhetsåret 2017. I budgeten ingår ett produktivitetsindex på 1,34 procent vilket innebär att Regionservice har räknat upp intäkterna med 0,66 procent. Vid en generell kostnadsökning motsvarande 2 procent så innebär produktivitetsindexet att Regionservice behöver effektivisera verksamheterna med cirka 25 mnkr under 2017.

Fokusområden för ekonomienheten 2017 blir följande:

- Utveckla uppföljningsmodell till kunder
- Ta fram nya produktivitetsmått
- Utveckla process för framtagande av relevanta nyckeltal i verksamheten
- Översyn av budget- och prognosprocesser

Beredning

Presentation av Regionservice budget har genomförts vid servicenämndens presidie 11 november 2016. Förhandling enligt MBL § 11 kommer att ske med Regionservice MBL-grupp 15 november 2016.

Regionservice

Thomas Front
Servicedirektör

Bilaga

1. Verksamhetsplan Regionservice och Hjälpmedelscentralen 2017

Beslutet skickas till

- Regionstyrelsen
- Regionservice ekonomienhet

Datum 2016-11-16
Ärendenummer SN 2016-00416

Detaljbudget 2017

Regionservice 2017 (Uppföljning 2017)

Datum 2016-11-16
Ärendenummer SN 2016-00416

1. Sammanfattning

Verksamhet:

- Regionservice kommer att arbeta tillsammans med vårdförvaltningarna med uppgifts- och kompetensväxling gällande arbetsuppgifter som utförs av vårdpersonal och servicepersonal. Syftet är att bidra till att Västra Götalandsregionens organisatoriska effektivitet förbättras
- Införandet av riktlinje för städskvalitet i Västra Götalandsregionens vårdlokaler kommer att slutföras under 2017. Ett av syftena är att bidra till att minska vårdsador och vårdrelaterade infektioner.
- Regionservice kommer att medverka med expertkompetens i projekt gällande service- och försörjningslösningar i samband med om- och nybyggnationer.
- För att minska klimatutsläppen från fossilbränsle och verksamhetens direkta miljöpåverkan kommer Regionservice
 - Vid fordonsbyte, aktivt välja fordon som går på biogas eller annat fossiloberoende alternativ och kontinuerligt följa upp bränslemängder, fordonsval, bränsleval samt utsläppsnivåer.
 - Medverka vid innovationsupphandling för att hitta alternativ till bomull.

Medarbetare:

Ett prioriterat mål inom medarbetarperspektivet är att arbetsmiljön ska förbättras så att sjukfrånvaron minskar ned till 7 procent. Det ska ske genom arbete med följande fokusområden:

- Systematisera arbetsmiljöarbetet, breddinföra goda exempel och pröva arbetstidsmodeller
- Utveckla ett målmedvetet, strukturerat och hälsofrämjande arbete för minskad sjukfrånvaro

Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras. Det ska ske genom arbete med följande fokusområden:

- Satsa på ledarskap
- Stimulera uppgiftsväxling och nya arbetssätt

Ekonomi:

Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

Regionservice lämnar en budget i balans för verksamhetsåret 2017. I budgeten ingår ett produktivitetsindex på 1,34 procent vilket innebär att Regionservice har räknat upp intäkterna med 0,66 procent. Vid en generell kostnadsökning motsvarande 2 procent så innebär produktivitetsindexet att Regionservice behöver effektivisera verksamheterna med cirka 25 mnkr under 2017

Fokusområden för ekonomienheten 2017 blir följande:

- Utveckla uppföljningsmodell till kunder
- Ta fram nya produktivitetsmått
- Utveckla process för framtagande av relevanta nyckeltal i verksamheten
- Översyn av budget- och prognosprocesser

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

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

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.1 Arbetsmarknaden ska utvidgas genom hållbara transporter i samverkan med näringslivet i hela Västra Götaland

Målet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.1.1 Arbeta vidare med Sverigeförhandlingen, verka för utbyggd tågförbindelse Öxnered-Halden och att länsjärnvägarna finns med i den nationella infrastrukturplanen

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.1.2 Göra Västra Götaland till modell för hållbar landsbygdsutveckling och samspel stad/land

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.1.3 Verka för att VGR får ett utökat ansvar för arbetsmarknadspolitiken

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

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

- Skapa nätverk för utbyte av kunskap och uppmuntra innovationskraft

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.2 Skillnader i livsvillkor och hälsa ska minska

Målet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

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

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.3 Antalet nöjda resenärer med kollektivtrafiken ska öka i hela regionen

Målet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.3.1 Fullfölj trafikförsörjningsprogrammet

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.3.2 Utökade möjligheter till studie- och arbetspendling samt knyta samman landsbygd och stad

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

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

- Vid fordonsbyte, aktivt välja fordon som går på biogas eller annat fossiloberoende alternativ.
Bra process kring dispensansökan finns. Regionservice kan inte styra vilket drivmedel kunden väljer.
De flesta bränslebolag kommer att ta in förnybar diesel, vilket är en framtida parameter som pekar i rätt riktning.
- Ständig uppföljning av bränslemängder, fordonsval, bränsleval samt utsläppsnivåer.

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.4.1 Minska verksamhetens avfallsmängder och verka för cirkulära affärsmodeller samt skärpta miljökrav vid upphandlingar

- I Regionservice produktionskök sorteras matavfall ut för biogasproduktion där kommunen erbjuder detta.
- Flexibilitet och ökad kommunikation med vården för rätt mat till rätt patient för att minska svinn.
- Innovationsupphandling för att hitta alternativ till bomull.
- Restaurera möbler och andra inventarier.

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

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

- I Regionservice produktionskök sorteras matavfall ut för biogasproduktion där kommunen erbjuder detta.
- Regionens fordon prioriterar gasfordon där så är möjligt. Bra process kring dispensansökan finns.

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.4.3 Utveckla Göteborgs botaniska trädgård

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.5 Deltagandet i kulturlivet ska öka

Målet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

**2.5.1 Utveckla samverkan mellan VGR:s kulturverksamheter och
civilsamhället/det fria kulturlivet**

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

2.5.2 Stärka barns och ungas möjligheter att delta i kulturlivet

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3. 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

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.1 Den psykiska ohälsan ska minska och omhändertagande av personer med psykisk sjukdom ska förbättras

Målet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.1.1 Förbättra tillgänglighet inom barn- och ungdomspsykiatri

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.1.2 Genomförandet av de regionala psykiatriplanerna

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.1.3 Stärka första linjens förmåga att möta psykisk ohälsa

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.2 Patientens ställning inom hälso- och sjukvården ska stärkas

Målet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.2.1 Uppfylla vårdgarantin

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.2.2 Utveckla ett personcentrerat arbetssätt i hälso- och sjukvården

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.2.3 Förbättra akutvårdkedjan

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.3 Den medicinska kvaliteten ska öka och den organisatoriska effektiviteten förbättras

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

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.3.1 Minska antalet vårdskador och antalet vårdrelaterade infektioner

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

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

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

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

3.3.3 Skapa ett sammanhållet vårdssystem och förstärka den nära vården

Fokusområdet är ej relevant för Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

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

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

4.1 Möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ska förbättras

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

4.1.1 Satsa på ledarskap

- Undersöka och utvärdera förutsättningarna för 1:a linjens chefer
- Tydliggöra befogenheter och ansvar för de olika chefsnivåerna
- Chefsstöd på olika nivåer utefter individuella behov – coaching, handledning, nätverk

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

4.1.2 Stimulera uppgiftsväxling och nya arbetssätt

- Arbeta tillsammans med vårdförvaltningar med uppgifts- och kompetensväxling gällande arbetsuppgifter som utförs av vårdpersonal och servicepersonal.
- Skapa nätverk för utbyte av kunskap och uppmuntra innovationskraft

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

4.1.3 Utveckla modellen för lönekarriär och kompetensutveckling

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

4.2 Arbetsmiljön ska förbättras och sjukfrånvaron ska minska

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

4.2.1 Systematisera arbetsmiljöarbetet, breddinföra goda exempel och pröva arbetstidsmodeller

- Uppföljning av introduktionen av nya SHAM-guiden
- Uppföljning och utvärdering av den nya strukturen för hälso- och arbetsmiljökommittéer
- God förberedelse och en plan för stöd till chefer vid hantering av resultatet av medarbetarenkäten 2017
- Medverka i pilot-projektet för IT-verktyg för rehab

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

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

- Utifrån analys av sjukfrånvaro sätta in rätt insatser för enskilda grupper
- Fortsatta utbildningsinsatser i hälsofrämjande ledarskap
- Förstärkt samarbete med Hälsan och Arbetslivet
- Utvecklingsinsatser gällande arbete med psykisk ohälsa
- Fortsatt dedikering av resurser för arbete med rehabilitering

Datum 2016-11-16
Ärendenummer SN 2016-00416

5. Ekonomiska förutsättningar

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

5.1 Ekonomiskt resultat

Regionservice		Budget 2016	Budget 2017	Differens
Total		0	0	
Intäkter	Total	3 295 960 486	3 362 148 406	66 187 920
	3 Verksamhetens intäkter	3 295 960 486	3 362 148 406	66 187 920
Personalkostnader	Total	-1 134 932 758	-1 204 806 744	-69 873 986
	4 Kostnad för personal	-1 134 932 758	-1 204 806 744	-69 873 986
Övriga kostnader	Total	-2 161 027 728	-2 157 341 661	3 686 067
	5 Kostnad för köpt verksamhet	-1 081 201 669	-1 139 115 836	-57 914 167
	6 Övr kostn mtrl och tjänst	-683 805 612	-705 729 620	-21 924 008
	7 Represent o övr förs	-413 054 934	-336 346 442	76 708 492
	8 Finansiella int och kostn	17 034 488	23 850 238	6 815 750

Nedanstående tabell beskriver de största förändringarna mellan budget 2016 och budget 2017:

Intäkter (Mnkr)	Förändring 2016-2017
Rena lokaler och vårdlokaler (varav nya städdriktlinjer 23 och BOIC 16)	54
BOIC övrigt	7
Volymökning diabetes, Inko, och Särnar inom Skövdedepån	45
Volymökning depåvaror Sisjödepån	23
Volymökning sjukresor	19
Flytt av PC-leasingen	-85
Personalkostnader	
Nya städdriktlinjer och övriga anpassningar för möta ökade volymer	21
Index	10
Förändring budgetering av semesterlöneskuld	14
Sociala avgifter	24
Övriga kostnader	
Volymökning diabetes, Inko, och Särnar inom Skövdedepån	43
Volymökning depåvaror Sisjödepån	23
Volymökning billeasing och sjukresor	19
Flytt av PC-leasing	-85

I budget 2017 finns även ett produktivitetsindex på 1,34 procent inräknat. Det innebär att Regionservice har räknat upp intäkterna med endast 0,66 procent. Med transfereringar borträknade och under förutsättningarna att den generella kostnadsökningen enbart är 2 procent så innebär det ett effektiviseringskrav på cirka 25 mnkr. IT-kostnader och hyror ökar

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

med 3 procent under 2017 och innebär ytterligare 1,2 mnkr i ökade kostnader som Regionservice behöver effektivisera verksamheten med för att finansiera.

Exempel på effektiviseringar 2017:

- Personalminskningar i huvudsak vid naturliga avgångar samt att vissa volymökningar genomförs med befintlig personal via schemaförändringar
- Utveckla och effektivisera arbetsmetoder och processer
- Effektivisering av schema
- Reducering/restriktivitet avseende timvikarier under sommaren
- Kostnadsminskning p g a minskad sjukfrånvaro

Fokusområden för ekonomienheten 2017 blir följande:

- Utveckla uppföljningsmodell till kunder
- Ta fram nya produktivitetsmått
- Utveckla process för framtagande av relevanta nyckeltal i verksamheten
- Översyn av budget- och prognosprocesser

Hjälpmiddelscentralen

Kontogrupp		Budget 2016	Budget 2017	Differens
Total		0	0	
Intäkter	Total	515 000 000	522 668 098	7 668 098
	3 Verksamhetens intäkter	515 000 000	522 668 098	7 668 098
Personalkostnader	Total	-157 594 085	-166 059 355	-8 465 269
	4 Kostnad för personal	-157 594 085	-166 059 355	-8 465 269
	Total	-357 405 914	-356 608 744	797 170
	5 Kostnad för köpt verksamhet	-132 711 794	-130 978 077	1 733 717
Övriga kostnader	6 Övr kostn mtrl och tjänst	-61 909 516	-62 203 774	-294 258
	7 Represent o övr förs	-152 641 179	-150 522 598	2 118 581
	8 Finansiella int och kostn	-10 143 426	-12 904 295	-2 760 869

- Intäkter - ökningen på 7,7 mnkr beror på volymökning samt prisjusteringar, dels ner 1/7-2016 utifrån utfall och volymökning halvår 2016 och dels upp 1/1-2017 med hänsyn till VGR-index (2% mot 1/7-2016)
- Personalkostnad - ökningen på 8,5 mnkr beror på löneindex 3,5 mnkr och resterande ökning på 5 mnkr beror på ökning av tjänster samt att fler ersätts vid frånvaro.

Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

Jämfört med utfallet för R12 så beror ökningen på att tjänster inte tillsats i den takt som planerats p.g.a. osäkerhet kring start av samarbetsavtalet ökade övriga personalkostnader med 1,3 mnkr för att alla ska ha möjlighet till friskvårdsbidrag och trivselaktiviteter.

- Övriga kostnader: (Minskning 0,8 mnkr)

- Ökade lokalkostnaden 2,2 mnkr på främst Skövde och Uddevalla för att klara av framtida volymökning.

- Kostnader för transporter och reparationer minskar 0,4 mnkr totalt pga att vid ingången till samarbetsavtalsstart skedde en kraftig ökning av akuta transporter som senare normaliserats. Vidare har verksamheten effektiviserat externa transporter med egna bilar.

- Övriga tjänster ökar 4,2 mnkr p.g.a. IT-kostnader (täcks delvis av lägre OH) i samband med delningen av mellan Hjälpmedel och Regionservice samt att Hjälpmedel nu i priset täcker hela kostnaden för WebSESAM och 2 tjänster från Koncernkontoret

- Avskrivning och ränta minskar med 3,7 mnkr mot budget inklusive konto 57 så minskar kostnaden med 5,4 mnkr. Detta p.g.a. att vi inte såg den ökade kostnaden som förmodades i samband med prissänkningen och PWC:s ändring samt bättre återanvändningsgrad än tidigare,

- Övriga kostnaderna minskar med 1,4 mnkr enligt utfall inklusive index.

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

5.2 Eget kapital

Regionservice budgeterar med ett nollresultat och planerar inte att använda eget kapital under 2017. Årets resultat för 2016 är efter återbetalning till kunder.

Belopp i Tkr	Ingående balans 2016-01	Utgående balans 2016-12	Ingående balans 2017-01
Eget kapital	74 514	74 514	69 114
Bokslutsdisposition		-5 400	
Årets resultat		0	
Summa eget kapital	74 514	69 114	69 114

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

5.3 Investeringar

Det kommer att ske stora förändringar inom Regionservice investeringsram för 2017. Investeringsbudget motsvarande 120 mnkr för PC-leasingen flyttas från Regionservice till VGR-IT. Detta på grund av att hanteringen av PC-leasingen finns inom VGR-IT och bedömningar om framtida behov därmed görs bättre inom den förvaltningen.

Hjälpmiddelscentralen utreder för närvarande möjligheterna att ta över medicinska behandlingshjälpmedel från Sahlgrenska universitetssjukhuset, Södra Älvsborgs sjukhus och Skaraborgs sjukhus. För närvarande köper sjukhusen in hjälpmedlen och kostnadsför dem direkt. Med övertagandet kommer Hjälpmiddelscentralen att köpa in hjälpmedlen men istället bokföra dem som investeringar. Prislappen samt livstiden gör att de ska klassas som investeringar. I dagsläget finns det ingen exakt bedömning om hur mycket de tre sjukhusen köper in på ett år men det finns en uppskattning om att det kan bli upp mot 40 mnkr. Vinsten för sjukhusen med att låta Hjälpmiddelscentralen sköta inköpen är att man förväntar sig få ökad patientsäkerhet, bättre ordning samt lägre kostnader.

Tvätteriet ser ett fortsatt behov av att automatisera processerna, byta ut utrustningen och renovera lokalerna. Den bedömda investeringen ligger på 86 mnkr fram till 2021. Investeringarna beräknas att ge ökad produktivitet och minskad sjukfrånvaro. Inom område Måltider så fortsätter investeringarna i modernisering av köken under 2017.

Tilldelad ram från koncernkontoret för Regionservice är i skrivande stund inte klar. Men nedanstående tabell visar Regionservice bedömda behov för perioden 2017-2019. För Hjälpmiddelscentralen har 40 mnkr lagts till som bedömning för investeringar i medicinska hjälpmedel. Under tabellen finns även en post på 5 mnkr för investering i mangel för extra breda lakan som var tänkt som en investering inom Tvätteriet under 2016 men som inte kommer att hinnas med p.g.a. förseningar i upphandlingen.

Regionservice

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

(Mnkr)	Utrustning			Fastighet		
	2017	2018	2019	2017	2018	2019
Logistik	2 875	2 500	3 000	0	0	0
Tvätteriet	52 690	81 590	46 240	1 800	900	900
Arbetsplatservice	7 581	5 200	4 350	200	0	0
Tjänsteidservice	630	0	0	0	0	0
Tryckeriet	0	0		0	0	
PC-leasing	0	0	0	0	0	0
SU/Frölunda/Angered	4 693	4 000	4 500	695	1 000	1 100
Skas/Regionens fordon	1 020	1 000	1 000	0	500	540
SÄS/Alingsås	1 042	1 050	1 050	1 250	750	790
NU/Kungälv	1 330	1 350	1 350	605	600	600
Skövdedepån	1 550	1 000	1 000	500	550	550
Måltider intern ram	32 770	16 965	15 000	1 050	0	0
Hjälpmedelcentralen	251 842	250 650	255 300	4 285	400	0
Regionservice inkl Hjälpmedelcentralen	358 023	365 305	332 790	10 385	4 700	4 480
Måltidsprojekt extern ram	16 390	13 175	3 000			

Mangel för breda lakan Tvätteriet från 2016

5 000

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

7. Intern kontroll

Den första internkontrollplanen för Servicenämnden togs fram 2012. Det arbetet bedrevs i projektform och involverade nästan alla verksamheter inom Regionservice. Lagar och styrdokument som hade en direkt inverkan på verksamheternas arbete sågs över och utifrån dem så togs ett dokument med tänkbara risker fram. Riskerna rangordnades genom en riskanalys och samtliga med ett värde över nio kom med i kontrollplanen. Under 2012 så kompletterades internkontrollplanen med de verksamheter som inte kom med i den första kontrollplanen. Arbetet med uppföljningen har sedan dess byggts på egenkontroll från verksamheternas sida och de sker enligt en fastställd tidplan. Åtterrapporering till Servicenämnden sker efter uppföljningsårets slut i början på nästa år.

Under våren ses samtliga kontrollmoment över och utvärderas. De som inte visat några avvikelser på något år omvärderas och plockas bort ur kontrollplanen. Nya kontrollmått som ska in i kontrollplanen ska genomgå en riskanalys för att avgöra om de utgör en tillräckligt hög risk för att Regionservice inte ska nå sina mål inom det området. Kontrollplanen sammanställs och presenteras i Servicenämnden samtidigt som budgeten beslutas i november.

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

8. Fördjupad rapport till egen nämnd/styrelse

Arbetsmiljön och sjukfrånvaro är de mest prioriterade frågorna för Regionservice att hantera. 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.

8.1 Servicenämndens prioriterade mål

8.1.1 Arbetsmiljö ska förbättras så att sjukfrånvaron minskar ned till 7 %

Fokus: Ökad HR-kompetens bland chefer på samtliga nivåer

Aktiviteter 2017

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

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

Aktiviteter 2017

- Fortsätta med genomförande av plan för ombyggnad och utveckling av produktionskök.
- Påbörja införandet av utvecklingsplan för Tvätteriet.

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

- Arbeta med metodutveckling inom lokalvården gällande användningen av städmaskiner, städrobotar etc.

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

Aktiviteter 2017

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

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

Aktiviteter 2017

- Arbeta fram metod och process för genomförande av minimedarbetarenkät.
- Genomföra mini-medarbetarenkäter.
- Ta fram och presentera handlingsplaner med aktiviteter.
- Genomföra och följa upp handlingsplaner och aktiviteter.

8.1.2 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

Aktiviteter 2017

- Genomföra kontinuerliga kundmöten där gemensamma mål sätts och resultat redovisas.
- Införa ärendehantering och utveckling av telefonsupport -”En väg in”.
- Utveckla tjänsten Vårdnära service, VNS, i samverkan med kunden.
- Utöka måltidsmenyn för patient med kylda rätter.

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

- Marknadsföra Regionservice tjänster via ny kundanpassad webb.

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

Aktiviteter 2017

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

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

Aktiviteter 2017

- Fortsatt utveckling av digitala lösningar inom löne-och ekonomiprocesser.
- Införa nytt bokningssystem för beställning av e-tjänstekort för snabbare hantering.
- Införa nytt boknings- och besökssystem.
- Påbörja införande av utvecklingsplan för Tvätteriet.
- Införa frikort för patientfakturerering och sjukresor.
- Medverka i införandet av ny eHandelsplattform och automatisk materialpåfyllnad.

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

Aktiviteter 2017

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

Säkerhet och trygghet

Datum 2016-11-16

Ärendenummer SN 2016-00416

- Fortsatt arbete med uppdraget Kontinuitetshantering VGR.
- Utveckla samarbetsformer med Västfastigheter.
- Utveckla rollen lokal tjänsteman i beredskap (LTiB).
- Genomföra årliga utbildningar inom Systematiskt brandskyddsarbete, Brand, Hot-och våld.
- Fortsatt utveckling av krisledningsarbetet inom förvaltningsledningen.
- Utveckla samarbetsformer gällande uppföljning och revision inom kvalitet, arbetsmiljö, miljö och säkerhet.

Analyslänkar

(Länkar saknas)

Tjänsteutlåtande

Datum 2016-11-15

Diarienummer SN 2016-00416

Västra Götalandsregionen

Regionservice/kanslienheten

Handläggare: Henrik Wennerkull

Telefon: 010-441 30 34

E-post: henrik.wennerkull@vgregion.se

Till Servicenämnden

Intern kontroll 2017 för Regionservice

Förslag till beslut

1. Intern kontrollplan 2017 för Regionservice godkänns och överlämnas till regionstyrelsen.

Sammanfattning av ärendet

En intern kontrollplan har tagits fram för 2017. Kontrollplanen för 2017 innehåller 39 kontrollmoment. Flera kontrollmoment har omarbetats och några nya har tillkommit. De som är nya har genomgått en riskanalys och fått minst riskvärde 9 som är gränsen för att de ska komma med i den interna kontrollplanen. Hela kontrollplanen finns med i bilaga 1 och i bilaga 2 som presenterar de förändringar som har skett mellan 2016 och 2017.

Beredning

Kontrollplanen har presenterats för servicenämndens presidie den 11 november 2016.

Regionservice

Thomas Front
Servicedirektör

Bilaga

1. Intern kontrollplan 2017
2. Förändringar i intern kontrollplan 2017

Beslutet skickas till

- Regionstyrelsen
- Regionservice ekonomienhet

Följande kontrollmoment tas bort ur intern kontrollplanen för 2017

Område	Verksamhet	Policy Riktlinje Process	Kontrollmoment	Ansvarig för kontroll	Metod	Uppföljning	Rapport till	Motivering
Ledningskansli	Kommunikation	Internkommunikationsstrategi	Användartest medarbetarwebb	Kommunikatör	Stickprov	Årsvis	Kommunikationsschef	Låg risk
Ledningskansli	Kommunikation	Kommunikationsstrategi	Länkning från kundernas webbplatser	Kommunikatör	Stickprov	Juni	Kommunikationsschef	Ingår i kontrollmomentet Årshjul webb - uppdatering webb
Ledningskansli	Ekonomi	Uppföljningsprocess	Att planerade åtgärder är genomförda	Resp område-sekonom	Fullständig	Månadsvis	Ekonomichef	Följs upp i månadsrapporteringen
Ledningskansli	Kansli	Lagar och riktlinjer avseende säkerhet/projekt	Kontroll att det är med i projektberedning BPO checklista	Säkerhetsstrateg	Fullständig	Mars	Kanslichef	Har varit svårt att göra en relevant koppling till projekten
Ledningskansli	Kansli	Ledningshandboken	Att internrevision genomförs	Verksamhetskontroller	Stickprov	November	Stabschef	Kontroll görs i samband med kontroll av miljöpolitiska programmet och miljøbalken.
Ledningskansli	HR	Rutiner och handlingsprogram för det systematiska hälso- och arbetsmiljöarbetet	Uppföljning av mätning av SAM status	Arbetsmiljöspecialist	Fullständig	Mars	HR-chef	Ett nytt omformulerat kontrollmoment ersätter det här
Ledningskansli	HR	Information om lag, avtal och styrande dokument	Kontroll att interna rutiner är aktuella och uppdaterade	HR-specialist	Fullständig	Juni	HR-chef	Rutinerna är uppdaterade och aktuella
Ledningskansli	HR	Kompetensförsörjning	Kontroll att system, struktur och rutin finns	Kompetensstrateg	Fullständig	Juni	HR-chef	Rutiner finns framtagna
Ledningskansli	HR	Checklistor för introduktion	Uppföljning av introduktion av nyanställda	HR-specialist	Fullständig	Juni	HR-chef	Checklistor finns
Ledningskansli	HR	Kompetensförsörjning	Kontroll att system, struktur och rutin finns	Kompetensstrateg	Fullständig	November	HR-chef	System finns framtagna

Ledningskansli	HR	Checklistor för introduktion	Uppföljning av introduktion av nyanställda	HR-specialist	Fullständig	November	HR-chef	Checklistor finns
Ledningskansli	HR	Checklistor för introduktion	Löpande uppföljning av introduktion intermittert anställda	HR-specialist	Fullständig	November	HR-chef	Checklistor finns
Gemensam service	Telefoni	System Vision 80/20	Kontrollera att antal anknýtningar enligt tjänsten stämmer överens med system-specialistens när avvikelser är större än 20	Process-ledare Telefoni	Fullständig	April	Områdeschef Gemensam Service	Inga möjligheter att mäta antal anknýtningar i systemet 80/20. Frågan ligger hos VGR-IT
Gemensam service	Telefoni	System Vision 80/20	Kontrollera att antal anknýtningar enligt tjänsten stämmer överens med system-specialistens när avvikelser är större än 20	Process-ledare Telefoni	Fullständig	Oktober	Områdeschef Gemensam Service	Inga möjligheter att mäta antal anknýtningar i systemet 80/20. Frågan ligger hos VGR-IT

Nya eller omarbetade kontrollmoment i intern kontrollplanen för 2017

Område	Verksamhet	Policy Riktlinje Process	Kontrollmoment	Ansvarig för kontroll	Metod	Uppföljning	Rapport till	Motivering
Ledningskansli	HR	Systematiskt hälso- och miljöarbete	Uppföljning av att systematiskt hälso- och arbetsmiljöarbete genomförs	HR-strateg Hälso- och arbetsmiljöarbete	Stickprov	September	HR-chef	Risikvärdering 9. Bör tas med i intern kontrollplan för 2017. Ersätter tidigare mått

Ledningskansli	HR	Rehabprocessen	Uppföljning av att dokumentation i enlighet med processen finns framtagen	HR-strateg Hälsa- och arbetsmiljö- arbete	Stickprov	September	HR-chef	Risikvärdering 9. Bör tas med i intern kontrollplan för 2017
Gemensam Service	Telefoni	Behandlingstid	Kontroll av behandlingstid mot mål 35 sekunder	Process-ledare Telefoni	Fullständig	April	Områdes-chef Gemensam Service	Ersätter tidigare kontrollmått inom Telefon
Gemensam Service	Telefoni	Svarstid	Kontroll av svarstider mot mål 30 sekunder	Process-ledare Telefoni	Fullständig	April	Områdes-chef Gemensam Service	Ersätter tidigare kontrollmått inom Telefon
Gemensam Service	Telefoni	Antal tappade samtal	Antal tappade samtal inte mer än 5 %	Process-ledare Telefoni	Fullständig	April	Områdes-chef Gemensam Service	Ersätter tidigare kontrollmått inom Telefon
Gemensam Service	Telefoni	Behandlingstid	Kontroll av behandlingstid mot mål 35 sekunder	Process-ledare Telefoni	Fullständig	Oktober	Områdes-chef Gemensam Service	Ersätter tidigare kontrollmått inom Telefon
Gemensam Service	Telefoni	Svarstid	Kontroll av svarstider mot mål 30 sekunder	Process-ledare Telefoni	Fullständig	Oktober	Områdes-chef Gemensam Service	Ersätter tidigare kontrollmått inom Telefon
Gemensam Service	Telefoni	Antal tappade samtal	Antal tappade samtal inte mer än 5 %	Process-ledare Telefoni	Fullständig	Oktober	Områdes-chef Gemensam Service	Ersätter tidigare kontrollmått inom Telefon

Ledningskansli	Ekonomi	Bokning av lokaler vid konferens	Vid bokning av extern lokal kontroll att lokalen upphandlad enligt lista med bokningsbara anläggningar på kundwebben. Kontrollera att syfte finns med vid bokning av extern lokal.	Resp områdes-ekonom	Stickprov	December	Ekonomichef	Omformulering av tidigare mått eftersom externa lokaler kan användas bara de är upphandlade.
Ledningskansli	Kansli	Arbetsfördelning (AF 160701)	Uppföljning att avrop av konsulter har gjorts av servicedirektören	Verksamhetskontroller	Stickprov	Augusti	Ekonomichef	Omformulering av tidigare mått eftersom det var svårt att veta vad som avsågs att kontrolleras. Ersätter "Uppföljning av konsultfakturor över fem basbelopp"

Område	Verksamhet	Policy Riktlinje Process	Kontrollmoment	Ansvarig för kontroll	Metod	Uppföljning	Rapport till
Årsvis							
Ledningskansli	Kommunikation	Årshjul webb	Uppdatering webb	Kommunikatör	Stickprov	Årsvis	Kommunikationschef
Enligt fastställd tidplan							
Ekonomi- och Löneservice	Löneservice	PA-löneassistenternas kontroller i löneprocessen styrdokument • Kontroller före lönekorning • Kontroll efter löneberäkning • Kontroll efter lönetömning • Pensionsrapport kontroller	Kontroll att löpande genomgång av dokumentet görs på lönemöten. Ska finnas med på dagordningen	Resp sektionschef	Fullständig	Månadsvis	Områdeschef Ekonomi- och löneservice
Ledningskansli	Kansli	Delegeringsordning och vidaredelegering	Att samtliga delegeringsbeslut är fattade enligt delegeringsordning eller enligt vidaredelegering	Nämndsekreterare	Fullständig	Månadsvis	Kanslichef
Enligt fastställd tidplan							
Ledningskansli	Ekonomi	Budgetprocess	Att säkerställa att andra delar av förvaltningen gör sina delar i budgetprocessen kopplat till tidplanen	Resp områdesekonom	Stickprov	Från 15 augusti till deadline enligt årshjul varannan vecka	Ekonomichef
Januari - december							
Ekonomi- och Löneservice	Löneservice	PA-löneassistenternas kontroller i löneprocessen styrdokument • Kontroller före lönekorning • Kontroll efter löneberäkning • Kontroll efter lönetömning • Pensionsrapport- kontroller	Kontroll att nyanställda får introduktion	Resp sektionschef	Fullständig	Januari	Områdeschef Ekonomi- och löneservice
Ekonomi- och Löneservice	Löneservice	VGR: Information om lagar, avtal och styrande dokument	Kontroll att relevanta styrdokument och lagar finns med i introduktionsplanen för nyanställda	Resp sektionschef	Fullständig	Januari	Områdeschef Ekonomi- och löneservice
Ledningskansli	Kansli	Avvikelsehantering i MedControl PRO	Kontroll att instruktioner är kända i linjen	Säkerhetsstrateg	Fullständig	Mars	Kanslichef
Ledningskansli	Kansli	Mutor och jäv, Regionservice personal köper varor och tjänster.	Förfrågan till samtliga linjechefer om de har säkerställt att: "Om mutor och jäv - En vägledning för offentligt anställda (SKL)" är känd hos medarbetare.	Verksamhetscontroller	Fullständig	Mars	Kanslichef
Ledningskansli	Kansli	Säkerhetsstrategi + årlig handlingsplan	Kontroll att områdeschefer har mottagit och förstått sitt säkerhetsansvar	Säkerhetsstrateg	Fullständig	Mars	Kanslichef
Ledningskansli	Kansli	Systematiskt brandskyddsarbete	Förfrågan till samtliga linjechefer om de har säkerställt att riktlinjer är kända hos medarbetare	Säkerhetsstrateg	Fullständig	Mars	Kanslichef
Ledningskansli	Ekonomi	Uppföljningsprocess	En analys av genomförd efterkalkyl och verksamhetsnyckeltal (TKB och nyttokalkyler)	Resp områdesekonom	Fullständig	Mars	Ekonomichef
	Lokalvård	Lokalvårdsprocessen	Att innehållet i tjänstespecifikationer, rutiner och instruktioner överensstämmer med riktlinjen för städskvalité	Processansvarig	Fullständig	Mars	Utvecklingschef
Gemensam Service	Telefoni	Behandlingstid	Kontroll av behandlingstid mot mål 35 sekunder	Processledare Telefoni	Fullständig	April	Områdeschef Gemensam Service
Gemensam Service	Telefoni	Svarstid	Kontroll av svarstider mot mål 30 sekunder	Processledare Telefoni	Fullständig	April	Områdeschef Gemensam Service

Område	Verksamhet	Policy Riktlinje Process	Kontrollmoment	Ansvarig för kontroll	Metod	Uppföljning	Rapport till
Gemensam Service	Telefoni	Antal tappade samtal	Antal tappade samtal inte mer än 5 %	Processledare Telefoni	Fullständig	April	Områdeschef Gemensam Service
	Lokalvård	Lokalvårdsprocessen	Kontroll att egenkontroll enligt standard SS62 78 01 genomförs enl beslut fattat i SN dec 2012.	Processansvarig	Stickprov	Maj	Utvecklingschef
Ekonomi- och Löneservice	Löneservice	Behörigheter	Kontroll att behörighetsansvariga har ställt frågan om behörighetslistor är aktuella samt att vi har informerat våra kunder om risker med felaktiga behörigheter (Heroma)	Resp sektionschef	Fullständig	Maj	Områdeschef Ekonomi- och löneservice
Ledningskansli	Kansli	Process för verkställighetsbeslut	Kontroll att servicedirektörsbeslut har följt rutin för Regionens ärendebereidning och processen för verkställighetsbeslut	Chefsekreterare	Stickprov	Maj	Kanslichef
Ledningskansli	Kansli	Ärendehantering	Kontrollera att det finns en uppdaterad och aktuell rutin för Regionens ärendebereidning och process för ärendehantering	Chefsekreterare	Fullständig	Juni	Kanslichef
Ledningskansli	Kansli	Diarieföring	Att samtliga handläggare har genomgått utbildning i Public 360	Nämndsekreterare	Fullständig	Juni	Kanslichef
Ledningskansli	Kansli	Riktlinje för posthantering och e-post	Kontroll att anvisning är aktuell	Chefsekreterare	Fullständig	Juni	Kanslichef
Ledningskansli	Ekonomi	Bokföring	Är alla konsultfakturer bokförda på rätt konto	Resp områdesekonom	Stickprov	Augusti	Ekonomichef
Ledningskansli	Kansli	Arbetsfördelning (AF 160701)	Uppföljning att avrop av konsulter har gjorts av servicedirektören	Verksamhetscontroller	Stickprov	Augusti	Ekonomichef
Ledningskansli	Projektkontor	Roller, ansvar och mandat, utveckling av beslut 110504	Kontroll att roller, ansvar, mandat är kända inom Regionens service (ledningsnivåer och projekt)	Portföljadministratör	Stickprov	September	Chef Kompetenscentrum
Ledningskansli	Projektkontor	Projektmodellen Projektölen	Kontroll att Projektölen tillämpas och används för alla projekt	Portföljadministratör	Stickprov	September	Chef Kompetenscentrum
Ekonomi- och Löneservice	Löneservice	PA-löneassistenternas kontroller i löneprocessen styrdokument • Kontroller före lönekorning • Kontroll efter löneberäkning • Kontroll efter lönetömning • Pensionsrapport- kontroller	Kontroll att dokumentet är aktuellt	Resp sektionschef	Fullständig	September	Områdeschef Ekonomi- och löneservice
Ledningskansli	HR	Systematiskt hälso- och miljöarbete	Uppföljning av att systematiskt hälso- och arbetsmiljöarbete genomförs	HR-strateg Hälso- och arbetsmiljöarbete	Stickprov	September	HR-chef
Ledningskansli	HR	Rehabprocessen	Uppföljning av att dokumentation i enlighet med processen finns framtagna	HR-strateg Hälso- och arbetsmiljöarbete	Stickprov	September	HR-chef
Ledningskansli	Kansli	Dokumentstyrning	Att riktlinje för dokumentstyrning följs gällande styrdokument publicerade i ledningshandboken, dvs: Rätt version av dokument Rätt datum De går att lokalisera Inaktuella dokument är bortrensade Det framgår vem som äger dokumentet.	Verksamhetscontroller	Fullständig	September	Kanslichef
Område SkaS/Regionens Fordon	Regionens Fordon	Bilpool	Att rutin för uppföljning av körda mil är känd	Processansvarig	Fullständig	September	Områdeschef SkaS/Regionens fordon
Ekonomi- och Löneservice	Ekonomiservice	Tjänst "Internkontrollplan" Regionens service * Hantering av mervärdesskatt * Löpande redovisning och bokslut * Systemförvaltning (Raindance) * Kundfakturering * Leverantörsfakturor/utanordning/attest * Investeringar * Leasade fordon * Externa intäkter * Skydd mot oegentligheter	Kontroll att checklistan uppdateras i samråd med ekonomichef Regionens service	Sektionschef redovisning	Fullständig	Oktober	Ekonomichef

Område	Verksamhet	Policy Riktlinje Process	Kontrollmoment	Ansvarig för kontroll	Metod	Uppföljning	Rapport till
Gemensam Service	Telefoni	Behandlingstid	Kontroll av behandlingstid mot mål 35 sekunder	Processledare Telefoni	Fullständig	Oktober	Områdeschef Gemensam Service
Gemensam Service	Telefoni	Svarstid	Kontroll av svarstider mot mål 30 sekunder	Processledare Telefoni	Fullständig	Oktober	Områdeschef Gemensam Service
Gemensam Service	Telefoni	Antal tappade samtal	Antal tappade samtal inte mer än 5 %	Processledare Telefoni	Fullständig	Oktober	Områdeschef Gemensam Service
Ledningskansli	Kansli	Benchmarking	Att tydliga instruktioner finns för att ta fram underlag till benchmarking och att dessa är kända	Kanslichef	Stickprov	November	Servicedirektör
Ekonomi- och Löneservice	Löneservice	Behörigheter	Kontroll att behörighetsansvariga har ställt frågan om behörighetslistor är aktuella samt att vi har informerat våra kunder om risker med felaktiga behörigheter	Resp sektionschef	Fullständig	November	Områdeschef Ekonomi- och löneservice
Ledningskansli	Kansli	Ärendehantering	Kontrollera att det finns en uppdaterad och aktuell rutin för Regionsservice ärendebereidning och process för ärendehantering	Chefsekreterare	Stickprov	November	Kanslichef
Ledningskansli	Ekonomi	Bokföring	Att konsultfakturor är bokförda på rätt konto 7551	Resp områdesekonom	Stickprov	December	Ekonomichef
Ledningskansli	Ekonomi	Bokning av lokaler vid konferens	Vid bokning av extern lokal kontroll att lokalen upphandlad enligt lista med bokningsbara anläggningar på kundwebben. Kontrollera att syfte finns med vid bokning av extern lokal.	Resp områdesekonom	Stickprov	December	Ekonomichef