

Årsredovisning 2020  
Regionservice  
(Servicenämnden)



# Innehållsförteckning

<b>1</b>	<b>Sammanfattning och viktigaste händelser.....</b>	<b>4</b>
1.1	Sammanfattning .....	4
1.2	Viktigaste händelserna .....	5
<b>2</b>	<b>Regiongemensam service.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Regiongemensamt arbete .....</b>	<b>7</b>
3.1	Verksamhetens miljöarbete .....	7
3.2	Folkhälsa och social hållbarhet .....	8
3.3	Mänskliga rättigheter och jämlik vård .....	8
3.4	Verksamhetens säkerhets- och beredskapsarbete.....	9
3.5	Lärdomar/förbättringsområden efter genomförd intern kontroll 2020.....	10
<b>4</b>	<b>Tillkommande rapportering .....</b>	<b>11</b>
4.1	Sammanfattning av effekter av corona covid-19 .....	11
4.1.1	Verksamhet .....	11
4.1.2	Personal .....	11
4.1.3	Ekonomi .....	12
<b>5</b>	<b>Mål och fokusområden.....</b>	<b>13</b>
5.1	Hållbar, innovativ och kreativ region.....	13
5.1.1	Fler i arbete genom bättre matchning.....	13
5.1.1.1	Inom ramen för regional kompetensförsörjning utveckla ett strukturerat, samordnat stöd för behovsanpassad utbildning.....	13
5.1.2	Klimatutsläppen från fossil energi i Västra Götaland ska minska .....	13
5.1.2.1	Öka takten i "Klimat 2030 Västra Götaland ställer om" .....	13
5.1.3	Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling.....	14
5.1.3.1	Låta lönesättningen präglas av större flexibilitet, där hänsyn tas till marknadssituationen och kompetensbehov samtidigt som budget ska hållas .....	14
5.1.3.2	Säkerställa att medarbetarna har rätt kompetens för leveransen av tjänster .....	15
5.1.3.3	Optimera serviceprocesserna.....	15
5.1.3.4	Säkerställa kontinuitet i serviceleveranserna.....	16
5.1.3.5	Ta vara på ny teknik och digitalisering .....	17
5.1.4	RnS: Ta tillvara på skalfördelar för att frigöra medel till kärnverksamheten inom VGR.....	17
5.1.4.1	Erbjuda att serviceuppgifter växlas och standardiseras .....	18

5.1.4.2	Standardisera och konsolidera stödprocesser. I eventuella konsolideringar ska alltid risk- och konsekvensanalys genomföras och medarbetarperspektivet vägas in.....	18
5.1.4.3	Införa MIV 2.0. I planering av ny- och ombyggnationer ska MIV 2.0 alltid finnas med .....	19
5.1.4.4	Samverka med kommuner .....	19
5.2	Tillgänglig och produktiv hälso- och sjukvård.....	19
5.2.1	Invånarnas tillgänglighet till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar .....	19
5.2.1.1	Öka takten i implementeringen av digitala lösningar och AI, för bättre diagnostik och ökad patientsäkerhet .....	19
<b>6</b>	<b>Medarbetare .....</b>	<b>20</b>
6.1	Chefsförutsättningar .....	20
6.2	Hälsa och arbetsmiljö .....	20
6.2.1	Sexuella trakasserier.....	21
6.3	Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys.....	21
6.4	Arbetsmarknadsinsatser .....	23
<b>7</b>	<b>Ekonomiska förutsättningar .....</b>	<b>24</b>
7.1	Ekonomiskt resultat.....	24
7.1.1	Resultaträkning för serviceverksamheter .....	25
7.1.2	Resultaträkning för Hjälpmedelscentralen .....	25
7.1.3	Intäktsutveckling .....	25
7.1.4	Kostnadsutveckling .....	26
7.2	Eget kapital.....	26
7.3	Investeringar.....	26
<b>8</b>	<b>Bokslutsdokument och noter .....</b>	<b>28</b>

## Bilagor

*Bilaga 1: Regionservice AR07 Resultaträkning 2020*

*Bilaga 2: Regionservice - Bokslutsdokument 2020*

*Bilaga 3: Regionservice - Noter 2020*

*Bilaga 4: Hjälpmedelscentralen - AR07 Resultaträkning 2020*

*Bilaga 5: Hjälpmedelscentralen - Bokslutsdokument 2020*

*Bilaga 6: Hjälpmedelscentralen - Noter 2020*

# 1 Sammanfattning och viktigaste händelser

## 1.1 Sammanfattning

Regionservice verksamhet 2020 präglades från och med februari av coronapandemin, med minskade intäkter och samtidigt ökade uppdrag, kostnader och sjuktal med mera. Det handlade bland annat om ökat arbete med materielförsörjning, transporter och logistik, både inom regionen och för leveranser av material till kommuner. Men också om fler städuppdrag, entrévärdar på SU, transporter och logistik kopplat till provtagning och egentester, förhyrning av extra lagerytor, många olika åtgärder inom löneservice och ekonomiservice samt samordning av annonsering och erbjudanden för bemanning och pro-bono tjänster. Verksamheter som fick minskade uppdrag under pandemin ställde om för att hjälpa till i vårdnära servicearbete och logistik. Samarbete, leveranser av tjänster och materiel till både regional hälso- och sjukvård och kommunerna har fungerat väl.

Samtidigt var fokus fortsatt på att förbättra arbetsmiljön, kundnöjdhet, produktivitet och kvalitet. Hållbart medarbetar-index ökade jämfört med tidigare mätning trots pandemin. Den första nöjd kund-mätningen gav ett samlat resultat på 4,2 på en 5-gradig skala. Särskilt nöjda var kunderna med bemötandet från medarbetarna. Ett mycket stort antal effektiviseringsåtgärder till ett ekonomiskt värde om cirka 40 miljoner kronor genomfördes inom verksamheterna. Under året avslutades det av regionfullmäktige 2013 beslutade måltidsprojektet. Resultaten var mycket goda. Regionservice tog fram en ny handlingsplan för fortsatta åtgärder inom måltider som fastställdes av kundrådet. En ny tvättrörslinje installerades vid Tvätteriet Alingsås.

Ett stort antal regiongemensamma projekt för utveckling av kvalitet och produktivitet startade efter beslut av kundrådet för intern service på Regionservice initiativ. Planering för genomförande av logistik- och försörjningsstrategi inklusive Material i vården 2.0 (MiV 2.0) fortsatte. Beslut om regional organisering fattades på förslag från Regionservice. Ett nytt IT-stöd för MiV 2.0 testades med gott resultat och införandet påbörjades från och med 1 september. Inom Hjälpmedelscentralen intensifierades utvecklingen av digitala arbetssätt. Bland annat genomfördes fler konsultationer online och digitala alternativ infördes för utbildning och produktvisningar. Inom materielförsörjning gjordes en sortimentsöversyn avseende kontorsmaterial. Genom sortimentsbegränsning minskade regionens kostnader för kontorsmaterial under projektiden med cirka 19 procent jämfört med tidigare. Arbetet med att motivera genomförandet av uppgiftsväxling mellan medarbetare i hälso- och sjukvården och servicemedarbetare fortsatte med ambition att kunna inleda genomförandet under året. I augusti fattades på förvaltningens förslag beslut om "en väg in" till VGR-konferens, att konferenser ska bokas genom Regionservice, som i första hand säkerställer optimalt nyttjande av regionens egna konferenslokaler. Inom löne- och ekonomiservice genomfördes ett antal effektiviseringar med bland annat så kallad robotteknik.

Den ackumulerade sjukfrånvaron 2020 var 8 procent, vilket var 1,2 procentenheter högre än 2019. Målet på högst 6 procents sjukfrånvaro uppnåddes

därmed inte, vilket förklaras av pandemin. Arbetsbelastningen var periodvis hög i många verksamheter som en effekt av pandemin. Antalet nettoårsarbetare ökade jämfört med 2019 inom de verksamheter som hade utökade uppdrag på grund av pandemin.

Under året ökade Regionservice kostnader med över 200 miljoner kronor till följd av pandemin och intäkterna minskade med drygt 20 miljoner. Exklusive effekterna av pandemin var Regionservice ekonomi i balans. Tack vare ett särskilt regionalt driftbidrag på 261 miljoner kronor blev Regionservice ekonomiska resultat 2020 +52 miljoner kronor

## 1.2 Viktigaste händelserna

De under året viktigaste händelserna är konsekvenser av pandemin, innebärande bland annat minskade intäkter och samtidigt ökade uppdrag, kostnader och sjuktal med mera, samt vad som i övrigt framgår av avsnittet Sammanfattning. Utöver dessa var nedanstående händelser av stor vikt för förvaltningen.

- Fortsatt arbete med att Sahlgrenska-köket tog över produktionen av måltider till Mölndals sjukhus och Högsbo sjukhus etappvis under 2020. Mölndals kök är nu mottagningskök medan produktionen sker på Sahlgrenska. Mölndalsköket stängs helt våren 2021.
- Förvaltningen hanterade helt nya sortiment och utrustningar till följd av pandemin. Omfattande insatser gjordes för att hantera detta inom ordinarie verksamhet genom planering, omfördelning och nya arbetssätt. Några verksamheter har fått dimensioneras om. Både infrastruktur i form av lager, utrustning och fordon samt personalresurser har utökats med mycket kort varsel för att säkerställa uppdragen, trots de utmanande förutsättningarna.
- Verksamheterna anpassades utifrån de riktlinjer som kommit från Folkhälsomyndigheten och VGR för att säkerställa att arbetsplatsen är trygg och risken för smittspridning minimerad.
- Projekt startade tillsammans med ESB avseende beredskapslagring i VGR inför kris, katastrof, höjd beredskap och krig.
- Ett nytt gemensamt sätt att boka konsultation inom Hjälpmedelscentralen implementerades och beslutsprocess pågår i dialog med kunderna.
- Sjukreseverksamheten effektiviserades genom processöversyn och automatisering.
- Projektet 10 procent elbilar avslutades genom att 100 elbilar köpts in.
- Effektiviseringar inom ekonomiservice innebar att övertag av anläggningsredovisning i VGR samt inrapportering av bokslut till koncernen togs in med befintliga resurser.
- Inom löneservice digitaliserades friskvårdskvitton, e-utbildning för chefer och kvittohantering av egna utlägg (pilot). Självservice byttes ut mot Heroma webb.
- Event och mötesservice ställde om sina tjänster till att bli digitala.

## **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 höjdes under perioden 2017 - 2020.

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

## 3 Regiongemensamt arbete

### 3.1 Verksamhetens miljöarbete

Regionservice miljöarbete bedrivs utifrån VGRs Miljöpolicy, VGRs Miljöplan 2017 – 2020, krav från regionfullmäktige att miljöarbetet ska bedrivas systematiskt i enlighet med ISO 14001 samt lagar och andra krav.

**Kommentar till årets rapportering:** VGR:s Miljöplan 2017 – 2020 har enligt central rutin och arbetssätt en rapporteringscykel med brytpunkt för året vid årsskiftet och sammanställning av statistiken under februari. Det innebär att rapporteringen inte är klar i tid till årsredovisningen. Delar av statistiken bygger till exempel på fakturaunderlag och här saknas fortfarande en del underlag från kvartal 4. Tider för rapportering regleras med leverantörerna genom krav i befintliga avtal.

**Kommentar till framtida rapportering:** I enlighet med VGR:s Miljömål 2021 – 2030 ska planering och prioritering av miljöarbetet i förvaltningar och bolag tydligt integreras i de årliga processerna för budget och verksamhetsplanering. En gemensam rapportering kräver att rapporteringsperioden för miljöarbetet från år 2021 justeras centralt för att takta med årsredovisningen. Periodiciteten gällande leverans av statistiska underlag från leverantörer behöver hanteras och om möjligt justeras i befintliga avtal och kravställas i nu pågående samt kommande upphandlingar. Detta berör till exempel pågående transportupphandlingen.

Nedan rapporteras kort arbetet inom de målområden 2020 som är utpekade som Servicenämndes särskilda ansvar.

#### **Transporter**

**Mål:** Västra Götalandsregionens person- och varutransporter ska vara oberoende av fossil energi genom att minska koldioxidutsläppen med 80 procent från år 2010.

*Prognos måluppfyllnad:* Relativt god.

Aktivt arbete för att minska koldioxidutsläppen från tunga och lätta transporter med 80 procent. PÅGÅR.

Andelen tankat förnybart bränsle följs upp mot entreprenörer i transportavtal av tunga transporter. PÅGÅR.

Regionens fordon prioriterar el- och gasfordon, enligt Västra Götalandsregionens policy. PÅGÅR.

Projektanställning tillsatt med uppdrag att utveckla arbetet med hållbart resande i VGR. PÅGÅR.

**Mål:** 10 procent elbilar i VGR till 2020 års utgång.

Projektet 10 procent elbilar avslutades genom att 100 elbilar köpts in  
AVSLUTAT.

#### **Energi**

**Mål:** Västra Götalandsregionen ska vara oberoende av fossil energi och bränsle 2020 genom att minska koldioxidutsläppen med 80 procent från år 2006.

*Prognos måluppfyllnad:* kommer troligtvis att nås strax efter 2020 på grund av att hänsyn är tagen till ekonomisk livslängd på utrustning.

Regionservice egenägda fastighet, Tvätteriet i Alingsås, arbetar aktivt för att nå fossiloberoende. PÅGÅR.

### **Produkter och avfall**

**Mål:** Samtliga prioriterade produktområden ska stödja en hållbar utveckling. Prioriterade områden som är relevanta för Regionservice är inredning, livsmedel, textilier och avfall som VGR genererar.

*Prognos målluppfyllnad:* God för fokusområde möbler och inredning.

**Målområde Produkter och avfall - Inredning -** Inredning får ökad livslängd. Vid flytt eller nyetableringar ska en så stor andel som möjligt av inredningen vara återanvänd eller redesignad. Inredning som ska avyttras hittar i ökande utsträckning ny ägare via TaGe eller lokal möbelhantering, alternativt går till redesign via etablerade kanaler.

Arbete pågår med att utveckla metoder och arbetssätt för cirkulär möbelhantering i VGR. PÅGÅR.

**Målområde Produkter och avfall - Livsmedel -** Matsvinnet ska minska (mätt i gram per portion) och allt matavfall samlas in för produktion av biogas och biogödsel.

Uppföljning och mätning av mängden matsvinn från måltidsproduktionen pågår löpande. PÅGÅR.

**Målområde Produkter och avfall - Textilier -** Minska användningen av konventionell bomull och öka andelen förnyelsebar och hållbar råvara med mindre miljöpåverkan än bomull sett ur ett livscykelperspektiv.

Tvätteriet arbetar för att upphandla mer hållbara och klimatsmarta material. PÅGÅR.

**Målområde Produkter och avfall - Avfall som VGR genererar -** Mängden avfall till förbränning ska minska. Avfall som källsorteras ska hålla en kvalitet som maximerar den faktiska återvinningsgraden.

- Arbete pågår kring standardisering av avfallshanteringen på sjukhusen inom VGR. Syftet är att höja kvaliteten på utsorterade fraktioner och öka möjligheten till materialåtervinning. Arbetet drivs tillsammans med Västfastigheter. PÅGÅR.

### **Livsmedel**

*Prognos målluppfyllnad:* God

Andelen ekologiska livsmedel mäts årligen. PÅGÅR.

Område måltider arbetar aktivt med att minska kg CO2/patientportion. PÅGÅR.

### **Kemikalier**

*Prognos målluppfyllnad:* Positiv för enskilda kemikalier

Avveckla användningen av kemiska produkter innehållande Bronopol. Arbete pågår med sista steget mot total utfasning. PÅGÅR.

## **3.2 Folkhälsa och social hållbarhet**

Se under rubrik 3.3 Mänskliga rättigheter och jämlik vård.

## **3.3 Mänskliga rättigheter och jämlik vård**

Hjälpmiddelscentralen (HMC) och Läkemedelsnära Produkter (LMN) arbetar som



leverantörer av varor och tjänster inom det medicintekniska området med att skapa förutsättningar för vårdgivarna att beakta jämtegrering. Arbetet fortsatte under 2020 med följande aktiviteter:

- Vårdgivare erhåller redovisning/statistik enligt uppställda krav där bland annat män och kvinnors hjälpmedelsförskrivningar kan utläsas och analyseras.
- Sortimentarbetet, där sortimentet är anpassat till både kvinnor och män, barn och äldre.
- Dialog om tjänster och sortiment med patienter och patientföreningar via förskrivare och beredningsgrupper.
- Bemötandefrågor följs upp och diskuteras regelbundet utifrån inkomna felrapporter angående bemötande. I analysen av felrapporter på denna kategori, har det inte funnits synpunkter på bemötande utifrån jämlikhets- eller genderperspektiv.
- Regionservice webbplatser följer vedertagna nationella och internationella riktlinjer för tillgänglighet. Regionservice är med i tillgänglighetsdatabasen och 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; till exempel gällande medicintekniska produkter och vid utprovning av hjälpmedel.

Inom koncerninköp som har upphandlarens roll finns det specifika kontaktpersoner för mänskliga rättigheter.

Under upphandlingsprocessen upphandlas specifikt sortiment för barnens behov.

HMC har hjälpmedelskonsulenter för barn då det är ett ganska brett sortiment även för barn.

HMC har en instruktion hur de går till väga när de upptäcker att barn far illa.

## **3.4 Verksamhetens säkerhets- och beredskapsarbete**

Årets säkerhets- och beredskapsarbete har till stor del styrts av arbetet med Covid-19.

Under januari påbörjades arbetet genom deltagande i den särskilda organisationen som då etablerades i regionen. Sedan fortlöpte hanteringen av den pågående pandemin och dess konsekvenser.

Regionservice har inte haft behov av att etablerad en krisledningsstab utan kunde hantera händelsen genom att förstärka och förtäta ordinarie ledningsgruppsstruktur och mötesfrekvens. Strukturen har utvärderats och förändrats utifrån aktuellt behov.

Det visar på en styrka i ordinarie organisation och följer samtidigt samhällets grundläggande krisberedskapsprinciper (likhet-, närhet- och ansvarsprincipen).

En översyn av befintlig krisorganisation och övningar var planerade att genomföras under 2020. På grund av pandemin ersattes övning av krishantering i vardagen för både medarbetare, chefer och ledningsgrupper.

Med stöd av årets erfarenheter kommer förvaltningens beredskap och förmåga att hantera kriser och oönskade händelser utvecklas under kommande år.

Även merparten av inplanerade samverkansövningar och utbildningar på regional nivå har blivit inställda eller framflyttade.

Arbetet med att etablera organisation och arbetsformer inom säkerhetsområdet har fortsatt under året.

Verksamhetsuppföljning/säkerhet har mer aktivt deltagit i arbetet med det gemensamma ledningssystemet.

Tillsammans med verksamhetsuppföljning/miljö har arbetet fortsatt med att etablera samordnarfunktioner utifrån den tidigare beslutade generiska modellen för säkerhet/miljö/kvalité.

Regionservice har en organisation kring Tjänsteperson i beredskap (TiB). TiB-funktion hanterade under 2020 ett nittiototal sökningar och deltog aktivt i det särskilda ledningsgruppsarbetet kring Covid-19.

TiB- organisationen har under året som gått etablerat förmågan att kunna nås och kommunicera via RAKEL som ett robust verktyg för kommunikation. Det är en förmåga som är nödvändig för att vid vissa typer av händelser kunna samverka med andra aktörer.

Under året har Regionservice fortsatt förvalta och utveckla samverkan med Koncernkontoret och enheten för säkerhet och beredskap (ESB) samt med andra förvaltningar/bolag i VGR.

Verksamhetsuppföljning/säkerhet har tillsammans med affärsområde 2 och i samverkan med ESB, påbörjat arbetet med det uppdrag som givits av servicenämnden och det tilläggsuppdrag Koncernkontoret gett om beredskapslagring i Västra Götalandsregion inför kris, katastrof, höjd beredskap och krig. Detta är ett av flera exempel där samverkan sker med andra förvaltningar inom säkerhetsområdet.

Regionservice kompetens har identifierats och efterfrågats allt mer.

### **3.5 Lärdomar/förbättringsområden efter genomförd intern kontroll 2020**

Kontrollmoment har genomförts i enlighet med beslutad intern kontrollplan 2020. Under hösten diskuterades den interna kontrollplanen med servicenämnden. Baserat på genomförda kontroller och diskussion med servicenämnden har kontrollplanen uppdaterats och ett flertal förbättringsaktiviteter planeras genomföras under 2021.

Lärdomar från arbetet med den interna kontrollen är att genomförande och uppföljning av interna kontroller behöver fortsätta utvecklas.

## 4 Tillkommande rapportering

### 4.1 Sammanfattning av effekter av corona covid-19

#### 4.1.1 Verksamhet

Nedan följer exempel på anpassningar och nya uppdrag i verksamheterna till följd av pandemin:

- Anpassning av serviceleveranser har genomförts utifrån förändrade behov i lokalvårdstjänsten.
- Nytt uppdrag gällande entrévärdar åt SU.
- Konferensbokningar avbokades och trycket på Telefonservice var högt. I det senare skedet var effekterna stora även på Arbetsplatsservice.
- Medarbetare fick möjlighet att arbeta inom andra verksamheter inom VGR för att hjälpa till i pandemiarbetet.
- Förvaltningen hanterade helt nya sortiment och utrustningar till följd av pandemin. Omfattande insatser gjordes för att hantera detta inom ordinarie verksamhet genom planering, omfördelning och med hjälp av nya arbets sätt. Några verksamheter har fått dimensioneras om. Både infrastruktur i form av lager, utrustning och fordon samt personalresurser har utökats med mycket kort varsel för att säkerställa uppdragen, trots de utmanande förutsättningarna.
- Verksamheterna anpassades utifrån de riktlinjer som kommit från Folkhälsomyndigheten och VGR för att säkerställa att arbetsplatsen är trygg och risken för smittspridning minimerad.
- Utvecklingen av digitala arbets sätt intensifierades. Bland annat genomfördes fler konsultationer online och digitala alternativ infördes för utbildning och produktvisningar. Även digitala beställningar har ökat under året.

#### 4.1.2 Personal

I och med pandemin ökade arbetsbelastningen, framförallt för de vårdnära tjänsterna. Pandemin innebar behov av nya och förändrade serviceleveranser, exempel på detta är entrévärdar, smittstäd, ambulansstäd och hantering av covid-bilar. Ökade volymer påverkade Tvätteriet Alingsås, patienttransport, logistik och löneservice. I och med restriktionerna att stanna hemma vid minsta symptom var sjukfrånvaron under 2020 högre än vanligt. Det i kombination med hög arbetsbelastning innebar att Regionenservice behövde bemanna upp med visstidsanställda inom många enheter för att tillgodose kundens behov utan bristande kvalitet. Under våren ökade även overtiden som ännu ett verktyg att klara arbetsbelastningen.

Nya och ändrade arbetsuppgifter innebar stort fokus på utbildningsinsatser till medarbetarna för att hjälpa kund på bästa sätt. Det var också extra fokus på kommunikation med medarbetarna i syfte att lyfta frågor och bemöta oro kopplat till Covid-19. Detta för att skapa stabilitet och trygghet. Inom verksamheter där det funnits möjlighet, har medarbetarna jobbat hemifrån vilket även bidragit till att

hålla sjukfrånvaron nere.

Inom vissa delar av Regionservice var arbetsbelastningen lägre än vanligt då Folkhälsomyndighetens riktlinjer påverkade beläggningsgraden. Det gäller främst konferensverksamheten samt Arbetsplatservice som bemannar Regionernas hus. Överkapaciteten inom dessa områden lånades ut till verksamheter med behov av förstärkning, så som Sisjödepån, entrévärdar samt packning av provkit.

Året förde även med sig många positiva effekter. Utmaningarna har exempelvis lett till ett mycket lösningsfokuserat arbete, ökad sammanhållning och en ökad känsla av att verkligen göra skillnad. Även bättre samarbete över områdes- och affärsområdesgränser där alla, både chefer och medarbetare, arbetade hårt för att få verksamheten att gå runt trots ett ansträngt läge.

### 4.1.3 Ekonomi

Pandemin har haft stora effekter på Regionservice ekonomi. Framför allt kan nedskrivningen av varulagret inom Sisjödepån nämnas som uppstod som en följd av den stora efterfrågan, det låga utbudet och brutna logistikkedjor i början av pandemin. Nedanstående tabell visar de merkostnader och minskade intäkter som Regionservice har identifierat.

<b>Pandemieffekter 2020</b>	<b>mnr</b>
<b>AO1</b>	<b>-23</b>
- Utökade uppdrag	-23
<b>AO2</b>	<b>-194</b>
- Nedskrivning ökad ränta för varulagret vid Sisjödepån	-172
- Kommunutleverans LMN	-9
- Extra personal	-5
- Ökade transportkostnader	-5
- Ökade lokalkostnader	-2
- Minskade intäkter tryckeri	-2
- Kvalitetskontroller och utskick	-1
<b>AO3</b>	<b>-20</b>
- Minskade intäkter konferens, event och management och fordonsleasing	-20
<b>Summa pandemieffekter Regionservice</b>	<b>-238</b>
Erhållet driftsbidrag för pandemieffekter	260
<b>Summa effekt efter driftsbidrag</b>	<b>22</b>

## 5 Mål och fokusområden




### 5.1 Hållbar, innovativ och kreativ region

#### 5.1.1 Fler i arbete genom bättre matchning

Regionservice arbetar fortlöpande med att stärka de individer som arbetar i förvaltningen samtidigt som varumärket på arbetsmarknaden stärks. Genom att säkerställa att rätt krav möts av rätt kompetens hos medarbetaren och genom samarbete med olika lokala initiativ kan bemanningsbehovet säkerställas.

##### 5.1.1.1 Inom ramen för regional kompetensförsörjning utveckla ett strukturerat, samordnat stöd för behovsanpassad utbildning

Regionservice tar fortsatt ett stort ansvar inom PILA med många ViA anställda. Regionservice ingår i ett utbildnings- och praktiksamarbete med Folkhögskolorna inom ramen för det ESF-finansierade VI-projektet. För att stärka möjligheter till utveckling för medarbetare satsar Regionservice på svenskutbildning för medarbetare med behov.

Aktiviteter
Genomföra svenskutbildning
 Pågående
Tillsammans med folhögskoleförvaltningen genomföra svenska utbildning för de medarbetare som inte har motsvarande nivå A2
Praktiksamarbete med Folkhögskolorna
 Försenad
Projektet införs för AO 1 verksamheter och utökas efter efterfrågan.
Bibehålla höga måttal inom PILA
 Avslutad

#### 5.1.2 Klimatutsläppen från fossil energi i Västra Götaland ska minska

Regionservice bedriver ett aktivt och systematiskt arbete för att minska koldioxidutsläppen från fossil energi i enlighet med VGRs Miljöplan 2017 – 2020.

För att undvika dubbelrapportering för målområden inom klimatarbetet, se rapportering under rubrik 3.1 Verksamhetens miljöarbete.

##### 5.1.2.1 Öka takten i "Klimat 2030 Västra Götaland ställer om"

Arbetet inom Klimat 2030 "Västra Götaland ställer om" drivs inom fyra fokusområden; hållbara transporter, förnybara och resurseffektiva produkter och tjänster, klimatsmart och hälsosam mat samt sunda och klimatsmarta bostäder och lokaler. Baserat på Regionservice verksamhetsområden finns särskilt fokus på arbetet inom hållbara transporter och klimatsmart och hälsosam mat, men även inom området förnybara och resurseffektiva produkter bedrivs arbete.

För att undvika dubbelrapportering för målområden inom klimatarbetet, se

rapportering under rubrik 3.1 Verksamhetens miljöarbete.




### 5.1.3 Skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling

I arbetet att skapa attraktiva arbetsplatser och förbättra möjligheterna till karriär- och kompetensutveckling ingår bland annat införandet av temperaturmätning, med syfte att bidra till arbetsplatsens dialog om arbetsmiljö, ökat välmående och att aktivt arbeta med förbättringar. Temperaturmätningen är nu införd inom alla områden med ett undantag som förbereder sig för införande inom kort.

Utifrån den genomförda internrevisionen av det systematiska hälso-och arbetsmiljöarbetet har aktiviteter och åtgärder identifierats för respektive förbättringsområde och arbetet med dessa är påbörjade.

Det har under året pågått ett projekt med fokus att minska korttidssjukfrånvaron. Arbetet har under pågående pandemi varit svårt att slutföra i och med att en effekt av denna har varit ökad korttidssjukfrånvaro på grund av restriktioner att stanna hemma vid minsta symptom. Arbetet har trots detta inte stannat upp, man har bland annat tagit fram en rutin för att under 2021 göra en fördjupad analys av hälsan och arbetsmiljön. Baserat på analysen ska behov identifieras och satsningar tas fram på individ-, grupp-, och organisationsnivå. Arbetet med jämställda löner utifrån en tydlig lönestruktur och befattningsvärdering fortsätter, ett arbete och en lönepolitik som ger förutsättningar att både behålla, utveckla och rekrytera medarbetare med rätt kompetens.

Utöver chefens ansvar att skapa förutsättningar för kompetensutveckling för medarbetarna i det dagliga arbetet, har Regionservice ytterligare initiativ för att utveckla medarbetare i form av två olika program; Ledarsteget samt Talangprogrammet. Totalt har 18 medarbetare deltagit i programmen. Dessa kommer efter avslut att utvärderas och lärdomar tas tillvara inför kommande initiativ.

Aktiviteter
Översyn av kompetensinnehåll i annonser
 Planerad
Påbörjas efter sommaren, 2020
Repetition av SHAM och introduktion av nya guiden
 Avslutad
Projekt att minska korttidssjukfrånvaro
 Avslutad

#### 5.1.3.1 Låta lönesättningen präglas av större flexibilitet, där hänsyn tas till marknadssituationen och kompetensbehov samtidigt som budget ska hållas

Arbetet med jämställda löner utifrån en tydlig lönestruktur och befattningsvärdering fortsätter. I kommande löneöversyn kommer arbetet med att premiera duktiga medarbetare som bidrar till verksamhetsutvecklingen att fortsätta för att uppnå en förbättrad lönespridning. På Regionservice är det viktigt

att ha en lönepolitik som ger förutsättningar att både behålla, utveckla och rekrytera medarbetare med rätt kompetens. Den lokala lönepolitiken påverkas av flera yttre faktorer så som konjunktur, centrala löneavtal, marknad, utbildningsplatser och tillgången på kompetens inom området.

### 5.1.3.2 Säkerställa att medarbetarna har rätt kompetens för leveransen av tjänster

Regionservice arbetar aktivt med att säkerställa att medarbetarna har rätt kompetens för leveransen av tjänster. Huvuddelen av all kompetensutveckling sker i det dagliga arbetet och är en del av att förbättra leveransen till kollega eller kund. Att skapa förutsättningar för kompetensutveckling i arbetet är ett av chefsens uppdrag.

Under augusti startade det egna chefsaspirantprogrammet Ledarsteget, med 11 deltagare från hela förvaltningen. Syftet var att utveckla medarbetare för att kunna ta sig an nya eller mer omfattande uppdrag. Kompetensmappning av utvalda tjänster har genomförts liksom implementering av VGRs karriärutvecklingsmodell. Talangprogrammet avslutades i oktober och erfarenheterna från programmet kommer att tas tillvara i utvecklandet av nästa program för medarbetare.

Aktiviteter
<p>Genomföra utbytesprogram</p> <p>✓ Avslutad</p>
<p>Enligt Målbild 2022</p> <p>Ta fram karriärutvecklingsmodeller/ kompetensförsörjningsplan</p> <p>✓ Avslutad</p>
<p>Talang 2020</p> <p>✓ Avslutad</p>
<p>Ledarsteget - chefsaspirant program</p> <p>🎬 Pågående</p>
<p>"Karriärutvecklingsmodeller/kompetensförsörjningsplan Stödmaterial: Kompetensmatrisen"</p> <p>✓ Avslutad</p>
<p>Kompetenskartläggning</p> <p>❗ Försenad</p>
<p>Fortsatt fokus på kompetensmappning av utvalda tjänster.</p> <p>Karriärutvecklingsmodell</p> <p>❗ Försenad</p>

### 5.1.3.3 Optimera serviceprocesserna

Tydliggör ansvar och arbetssätt mellan tjänsteansvarig och områdeschefer

- Strategiskt tjänsteforum ligger till grund för utveckling av servicesamspelet där det interna arbetssättet mellan tjänsteansvariga och områdeschefer definieras. – AVSLUTAD.

Ta fram övergripande handlingsplan gällande hur vi utvecklar tjänster

- Förvaltningen har knutit an till den nya tänkta strukturen men samtidigt bidragit med ett synsätt och metodik till den övergripande bilden. Konkret har arbetet resulterat i förslag på helt nya tjänster, modifiering av befintliga tjänster och sammanslagning av vissa tjänster. Berörda områden är till exempel måltider, transporter och post/brev. – AVSLUTAD.

Fastställa hur vi utvecklar våra tjänster och nyckeltalsjämförelser

- Regionservice har under året kommunicerat och förtydligat arbetet och processen för utförande av nyckeltalsjämförelser. Ambitionen är att resultatet av det arbetet ska ligga till grund för utveckling av befintliga tjänster. Tjänsteforum har utvecklats och är en viktig del av samarbetet inom förvaltningen och för att förenkla och förtydliga utbud. - AVSLUTAD

Fastställa hur vi arbetar med dagligt förbättringsarbete

- Förslag till beslutsunderlag (SBAR) är framtaget men ännu ej beslutad. Prioriteringsaktivitet med lokala verksamhetsutvecklare har genomförts, vilket ligger till grund för flera av de initiativ, uppdrag och projekt som förvaltningen arbetar med just nu till exempel processoptimeringsprojektet. Som en del av nyckeltalsuppföljningen har en plan för tjänstevisa processdagar med lärande och erfarenhetsutbyte arbetats fram och till viss del kunnat genomföras trots rådande omständigheter. – AVSLUTAD

Kommunikationsmaterial kunddialog

- Kundbrev, Service i VGR, framtaget för Regionservice. Skickas ut till förvaltningens kunder samt chefer inom Regionservice. Kundbrevet finns tillgängligt på intranätet. Informationen kan även användas vid kundmöten. Förvaltningens kundwebb, Servicewebben, uppdaterades och sidorna för respektive tjänst kundanpassades i större utsträckning. Ett arbete som fortsätter under 2021. Powerpointmall för information om Regionservice i kunddialogen finns framtagen. Arbetet bedrivs förvaltningsövergripande för att fastställa process för kunddialog. - AVSLUTAD

#### **5.1.3.4 Säkerställa kontinuitet i serviceleveranserna**

Införa bemanningspool inom områdena Sahlgrenska, Mölndal, Östra och Fyrbodalen

Projektet är avslutat. Beslut är fattat om att införa bemanningspool inom alla områden. - AVSLUTAD




### 5.1.3.5 Ta vara på ny teknik och digitalisering

För att fastställa kunskapsnivån inom förvaltningen genomfördes en enkätundersökning under 2019. Resultatet var svårtolkat och verktyget gav inte den vägledning som förväntats. Därför genomfördes inte någon ny undersökning under 2020 som var inplanerat. Däremot har en handlingsplan kopplat till Regionens digitaliseringsplan tagits fram. En av punkterna är att:

- Öka den digitala förmågan och kompetensen

För att möta den målbilden har personal med god IT-vana blivit Digitala personliga tränare. De utbildar kollegor utifrån målbilden att skapa mogna digitala medarbetare som uppfyller kraven för offentlig verksamhet och utvecklar effektiva arbetssätt med hjälp av digitala verktyg.

Aktiviteter
Kompetenslyft inom ramen för digitalisering
 Försenad

### 5.1.4 RnS: Ta tillvara på skalfördelar för att frigöra medel till kärnverksamheten inom VGR

Arbeta fram och fastställ arbetssätt för uppgiftsväxling - AVSLUTAD

- Lokalt har det arbetats med uppgiftsväxling på flera håll, inte minst kopplat till pandemin. Förberedande arbete gällande koppling till framtidens vårdinformationsmiljö (FVM) är påbörjat. Regional gemensam kartläggning (Regionens service och sjukhusen) gällande nuläge är gjord som kan ligga till grund för vidare arbete med uppgiftsväxling. Övergripande återstår arbete med att standardisera tjänster och leveranser. Nästa avgörande steg är att invänta beslut om en regional gränsdragningslista.

Utveckla tjänstebeskrivningar och stödja framtagandet av leveransbeskrivningar – AVSLUTAD.

- Under året fortsatte arbetet med att strukturera och se över tjänstebeskrivningarna. Till stor del har detta arbete varit knutet till affärsområdena genom det förvaltningsövergripande Tjänsteforumet. Första steget har varit att skapa en heltäckande bild över befintliga tjänster och därifrån skapa en logisk struktur över både tjänsteområden och tjänster. Översynen av tjänstebeskrivningarna har gjorts i samarbete mellan tjänsteansvariga eftersom det som uppfattas som en fristående tjänst på en plats ofta utgör en delprocess av en övergripande tjänst. För att komma vidare har det arbetats fram konkreta förändringsförslag i tjänstekatalogen. Arbetet har resulterat i förslag på nya tjänster, modifiering av befintliga tjänster och sammanslagning av vissa tjänster. Berörda områden är till exempel måltider, transporter och post/brev.

Införa MiV 2.0 - PÅGÅR

- Planering för breddinförandet av Material i vården 2.0 (MiV 2.0) påbörjades i samverkan med sjukhusförvaltningarna. Arbetet påverkades av pandemin där möjligheterna till dialog och gemensam planering försämrades på grund av arbetsbelastning och begränsning i fysisk närvaro

enligt nationella riktlinjer. En plan för regionalt breddinförande över tre år finns framtagen och arbetet fortsätter under 2021. IT-stödet för MiV 2.0 har implementerats enligt plan och införandet har överlag fungerat bra. Införandet av MiV 2.0 på nya barnsjukhuset på Östra sjukhuset har skett i nära samverkan med Sahlgrenska Universitetssjukhuset/Östra. Under december levererades det första materialet från Sisjödepån till Operation och barn-IVA inför arbetet med att uppföra förråden på dessa enheter.

#### Samverka med kommuner - PÅGÅR

- Måluppfyllnad: Dialog uppstartad med en kommun. Målet är fem.

Projekt gällande samarbete med Kungälv kommun i måltidsfrågor pågår.

Samtal om samarbeten mellan Västkom och Regionservice har genomförts. Förvaltningen har inlett dialog med Göteborgs Stad om samverkan gällande lagring av skyddsutrustning. Nästa steg i arbetet är att ta fram ett samverkansavtal mellan parterna.

#### Utveckla systemteknisk lösning för automatisk materialpåfyllnad - PÅGÅR



- En systemteknisk lösning för MiV2.0, automatisk materialpåfyllnad, har utvecklats och driftsatts. Utvecklingen innebär en övergång från beställningsförfarande till planerad försörjning, direkt kopplad till regionens centrallager Sisjödepån med fördefinierade lagernivåer och saldokontroll för materialet hos slutanvändaren.

#### Regional översyn av processer för att styra sortiment - PÅGÅR

- Inom ramen för regional logistik- och försörjningsstrategi har en sortimentsöversyn avseende kontorsmaterial genomförts. Genom sortimentsbegränsning har antalet artiklar reducerats från 2 700 till cirka 500 stycken och uppföljning av projektet visar att regionens kostnader för kontorsmaterial minskat med cirka 19 procent jämfört med tidigare.

### 5.1.4.1 Erbjudna serviceuppgifter växlas och standardiseras

Lokalt har det arbetats med uppgiftsväxling på flera håll, inte minst kopplat till pandemin. Se utförligare beskrivning under 5.1.4

Aktiviteter
Arbeta fram och fastställ arbetssätt för uppgiftsväxling
 Avslutad
Utgångspunkt: Fortsättning på UGV-projekt i NU-sjukvården
Utveckla tjänstebeskrivningar och stödja framtagandet av leveransbeskrivningar
 Avslutad

### 5.1.4.2 Standardisera och konsolidera stödprocesser. I eventuella konsolideringar ska alltid risk- och konsekvensanalys genomföras och medarbetarperspektivet vägas in

Processkartläggning för att standardisera och konsolidera stödprocesser. Även för att identifiera och eliminera resursslöseri. Processkartläggning är genomförd inom ekonomiservice och löneservice. Arbetet har startat inom konsulttjänster och

gemensam service - AVSLUTAD

Fortsätta införandet av målbild för måltidsverksamhet i Västra Götalandsregionen. Åtterrapportering till servicenämnden genomfördes den 29 maj 2020. Måltider fick vid detta tillfälle i uppdrag att redovisa genomförda ombyggnationer och investering av utrustning. Nedan följer status för pågående ombyggnationer:

- Falköping är klart Q3 2020
- Lidköping klart, start Q1 2021
- Borås etapp 1 och 2 är klart övrigt klart Q2 2021
- Diskanläggning Skövde klart Q4 2020. Köket kvar under 2021.
- Uddevalla pågår systemhandling
- Anpassning Sahlgrenska för att kunna leverera till Mölndal samt påbörjat vagnhallsarbete.

Ny målbild och inriktning för måltidsverksamheten redovisades för servicenämnden i december 2020. - AVSLUTAD

#### **5.1.4.3 Införa MIV 2.0. I planering av ny- och ombyggnationer ska MIV 2.0 alltid finnas med**


Arbete pågår inom de flesta områden med olika initiativ med fokus på MiV. - PÅGÅR

#### **5.1.4.4 Samverka med kommuner**

Måluppfyllnad: Dialog uppstartad med en kommun. Målet är fem.

Projekt gällande samarbete med Kungälv kommun i måltidsfrågor pågår.

Samtal om samarbeten mellan Västkom och Regionservice har genomförts.

Aktiviteter
Inleda dialog med kommunalförbunden
 Avslutad

## **5.2 Tillgänglig och produktiv hälso- och sjukvård**

### **5.2.1 Invånarnas tillgänglighet till digitala vårdformer ska öka, liksom verksamhetens användning av digitala lösningar**

Regionservice bidrar till vardagens digitalisering genom:

- Automatisering med hjälp av robot process automation (RPA) på ekonomiservice och sjukresor
- löneservice - HR digitalisering (ePassi, Heroma utlägg, eLearning Heroma)
- Utveckling av en tjänst för att kunna leverera RPA-lösningar inom VGR
- Leda utvecklingen av HRs digitalisering inom VGR.

#### **5.2.1.1 Öka takten i implementeringen av digitala lösningar och AI, för bättre diagnostik och ökad patientsäkerhet**

Se ovanstående rubrik

## 6 Medarbetare

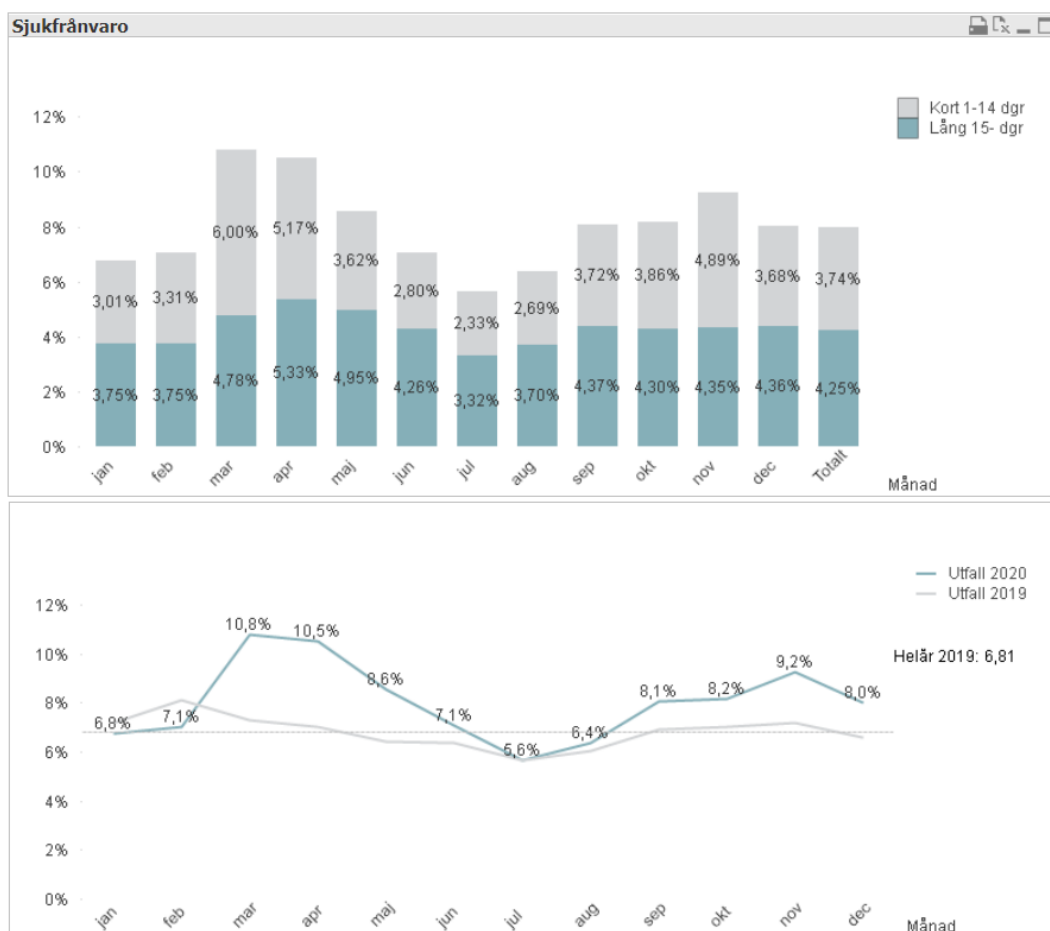
### 6.1 Chefsförutsättningar

Västra Götalandsregionens normtal är 10-35 och uppfylls av 124 chefer av totalt 151 på Regionservice inklusive HMC. Detta innebär att 82 procent av cheferna har underställda medarbetare inom spannet. Av de 25 chefer som har färre än 10 medarbetare är 15 områdes-, stabs- eller affärsområdeschefer. Två servicechefer har fler än 35 medarbetare, 36 respektive 41. Inom en enhet pågår diskussion vad som är mest fördelaktigt utifrån arbetsmiljösynpunkt; att leva upp till normtalet och därmed tillsätta en servicechef eller att undvika att splittra ett team. Vid beslut att inte tillsätta en ny chef kommer en plan att läggas för ytterligare stöd till chefen i vardagen. På den andra enheten har bedömning gjorts att antal underställda medarbetare är hanterbar.

Regionservice har ett normtal på 10–25 medarbetare. 94 chefer, 62 procent, har underställda medarbetare inom spannet. 25 chefer har färre än 10 och 33 chefer har fler än 25. För chefer med fler än 25 medarbetare görs en bedömning vad som är bäst ur ett arbetsmiljöperspektiv baserat på geografisk placering, andra möjliga alternativ som oftast innebär splittring av medarbetargrupper samt ekonomiska förutsättningar.

I ovan siffror är månadsavlönade vikarier inkluderade.

### 6.2 Hälsa och arbetsmiljö



Den ackumulerade sjukfrånvaron för år 2020 uppgår till 8,0 procent vilket är 1,18 procent högre än år 2019 som då uppgick till 6,81 procent. Detta innebär att Regionservice inte når målvärdet på 6 procent. Trenden ser likvärdig ut inom alla affärsområden med två tydliga sjukfrånvarotoppar, en under våren och en under hösten. Från och med mars månad är sjukfrånvaron generellt sett högre än motsvarande månad föregående år på grund av pandemin. Två undantag till detta finns, dels inom affärsområde 1 där sjukfrånvaron var lägre i juli månad i år jämfört med 2019 samt inom affärsområde 3 där sjukfrånvaron var lägre under november och december 2020 än samma månader 2019. Både den ackumulerade kort- och långtidssjukfrånvaron är högre än 2019.

Sjukdomsorsaker, bortsett från Covid-19, är varierande men speglar samhällsbilden i stort där psykisk ohälsa utgör en relativt stor del av både kort- och långtidssjukfrånvaron. Det systematiska hälso- och arbetsmiljöarbetet fortsätter och stort fokus låg varit på korttidssjukfrånvaron där chefer tillsammans med HR identifierade individer och grupper som kräver extra stöd. Arbetet saktades dock ner på grund av pandemin och kommer därmed att fortsätta även under 2021. Pandemin medförde även att en del rehabiliteringsärenden och dess insatser blivit utdragna till följd av restriktionerna.

Utöver detta arbetar Regionservice aktivt för att skapa hälsofrämjande arbetsplatser där chefer utbildas och deltar i nätverk med fokus på hälsofrämjande ledarskap.

### 6.2.1 Sexuella trakasserier

I årsplanen för hälso- och arbetsmiljöarbetet ligger en aktivitet att på arbetsplatsmöten (APM) ha en genomgång om rutin för kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier. Syfte med aktiviteten är att medarbetare ska få kännedom om att kränkande särbehandling, trakasserier och sexuella trakasserier inte accepteras på arbetsplatsen, att man ska ha ett samtal kring beteende samt att medarbetare som upplever kränkande behandling eller trakasserier ska känna till hur man kan få stöd. För denna aktivitet finns ett framtaget stödmaterial.

Vid nätverksträffar med chefer har medarbetarskap varit ett tema med syfte att ge inspiration till dialog i medarbetargruppen.

HR-enheten har under året HBTQ-diplomerats. Diplomeringen har inneburit ökad kompetens, kunskapsnivå samt medvetenhet i frågan för enhetens medarbetare.

Denna insikt och färdighet används vid stöd till organisation.

## 6.3 Personalvolym, personalstruktur och personalkostnadsanalys

### Nettoårsarbetare

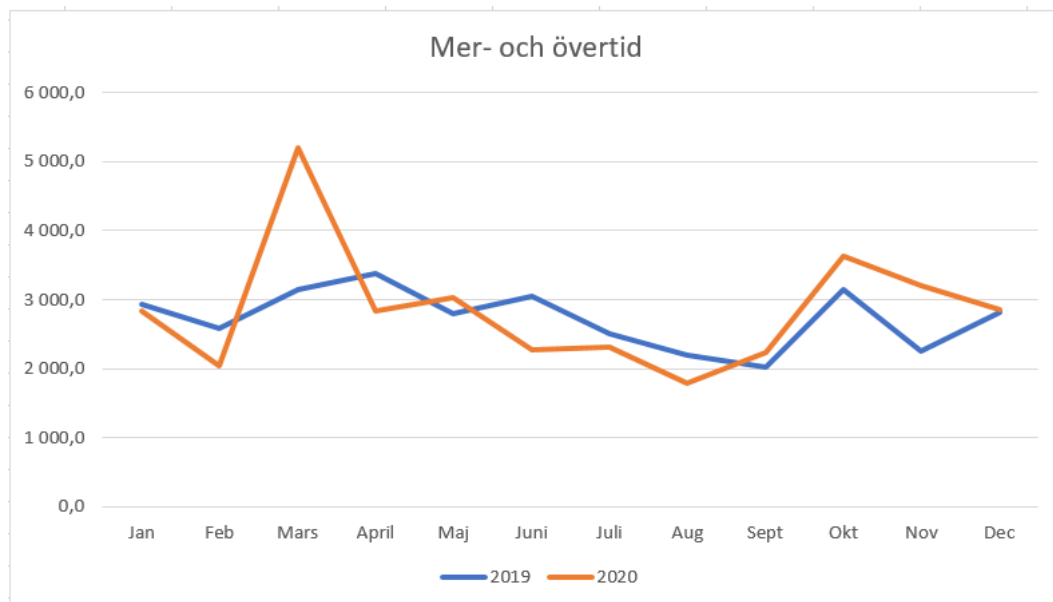
Netto årsarbetare	Föregående år	Innevarande år	Förändring antal
Hjälpmiddelscentralen	349,82	352,05	2,23
Affärsområde 1	1 555,54	1 555,55	0,01
Affärsområde 2	413,00	421,73	8,73
Affärsområde 3	534,39	520,91	-13,48
Förvaltningsstab	38,50	37,50	-1,00
<b>Summa</b>	<b>2 891,25</b>	<b>2 887,75</b>	<b>-3,51</b>

Jämfört med december 2019 har det endast skett en marginell skillnad på antalet nettoårsarbetare inom Regionservice och Hjälpmedelscentralen totalt, med en minskning om 4 nettoårsarbetare. Däremot är det stora variationer i de olika verksamheterna där både minskningar och ökningar förekommer.

Minskningen inom affärsområde 3 beror främst på nedstängning av konferenslokalerna på Gullbergsvass samt färre visstidsanställda under hösten 2020 i och med att verksamheterna inom gemensam service har låg beläggning till följd av pandemin. Även inom verksamheterna måltider, tvätteriet och ekonomiservice har det skett en minskning som har att göra med budgetanpassningar efter nedläggning av kök samt effektiviseringar.

I övrigt har det skett en ökning av nettoårsarbetare inom Sahlgrenska och östra på grund av nya och utökade uppdrag i och med pandemin, så som entrévärdar och ändrade städrutiner. Även konsulttjänster har vuxit då efterfrågan på dessa tjänster ökat, exempelvis kommunikatörer.

### Mertid och övertid



Under mars månad ökade övertiden rejält (mertid, enkel övertid och kvalificerad övertid) kopplat till pandemin totalt på Regionservice och Hjälpmedelscentralen. Mars månads siffror beror främst på övertid inom HMC, logistik, tvätteriet samt LMN i och med ökad arbetsbelastning. Därefter stabiliserades läget på grund av rekrytering av visstidsanställda och sjunkande sjukfrånvaro. Under oktober och november ökade övertiden igen, främst inom tvätteriet, logistik och löneservice på grund av hög arbetsbelastning och ökad sjukfrånvaro.

Notera att siffrorna för december 2020 ännu inte är uppdaterade, vilket innebär att grafen enbart visar en schablon.

### Personalkostnadsanalys

Lönekostnaderna har en positiv avvikelse mot det budgeterade (22,3). Jämfört med 2019 har det skett en ökning av kostnaderna med 1,1 procent. Trots den marginella avvikelsen på totalen finns det variationer i posterna. Bland annat innebär det att kostnaderna för timanställningar och övertid ökat, medan grundlön för månadsavlönade samt övriga personalkostnader minskat. Det stämmer väl överens med pandemieffekterna, vakanser har inte tillsatts men periodvis har ett

utökad arbetskraftsbehov funnits vilket resulterat i timanställningar och övertid.

	Utfall ack	Budget ack	Avvikelse ack
40 Lön arb tid	-745 680	-771 111	25 431
41 Lön ej arb tid	-133 677	-115 331	-18 346
43 Kostn ers o naturaförmåner	-2 559	-1 041	-1 519
44 Pensionskostnader	0	0	0
45 Soc avg enl lag o avtal	-404 008	-412 015	8 007
46 Övr pers kostnader	-15 899	-24 612	8 713
<b>4 Kostnad för personal</b>	<b>-1 301 823</b>	<b>-1 324 110</b>	<b>22 287</b>

## 6.4 Arbetsmarknadsinsatser

Regionservice hade 2020 som mål att ta emot 17 deltagare via arbetsmarknadsinsatser med stöd av PILA.

Totalt anställdes 40 personer via PILA varav 20 påbörjade anställningen under 2020 och resterande under 2019. Två personer är anställda med PILA-medel. Samarbetet med PILA går därmed fortsatt bra och Regionservice når upp till måltalet med marginal.

Totalt erbjöds och lottades det ut 100 feriepraktikplatser, cirka 85 praktikanter tog den erbjudna praktiken.



## 7 Ekonomiska förutsättningar

För 2020 baserades Regionservice intäkter på den prislista som beslutades av regiondirektören den 10 juni 2019. Alla förväntade kostnadsökningar 2020 såsom löneindex, IT-kostnader (inom index), fastighetskostnader med mera finansieras genom effektiviseringar inom respektive verksamhet.

Priserna grundas på Regionservice totalkostnadsbokslut för 2018 samt kända förändringar. Produktivitetsindex för Regionservice motsvarande 3,7 procent är beslutad av kundrådet och ekonomidirektören. Regionservice tillåts att höja sina priser med den av regionfullmäktige beslutade uppräkningsfaktorn för 2020 och därefter sänka priserna med 3,7 procent enligt beslutat produktivitetsindex för alla tjänster förutom konferenstjänsten som istället höjs med 15 procent. Den kalkylerade omslutningen för Regionservice tjänster inom serviceöverenskommelsen uppgår till cirka 1 647 mnkr för 2020 jämfört med 1 585 mnkr för 2019. Den kostnadsförändring som uppkommer är hänförlig till volym (65 mnkr) och avser framförallt kostnader för uppgiftsväxling och arbetsplatservice. Övriga kostnadsökningar samt kvalitetsförbättringar har effektiviserats genom ovan nämnda produktivitetsindex.

### 7.1 Ekonomiskt resultat

Regionservice (exklusive HMC) resultat för 2020 blev 52,1 mnkr. Det är en avvikelse mot budget med lika mycket. I årets resultat ingår det en reglering i form av ett driftsbidrag för ökade kostnader till följd av pandemin. Bidraget uppgick till 246,2 mnkr. Regionservice har även fått ersättning på 13,2 mnkr för ökade sjukkostnader också det till följd av pandemin. Den största påverkan på kostnaderna är kopplade till varulagret i Sisjödepån och beror på ökade inköp av utrustning till följd av pandemin i enlighet med regionala anvisningar.

Pandemieffekter både på kostnadssidan och intäktssidan presenteras i nedanstående tabell

Regionservice har genomfört effektiviseringar motsvarande drygt 40 mnkr under året. Som exempel kan nämnas effektiviseringar genom att hantera ökade volymer utan extra personal, ökad digitalisering av tjänster, effektivisering genom översyn av processerna samt nyinvesteringar i utrustning som automatiserar tidigare manuella uppgifter.

Pandemieffekter 2020	mnkr
<b>AO1</b>	<b>-23</b>
- Utökade uppdrag	-23
<b>AO2</b>	<b>-194</b>
- Nedskrivning ökad ränta för varulagret vid Sisjödepån	-172
- Kommunutleverans LMN	-9
- Extra personal	-5
- Ökade transportkostnader	-5
- Ökade lokalkostnader	-2
- Minskade intäkter tryckeri	-2
- Kvalitetskontroller och utskick	-1
<b>AO3</b>	<b>-20</b>
- Minskade intäkter konferens, event och management och fordonsleasing	-20
<b>Summa pandemieffekter Regionservice</b>	<b>-238</b>
Erhållet driftsbidrag för pandemieffekter	260
<b>Summa effekt efter driftsbidrag</b>	<b>22</b>

Hjälpmiddelscentralens resultat för året blev 0 mnkr vilket är lika med budget. Ett bidrag på 1,9 mnkr ingår i resultatet och är en följd av ökade sjuklönekostnader



till följd av pandemin. En återbetalning med 11,6 mnkr till kunderna har genomförts. Beslut om återbetalning togs av ledningsrådet,

### 7.1.1 Resultaträkning för serviceverksamheter

Resultaträkning (mnkr) Årsvärden	Utfall 2020	Budget 2020	Utfall 2019	Avvikelse budget-utfall	Förändring utfall-utfall %
Erhållna bidrag	266,3	4,3	6,2	262,0	4165,4%
Försäljning av tjänster	2 277,9	2 301,6	2 305,4	-23,7	-1,2%
Hysesintäkter	19,3	37,3	26,4	-18,1	-27,0%
Försäljning material och varor	1 629,3	1 466,7	1 484,4	162,6	9,8%
Övriga intäkter	166,0	124,5	152,0	41,5	9,2%
Verksamheten intäkter	4 358,8	3 934,5	3 974,4	424,4	9,7%
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-1 301,8	-1 324,8	-1 287,0	23,1	1,1%
Verksamhetsanknutna tjänster	-1,4	-0,2	-1,0	-1,3	45,5%
Material och varor, inkl förbrukningsmaterial	-1 923,4	-1 579,2	-1 617,0	-344,2	18,9%
Lokalkostnader	-216,6	-198,3	-198,8	-18,3	9,0%
Energi m.m.	-15,2	-13,9	-15,3	-1,4	-0,3%
Övriga tjänster, inkl. konsultkostnader	-84,3	-107,2	-95,4	22,9	-11,6%
Övriga kostnader	-720,2	-671,1	-729,1	-49,2	-1,2%
Avskrivningar	-61,7	-62,3	-59,8	0,6	3,2%
Verksamhetens kostnader	-4 324,7	-3 957,0	-4 003,3	-367,6	8,0%
Regionbidrag	25,5	25,5	25,0	0,0	2,0%
Finansiella intäkter/kostnader m.m.	-7,5	-2,9	-6,4	-4,5	
Bidrag, speciella beslut över budget	0,0	0,0	0,0		
Resultat	52,2	0,0	-10,3	52,2	

### 7.1.2 Resultaträkning för Hjälpmedelscentralen

Resultaträkning (mnkr) Årsvärden	Utfall 2020	Budget 2020	Utfall 2019	Avvikelse budget-utfall	Förändring utfall-utfall %
Erhållna bidrag	3,0	1,2	1,3	1,7	132,4%
Försäljning av tjänster	23,7	24,2	23,4	-0,5	1,1%
Hysesintäkter	0,1	0,1	0,1	0,0	-33,3%
Försäljning material och varor	606,5	605,3	593,2	1,3	2,2%
Övriga intäkter	0,1	4,4	3,7	-4,3	-96,7%
Verksamheten intäkter	633,4	635,2	621,6	-1,8	1,9%
Personalkostnader, inkl. inhyrd personal	-194,3	-196,4	-186,6	2,1	4,1%
Verksamhetsanknutna tjänster	-0,8	-0,3	-0,2	-0,4	283,7%
Material och varor, inkl förbrukningsmaterial	-161,8	-159,4	-155,5	-2,4	4,0%
Lokalkostnader	-24,9	-25,2	-24,3	0,3	2,3%
Energi m.m.	-2,9	-2,7	-2,8	-0,3	2,0%
Övriga tjänster, inkl. konsultkostnader	-37,2	-39,9	-34,9	2,7	6,6%
Övriga kostnader	-66,8	-53,9	-51,5	-12,9	29,7%
Avskrivningar	-135,5	-147,9	-149,7	12,3	-9,4%
Verksamhetens kostnader	-624,1	-625,6	-605,5	1,5	3,1%
Regionbidrag	0,0	0,0	0,0	0,0	
Finansiella intäkter/kostnader m.m.	-9,2	-9,5	-15,9	0,3	
Bidrag, speciella beslut över budget	0,0	0,0	0,0		
Resultat	0,0	0,0	0,3	0,0	

### 7.1.3 Intäktsutveckling

Regionservice totala intäktsavvikelse mot budget blev 424,4 mnkr för 2020 enligt ovanstående resultaträkning. Den största enskilda posten i resultatet som bidrar till avvikelsen är utbetalningen av driftsbidrag för att täcka merkostnader för

pandemin på 259,5 mnkr. Nedanstående tabell visar exempel på de största avvikelserna mot budget för 2020.

Intäkter (mnkr)	2020 Utfall	2020 Budget	Differens
Statsbidrag pandemin	259,5	0	259,5
Sisjödepån transfereringar	905,5	820,6	84,8
Läkemedelsnära produkter	850,8	783,6	67,1
Transfereringar sjukresor, patientfaktura, fordonsadm	553,1	490,8	62,3
Konferenscentrum	27,8	58,3	-30,4
Konsultservice	46,8	64,9	-18,1

### 7.1.4 Kostnadsutveckling

Som beskrevs i föregående avsnitt kan intäktsökningarna kopplas till ökad försäljning av transfereringar. Eftersom dessa produkter och tjänster passerar genom Regionservice bokföring med lika stora intäkter som kostnader kan även merparten av kostnadsökningen kopplas till transfereringar. Ett speciellt exempel som sticker ut för året är nedskrivningen av varulagret på Sisjödepån samt tillkommande ökade räntor som uppgick till 171,9 mnkr. Det var en direkt följd pandemin som medförde stor efterfrågan i världen på sjukvårdsmateriel samt initialt försämrade distributionskanaler.

Personalkostnaderna visar en positiv avvikelse mot budget med 23,1 mnkr. Ökningen med 1,1 procent mellan 2020 och 2019 ligger väl inom justering för löneindex. Antalet nettoårsarbetare har minskat med 3,5 under samma period vilket också återspeglar sig i siffrorna. Se personalkostnadsanalys under kapitel 6.3 för vidare analys.

## 7.2 Eget kapital

Årets resultat blev +52,1 mnkr vilket ger ett eget kapital på 104,5 mnkr för 2020. En justering av eget kapital enligt två procentsregeln kommer att behöva genomföras under 2021. Regeln säger att förvaltningarnas egna kapital inte ska överstiga 2 procent av omsättningen.

Eget kapital belopp i Tkr	2019	2020
Eget kapital	62 690	52 358
Bokslutsdispositioner	0	0
Årets resultat	-10 332	52 153
<b>Summa eget kapital</b>	<b>52 358</b>	<b>104 511</b>

## 7.3 Investeringar

För 2020 uppgick Regionservice investeringsbudget till 280 mnkr med en fördelning på 261 mnkr för utrustnings- och 19 mnkr för fastighetsinvesteringar. Ett minskat behov av investeringar i hjälpmedel och ett oavsiktligt flytt av fokus i övriga verksamheter till följd av pandemin har bidragit till lägre investeringar.

De stora investeringarna under året återfinns framför allt inom Tvätteriet Alingsås där ett nytt tvättrör har installerats. Hela investeringen är inte färdigställd men uppgår i bokslutet till ett värde av 17,9 mnkr. Vidare har textilier för 14,9 mnkr och hjälpmedel för 188,3 mnkr köpts in.

Nedanstående tabell visar budget, utfall och avvikelse i tkr per område. En del av fastighetsbudgeten förs över till Västfastigheter varför budgetbeloppet i tabellen nedan inte stämmer överens med ovanstående siffra.

Område	Budget Ack Tkr	Ack Utfall Tkr	Diff
C01 Sahlgrenska	2 775	1 192	1 583
C02 Fyrbodal	1 809	940	869
C03 Södra Älvsborg	1 657	900	757
C04 Skaraborg	1 232	1 051	181
C05 Mölndal/Angered/Kungälv	4 532	1 916	2 616
C06 Östra	1 534	276	1 258
C31 Måltider	26 800	15 892	10 908
F01 Ledning Affärsområde 2	0	158	-158
F30 Tvätteriet	49 736	42 747	6 989
F31 LMN Läkemed nära prod	3 441	1 728	1 713
F36 Logistik	2 055	489	1 566
H Hjälpmedelscentralen	175 555	188 315	-12 760
G04 Gemensam Service	4 242	2 528	1 714
<b>Summa</b>	<b>275 368</b>	<b>258 131</b>	<b>17 237</b>

## **8 Bokslutsdokument och noter**

1. Regionservice - AR07 Resultaträkning 2020
2. Regionservice - Bokslutsdokument 2020
3. Regionservice - Noter 2020
4. Hjälpmedelscentralen - AR07 Resultaträkning 2020
5. Hjälpmedelscentralen - Bokslutsdokument 2020
6. Hjälpmedelscentralen - Noter 2020