



# Verksamhetsplan med budget 2022 Servicenämnden

# Innehållsförteckning

1 Inledning .....	3
2 Vision och värdegrund .....	5
3 Syfte .....	5
4 Kärnvården – Regionservice servicepolicy .....	6
5 Mål, strategier och uppdrag.....	6
6 Budget.....	13
7 Organisation.....	16
8 Uppföljning .....	17
9 Intern styrning och kontroll .....	17

*Bilaga: Investeringar, Servicenämndens verksamhetsplan med budget 2022*

# 1 Inledning

Denna verksamhetsplan utgör styrdokument för servicenämnden och förvaltningen Regionservice. Servicenämnden ska bereda och besluta i frågor som berör förvaltning och drift av Region Örebro läns serviceverksamheter. Nämnden ska se till att verksamheten, inom tilldelade ekonomiska ramar, bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som regionfullmäktige har beslutat samt de lagar och föreskrifter som gäller för verksamheten. Nämnden ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig samt att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Nämnden står under regionstyrelsens uppsikt och ansvarar för sin verksamhet inför regionfullmäktige. Nämnden har inte arbetsgivaransvaret utan det ligger på regionstyrelsen. Nämnden är dock angelägen att bidra till arbetet inom attraktiv arbetsgivare och kompetensförsörjning.

## Rollen som serviceorganisation

Regionservice är Region Örebro läns serviceorganisation. Här finns många av service- och stödprocesserna samlade så som fastigheter, IT, medicinsk teknik, kost, transport, parkeringsfrågor, städ, vårdnära service, ekonomiadministration, löneadministration, upphandling, diarium, arkiv, telefonväxeln och Servicecenter.

Regionservice har till uppgift att uppfylla de mål och uppdrag som regionledningen och servicenämnden beslutat och möta kundernas behov och krav. Regionservice har en strategisk roll inom sina verksamheter, som tar ett helhetsansvar och genomsyras av en hög serviceanda. För att uppnå kostnadseffektivitet behöver verksamheterna så långt det är möjligt standardisera tjänster och produkter.

En framgångsrik serviceorganisation behöver aktivt arbeta med både;

- struktur (rutiner, processer, system) och
- kultur (bemötande, serviceanda, attityder)

Regionservice tjänster ska hålla minst samma nivå, kostnadsmässigt och kvalitetsmässigt, som de tjänster man kan hitta på marknaden.

## Omvärld

Demografiskt går Örebro län in i en period där antalet invånare över 80 år ökar dramatiskt, samtidigt som antalet invånare i arbetsför ålder ökar mycket långsamt. Det kommer innebära utmaningar både för ekonomin och för kompetensförsörjningen.

Pandemin med coronaviruset och sjukdomen covid-19 har under en längre tid hållit grepp om alla delar av samhället. Den har vänt upp och ner på mycket av det som tidigare tagits för givet och har både bromsat upp och accelererat förändringar som redan var på gång, till exempel digitaliseringen. Den stora frågan är vad som kommer att bestå och vad som kommer återgå. Ett exempel är hur framtidens arbete ska bedrivas och hur möjligheten att arbeta på distans kan tillvaratas och utvecklas.

Mot bakgrund av detta är kraven på verksamheternas uppfattnings- och anpassningsförmåga samt kapacitet att agera i nuet, fortsatt i fokus. Planering och framtidsspaning är viktigt. Att kunna anpassa tjänster och arbetssätt till rådande situation är avgörande.

## Nuvarande situation

Pandemin och covid-19 har varit en stor utmaning för Regionservice. I stort sett alla Regionservice verksamheter har berörts på ett eller annat sätt. En mängd åtgärder har vidtagits för att stötta främst hälso- och sjukvården. Många av förvaltningens chefer och medarbetare har haft en annorlunda arbetsbelastning och vardag under 2020-2021. Personalsituationen har överlag varit god under våren och sommaren även om vissa verksamheter under en begränsad tid känt av

ökad frånvaro och/eller ökad arbetsbelastning. Cirka en tredjedel av förvaltningens medarbetare har arbetat på distans sedan slutet av 2020.

Regionservice ekonomi är i balans. Den senaste mätningen av hållbart medarbetarengagemang (HME) visar bra resultat, trots ansträngt läge. Tillsammans utgör detta en viktig grund för att lyckas möta de krav på förändring och anpassning som omvärlden medför. Regionservice medarbetares välmående, trivsel och motivation är viktigt för att lyckas med serviceuppdraget och med det strategiska uppdraget att möta omvärldens förändrade krav och behov.

Under kommande år planeras fortsatt införande av stora system, ny teknik och färdigställande av lokaler. Allt detta kommer att bidra till Region Örebro läns fortsatta digitalisering och effektivisering av arbetssätt. Införandena kommer fortsättningsvis att kräva mycket av Regionservice verksamheter. Exempel är införandet av det nya vårdssystemet Visus (inom programmet för Framtida vårdinformationsstöd FVIS), ny schemalägningsmodul i Heroma och Office 365. Information i de vårdssystem och administrativa system som avvecklas behöver också tas om hand och arkiveras. Upphandling och installation av medicinteknisk utrustning fortsätter med flera avancerade bildgivande system inom vården (datortomografer, angiolab, navigationsutrustning), installation av dialysapparater på Karlskoga lasarett, utbyte av mediapendlar på USÖ samt cyklotronprojektet.

Under 2022 kommer flera nya byggnader att färdigställas, utrustas och driftsättas, till exempel akutröntgen med traumadel på USÖ, ambulansstation Berglunda, Campus etapp 3 och IT-hus med datahall. Samtidigt pågår flera andra mindre och halvstora byggnationsprojekt samt teknikprojekt.

Under 2022 kommer fortsatt fokus att vara på utveckling av sammanhållna tjänster för att underlätta för kund och ett systematiskt arbete med kontinuitetshantering för att säkerställa leveranser till samhällskritiska verksamheter. För att lyckas krävs ett utvecklat arbetssätt i nära dialog med kund på flera nivåer. Arbetet för att långsiktigt bibehålla en ekonomi i balans ska fortgå.

### **Framtida utmaningar**

*Covid-19 fortsätter även 2022.* Pandemins olika återkommande vågor fortsätter att påverka stora delar av Regionservice verksamheter. Det krävs snabba omställningar för att tillgodose ett förändrat behov hos patienter och vårdverksamheter, till exempel beredskap till uppstart/ombyggnad av vård- och IVA-platser, provtagning, vaccination och digitala mottagningar. Akuta omställningar och ökade leveranser riskerar att påverka viktiga planerade förändrings- och utvecklingsarbeten, som i så fall behöver stå tillbaka och utföras i mindre omfattning.

*Effektiviseringar kopplade till besparingar.* Besparingskraven behöver hållas i och hållas ut för att klara framtida utmaningar. Med begränsade resurser behöver Regionservice verksamheter ta fram innovativa lösningar för att Region Örebro län långsiktigt ska kunna fortsätta att leverera välfärd på en hög nivå för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt. Här ligger kostverksamheten i fokus.

*Dialog med kund.* Att ha goda relationer är avgörande för att vi ska kunna skapa värde för de vi finns till för. Här är utmaningen att hitta metoder och systematik för att tillsammans med kunder och intressenter utveckla samverkansform och arbetssätt.

*Tjänster för att möta omvärldens krav.* En bra serviceorganisation har tjänster som skapar värde för kund och levereras med hög leveransprecision. Med en omvärld i förändring skärps kraven på verksamheternas uppfattnings- och anpassningsförmåga och kapacitet att agera. Regionservice har både ett operativt och strategiskt ansvar. Att kunna anpassa tjänster och arbetssätt för att möta omvärldens utmaningar är avgörande. Förflyttningen till nära vård är en framtida utmaning för Regionservice.

*Klimatförändringarna är en av vår tids största utmaningar. Klimatet förändras redan nu i snabb takt och medför stor påverkan på många viktiga samhällsfunktioner och verksamheter. För att möta utmaningarna och minska påverkan på klimatet krävs stora insatser. Det kräver samarbete, innovation och effektiv resurshushållning för att lyckas. Region Örebro läns hållbarhetsprogram ger till viss del vägledning i arbetet. Regionservice verksamheter behöver ställa om arbetssätt, tjänster och produkter för att bidra till att minska klimatutsläppen, men också planera för att möta klimatförändringarnas påverkan och upprätthålla samhällsviktiga funktioner.*

*Hållbart ledar- och medarbetarskap med förflyttning till en mer modern organisation. Det sker just nu en transformering av arbetsmarknaden. Tankeförmåga, kreativitet, samarbete och att kombinera kunskap växer i betydelse. Vi ser förändrade förväntningar på arbetslivet med krav på moderna arbetssätt och modern teknik. För att Regionservice ska fortsätta vara en attraktiv arbetsgivare behöver vi möta detta och vara en organisation med modernt ledarskap, medarbetarskap och arbetssätt. Återgång till kontoret från hemmaarbete är också ett fokusområde för förvaltningen.*

## 2 Vision och värdegrund

Region Örebro läns **vision**:

*Tillsammans skapar vi ett bättre liv*

Region Örebro läns nya **värdegrund**:



- Samarbete – Vi lyfter varandra och samverkar över gränser. Det är vår förmåga till samarbete som ger kraft att tillsammans skapa ett bättre liv.
- Utveckling – Vi är lärande, utforskar möjligheter och förbättrar ständigt på hållbart sätt med invånaren i fokus.
- Professionalism – Vi håller hög kvalitet, visar tillit och skapar utrymme för det professionella omdömet. All kontakt med oss ska bidra till ett bättre liv för invånare, kollegor, besökare och andra aktörer.

## 3 Syfte

Regionservice ska stödja och utveckla Region Örebro läns verksamheter för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt.

## 4 Kärnvärden – Regionservice servicepolicy

Inom Regionservice har medarbetare från alla områden arbetat fram en servicepolicy. Servicepolicyn utgör förvaltningens kärnvärden; **helhetsansvar, professionalism, engagemang och kostnadseffektivitet.**

**Vi som arbetar inom Regionservice ska i alla situationer och i vårt förhållningssätt, utgå från våra fyra ledord:**

### Helhetsansvar

- Vi är lösningsfokuserade och samarbetar för att i dialog tillgodose kundens behov.
- Vi har kännedom om Regionservice organisation för att använda våra resurser på bästa sätt.
- Vi är öppna för nya idéer som utvecklar verksamheten.

### Professionalism

- Vi är tillgängliga med kundens fokus i centrum.
- Vi bidrar med kompetens och kvalitet.
- Vi utför våra uppdrag i rätt tid och återkopplar kontinuerligt.

### Engagemang

- Vi ger ett gott bemötande genom vänlig och tydlig kommunikation.
- Vi visar förståelse och respekt och känner yrkesstolthet inom Regionservice.
- Vi tar personligt ansvar för att skapa arbetsglädje.

### Kostnadseffektivitet

- Vi arbetar med att ständigt förbättra, standardisera och förenkla.
- Vi levererar långsiktigt hållbara lösningar med rätt kvalitet.
- Vi utvärderar löpande vårt arbete.

## 5 Mål, strategier och uppdrag

Regionfullmäktiges verksamhetsplan med budget är Region Örebro läns övergripande styrdokument. Det syftar till att utveckla Region Örebro läns verksamheter för att tillgodose invånarnas och samhällets behov på bästa sätt. I verksamhetsplanen anges mål, inriktningar och ambitioner. Verksamhetsplanen innehåller tre perspektiv som är särskilt viktiga för att styra mot visionen ”Tillsammans skapar vi ett bättre liv”. Det är perspektiven

- invånare och samhälle
- process
- resurser.

Inom perspektiven har regionfullmäktige fastställt effektmål med indikatorer. De beskriver hur Region Örebro läns nämnder och verksamheter förväntas bidra för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt. Regionfullmäktige har också pekat ut viktiga strategier för arbetsätt, metoder och processer. Nämnderna ska konkretisera ansvaret och kan fastställa specifika mål och uppdrag som gäller för nämndernas ansvarsområden.



Servicekommitténs verksamhetsplan, som inkluderar Regionservice alla verksamheter, beskriver hur förvaltningen ska bidra till att regionens verksamheter kan uppfylla målsättningarna i regionfullmäktiges verksamhetsplan.

Effektmål med indikatorer och strategier samt nämndens mål och uppdrag ska vara utgångspunkt för verksamhetsplaner och löpa som en röd tråd hela vägen fram till den enskilda medarbetaren. Regionservice områden och stab har egna verksamhetsplaner som innehåller mer information om de aktiviteter som görs för att nå dessa mål och uppdrag.

## 5.1 Perspektiv: Invånare och samhälle

Perspektivet invånare och samhälle beskriver inriktningar, ambitioner och de viktigaste målsättningarna för nämndens verksamheter för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt.

Genom att nå mål och uppdrag inom de stödjande perspektiven Process och Resurs bidrar servicekommittén och Regionservice verksamheter till att Region Örebro län når effektmålen inom det övergripande perspektivet Invånare och samhälle.

## 5.2 Perspektiv: Process

Perspektivet process är strategier för arbetsmetoder och arbetsprocesser för att målen i perspektivet invånare och samhälle ska kunna uppfyllas. Strategierna är långsiktigt övergripande tillvägagångssätt för hur effektmålen ska uppnås och anger inriktningen för hur verksamheten ska utföras.

## **Strategi: Kvalitet och utveckling**

Strategier för kvalitet och utveckling

- Att skapa värde tillsammans med de Region Örebro län finns till för.
- Att leda för hållbarhet.
- Att involvera och motivera medarbetare.
- Att utveckla värdeskapande processer.
- Att förbättra verksamheten och skapa innovationer.

För att möta framtidens utmaningar är det avgörande att arbeta med evidensbaserade strategier i kvalitets- och utvecklingsarbetet. Ovanstående fem strategier ska vara ledande i Regionservice utvecklingsarbeten. Strategierna driver, enligt forskning och praktik, förbättrade resultat och framgång för en organisation, oberoende av bransch och storlek. Strategierna skapar även förutsättningar för en stark kvalitetskultur.

Regionservice ska stödja och utveckla Region Örebro läns verksamheter på ett hållbart sätt genom att kontinuerligt och systematiskt arbeta med ständiga förbättringar avseende såväl kultur som struktur.

En utmaning är att möta kundernas förändrade behov och krav och ha verksamheten i ekonomisk balans. För att klara utmaningen och samtidigt bibehålla trivsel och en god arbetsmiljö ska förbättringsarbetets fokus vara att nå högre effektivitet i processer och minimera arbetsuppgifter som inte skapar värde. Regionservice ska ha en hög yttre effektivitet, dvs erbjuda rätt tjänster, samt en hög inre effektivitet som handlar om att utföra tjänsterna rätt.

För att lyckas behöver Regionservice internt samarbeta över gränser, lyfta varandra och ha en god samverkan med intressenter. Regionservice ska vara lärande genom att omvärldsbevaka, tillvarata medarbetarnas erfarenheter och förbättringsidéer samt vara aktiva med avvikelshantering mot uppsatta målnivåer.

Allt förbättringsarbete ska genomsyras av Regionservice servicepolicy. Det Regionservice gör ska vara bra för hela Region Örebro län.

**Mål: Vi gör rätt saker på rätt sätt för att klara framtida utmaningar.**

### *Indikatorer*

Det finns samverkansforum med kund för strategiska diskussioner och gemensamma prioriteringar.

Kompetens i förändringsledning ska öka.

Det finns produktivitetsnyckeltal som följs kontinuerligt i verksamheterna.

**Mål: Vi arbetar ständigt med att förnya och förbättra våra processer.**

### *Indikatorer*

Verksamheten arbetar aktivt med avvikelshantering och värdeflödesanalyser och använder det som ett underlag för förbättring av arbetssätt och processer.

Verksamheten involverar kunder i förbättringsarbeten. Kundernas krav och behov och vår strategiska roll ska vara utgångspunkt i verksamhetens utveckling.



## ***Uppdrag***

Regionservice får i uppdrag att fram förslag på en sammanhållen tjänst för konferensrum i Region Örebro län. Tjänsten ska innefatta teknisk utrustning, inredning, skötsel och support för konferensrummen.

Regionservice får i uppdrag att utifrån behov förenkla beställning för kund vid nyanställning. Uppdraget omfattar den process som tar vid när rekryteringsprocessen är klar och innefattar beställning av behörigheter, dator, telefon och fysisk arbetsplats till medarbetaren.

Regionservice (kostavdelningen) får i uppdrag att genomlysna regionens kostverksamhet och ta fram förslag till förändringar med målsättning att säkerställa att näringsriktig och god mat kan serveras till patienter och vårdens personal på ett ekonomiskt, effektivt, arbetsmiljömässigt och miljömässigt hållbart sätt. Utgångspunkt ska tas i Livsmedelsverkets nya riktlinjer.

## **Strategi: Digitalisering**

Strategier för digitalisering

- Att skapa en hög grad av förankring och ägandeskap i linjeorganisationen för att öka den digitala mognaden i organisationen.
- Att arbeta med utbildning och en lärande organisation för att förändra och utveckla arbetssätt.

Region Örebro läns verksamheter ska fortsätta att utveckla och öka användningen av digitala lösningar.

Pandemin har inneburit en snabb ökning av den digitala mognaden hos såväl organisationer som invånare. Det som normalt tar några år i utveckling har nu skett på bara några månader. Digitala möten har för många på kort tid blivit det normala. Den snabbt ökande digitala mognaden och efterfrågan på e-tjänster ökar också invånarnas förväntan på ytterligare digitalisering av offentlig sektor och investeringar i underliggande digital infrastruktur.

Det innebär att Region Örebro läns digitala verksamhetsutveckling behöver anpassas till att gå i rätt takt med den ökade efterfrågan. Det handlar i många fall om att förändra och utveckla nya arbetssätt, metoder och processer så att vi blir mer flexibla och snabbfotade.

För att lyckas med detta behöver verksamheterna inom Regionservice ha fokus på att försöka skapa stor effekt med små medel och skapa goda möjligheter för Regionservice alla medarbetare att utveckla och använda sin digitala kompetens.

**Mål: Vi digitaliserar för att effektivisera våra arbetssätt.**

### ***Indikatorer***

Arbetssätt, metoder och processer har effektiviserats genom digitala lösningar.

## **Strategi: Hållbar utveckling**

### Strategier för hållbar utveckling

- Att samverka och kommunicera tvärfunktionellt inom ordinarie lednings-, huvud-, och stödprocesser.
- Att skapa en hög grad av förankring och ägandeskap i linjeorganisationen gällande hållbarhetsfrågorna.
- Att ha en tydlig målstyrning och kontinuerligt följa upp Program för hållbar utveckling för att försäkra att verksamheterna rör sig mot beslutade mål.
- Att arbeta med utbildning och en lärande organisation för att kontinuerligt utveckla och integrera förståelse av vad hållbar utveckling betyder för verksamheterna.

Region Örebro län ska vara en ansvarsfull aktör med höga ambitioner inom hållbarhetsområdet. Välfärd och livskvalitet ska skapas utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov.

Program för hållbar utveckling 2021-2025 visar hur Region Örebro län ska arbeta med Agenda 2030 - FN:s 17 globala mål och andra nationella mål inom hälsa, miljö och ekonomi.

Programmet innehåller tre övergripande mål;

- God hälsa och livsmiljö
- Jämlikt och jämställt
- Ansvarsfull resursanvändning

För varje övergripande mål finns inriktningsmål och indikatorer som konkretiserar målet. Det integrerar sociala, ekonomiska och ekologiska perspektiv och talar om vad regionens verksamheter ska prioritera och uppnå inom området hållbar utveckling under programperioden.

För att lyckas behöver hållbarhetsarbetet vara integrerat i Regionservice ordinarie verksamhet. Aktiviteter för att nå inriktningsmålen i Program för hållbar utveckling tas fram i ordinarie verksamhetsplanering och följs kontinuerligt upp under året. Samarbete med andra förvaltningar är viktigt för att tillsammans hitta lösningar för att nå målen i Program för hållbar utveckling.

**Mål: Vi arbetar aktivt för att minska vår klimat- och miljöpåverkan.**

### *Indikatorer*

Aktivitetsplaner finns framtagna och följs upp för att nå målsättningarna i Program för hållbar utveckling 2021-2025.

### *Uppdrag*

Regionservice får i uppdrag att genomföra åtgärder för cykelparkeringar i syfte att underlätta att cykel väljs vid resa till och från vårdinrättningar/arbetsplatsen. Cykelparkeringarnas placering, säkerhet och utformning ska bidra till att cykeln väljs som transportmedel.

Alla verksamheter får i uppdrag att vidta åtgärder för att minska användningen av engångsprodukter i verksamheten och byta ut produkter med hög klimatpåverkan till sådana med lägre klimatpåverkan.

Kostavdelningen får i uppdrag att, i samverkan med servicenämnden, ta fram vägledande principer för att underlätta hållbara upphandlingar av livsmedel.

### **Strategi: Regional utvecklingsstrategi**

Strategier för regional utvecklingsstrategi

- Ett utmaningsdrivet genomförande för att nå RUS övergripande mål.

Många av Regionservice tjänster som levereras till Region Örebro läns olika verksamheter bidrar indirekt till de övergripande målen i den regionala utvecklingsstrategin. Förvaltningens aktiva arbete för att minska klimat- och miljöpåverkan bidrar mer direkt till det övergripande målet God resurseffektivitet.

### **Strategi: Storregionalt och internationellt samarbete**

Strategier för storregionalt och internationellt samarbete

- Att samverka storregionalt för att stärka länets utveckling.
- Att samverka internationellt enligt Region Örebro läns internationella strategi för att stärka länets utveckling.

Förvaltningen samarbetar med andra regioner och kommuner kring sakfrågor inom Regionservice områden och funktioner. Det finns även samarbeten med universitet kring utvecklings- och utbildningsfrågor. Område medicinsk teknik deltar i ett internationellt samarbete kring standardisering.

Utbyte med andra regioner, kommuner, organisationer och utbildningssäten tillför kunskap och bidrar till att skapa goda utvecklingsmöjligheter för vårt län.

## **5.3 Perspektiv: Resurs**

Perspektivet resurs beskriver hur Region Örebro län ska vara en attraktiv arbetsgivare med en hållbar kompetensförsörjning och ha en långsiktig stark och hållbar ekonomi och uppnå verksamhetsmässig och finansiell god hushållning.

### **Attraktiv arbetsgivare och kompetensförsörjning**

Regionservice ska vara en ansvarsfull arbetsgivare med fokus på utveckling, arbetsglädje och ett närvarande coachande ledarskap samt med en tydlig styrning och uppföljning. Medarbetarskapet ska präglas av ansvar och engagemang. Hälsofrämjande arbetsplatser och att aktivt fortsätta arbetet med att sänka sjukfrånvaron är avgörande framgångsfaktorer. En grundförutsättning är en trygg arbetsplats som präglas av gott bemötande, respekt och ett tillåtande klimat. Som arbetsgivare har vi nolltolerans mot diskriminering och kränkande behandling.

Det ska vara attraktivt att arbeta i Regionservice för såväl nya som nuvarande medarbetare. Som arbetsgivare ser vi positivt på intern utveckling inom hela organisationen Region Örebro län. Möjligheten att arbeta inom Regionservice kan göras ännu mer känd för att långsiktigt attrahera medarbetare även om det är alltmer känt och uppmärksammat såväl internt som externt att Regionservice har intressanta och meningsfulla arbeten.

**Effektmål 9. Region Örebro län är en attraktiv arbetsgivare med hälsofrämjande, jämställda och jämlika arbetsplatser och bidrar till en hållbar kompetensförsörjning.**

#### ***Indikatorer***

Hållbart medarbetarengagemang, HME, ska öka i jämförelse med tidigare medarbetarenkät.

Attraktiv arbetsgivarindex, AVI, ska öka i jämförelse med föregående år.

Jämställdhetsindex, Jämix, ska öka i jämförelse med föregående år.

### ***Indikatorer***

Frisktalet ska förbättras i jämförelse med föregående år.

Personalomsättningen externt ska redovisas. Den ska minska i jämförelse med föregående år.

Region Örebro läns nya värdegrund ska integreras under kommande år.

Sjukfrånvaro total % har minskat.

**Mål: Våra chefer ska vara ledande kulturbärare, främja gott arbetsklimat och ge förutsättningar för och uppmuntra samarbete.**

### ***Indikatorer***

HME delindex Ledning ska bibehållas eller öka.

**Mål: Vi bidrar alla till att utveckla vår arbetsmiljö.**

### ***Indikatorer***

HME delindex Motivation ska öka.

## **Ekonomi**

Regionservice ska medverka till en långsiktigt stark ekonomi och god hushållning för Region Örebro län. Det gör Regionservice genom att effektivisera den egna verksamheten och bidra till utveckling av kostnadseffektiva lösningar för övriga förvaltningar i organisationen.

Inom Regionservice drivs och utökas uppdragen om det är till ekonomisk och kvalitativ fördel för Region Örebro län. Regionservice ska löpande pröva om uppdrag ska utföras internt eller av extern aktör. Samtidigt som Regionservice ska vara konkurrenskraftig i sitt utbud har Regionservice även en roll att fortsätta standardiseringen av arbetssätt och rutiner samt att utveckla tjänster och produkter som inte är värdeskapande.

**Effekt mål 10. Region Örebro län har en långsiktig stark och hållbar ekonomi samt uppnår en verksamhetsmässig och finansiell god hushållning.**

### ***Indikatorer***

Styrelsen och nämnderna redovisar ett resultat i balans.

**Mål: Regionservice ska ha ett årligt resultat på 2 %.**

### ***Indikatorer***

Resultat %.

## 6 Budget

### 6.1 Budget 2022

Regionservice ska medverka till en långsiktigt stark ekonomi och god hushållning för Region Örebro län. Varje verksamhet i Regionservice ska ha en ekonomi i balans.

Satsningar och utmaningar;

- stor efterfrågan på utökade uppdrag
- kommande ny- och ombyggnationer inom områdena IT och Fastigheter,
- att utveckla kostverksamheten för att nå ekonomisk balans med lägre produktion.

Byggnationerna är omfattande och ställer krav på effektiviseringar. Satsningarna kräver förankring och acceptans hos kunderna som finansierar Regionservice verksamheter i tecknade överenskommelser.

Regionservice största intäkter är lokalhyror, IT, städ samt kostmåltider. De största kostnaderna är personal- och lokalkostnader.

### 6.2 Ekonomiska nyckeltal

Regionservice resultatmål stöttar det ekonomiska ansvarstagandet. I ekonomiska månadsrapporter följs utfall upp löpande. Inom respektive område följs produktions- och nyckeltal kontinuerligt. Utvalda produktionstal redovisas till servicenämnden vid del- och helårsuppföljning.

Nyckeltal:

- Resultatmål 2 % av omsättningen

Procent	Budget 2022	Prognos 2021	Budget 2021
Lönekostnadsökningstakt	2,50%	6,50%	5,20%

*Budget 2022 beräknad på prognos 2021*

### 6.3 Resultatbudget servicenämnd

Belopp i mnkr	Budget 2022	Prognos 2021	Budget 2021
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Övriga intäkter	2 121	2 074	2 059
<b>Summa intäkter</b>	<b>2 121</b>	<b>2 074</b>	<b>2 059</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Personalkostnader	-593	-578	-584
Övriga kostnader	-1 120	-1 058	-1 073
Avskrivningar, inventarier	-51	-50	-49
Avskrivningar, fastigheter	-238	-232	-237
<b>Summa kostnader</b>	<b>-2 002</b>	<b>-1 918</b>	<b>-1 943</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	119	156	116
Finansnetto	-66	-64	-65
Fastighetsfinansiering	-102	-99	-99
<b>Resultat *)</b>	<b>-49</b>	<b>-7</b>	<b>-48</b>

\*) Resultat budget 2022 ska överensstämma mednämndens budgettram från regionfullmäktige

*Budget 2022 preliminärt beräknad.*

## 6.4 Driftbudget servicenämnd

Belopp i mnkr	Budget 2022		Prognos 2021	
	Omsättning	Varav budgetram	Omsättning	Varav budgetram
Område fastigheter	964	5,6	947	5,5
Område försörjning	374	16,3	369	15,9
Område administrativ utveckling och service	90	3,7	89	3,6
Område IT	393	22,3	373	21,8
Område medicinsk teknik	80	0,0	79	0,0
Område kundtjänst	127	0,0	125	0,0
Förvaltningsgemensamt	94	1,1	92	1,2
<b>Summa</b>	<b>2 122</b>	<b>49,0</b>	<b>2 074</b>	<b>48,0</b>

*Budget 2022 preliminärt beräknad.*

## 6.5 Investeringsbudget

Belopp i mnkr	Budget 2022	Prognos 2021	Budget 2021
Immateriella anläggningstillgångar			
Byggnadsinvesteringar	621,0	600,0	1 464,3
Medicinteknisk utrustning			
It-utrustning	89,1	65,5	76,7
Övrig utrustning	49,6	14,3	14,5
<b>Summa</b>	<b>759,7</b>	<b>679,8</b>	<b>1 555,5</b>

*Budget 2022 exklusive kommande tilläggsbudget som beslutas kvartal 1 2022.*

## 7 Organisation

Regionservice leds av en förvaltningschef. Förvaltningschefen ingår i Region Örebro läns ledningsgrupp. Ledningsgruppen för Regionservice består av förvaltningschef, områdeschefer och stabschefer.

Regionservice består av verksamheter inom sex områden:

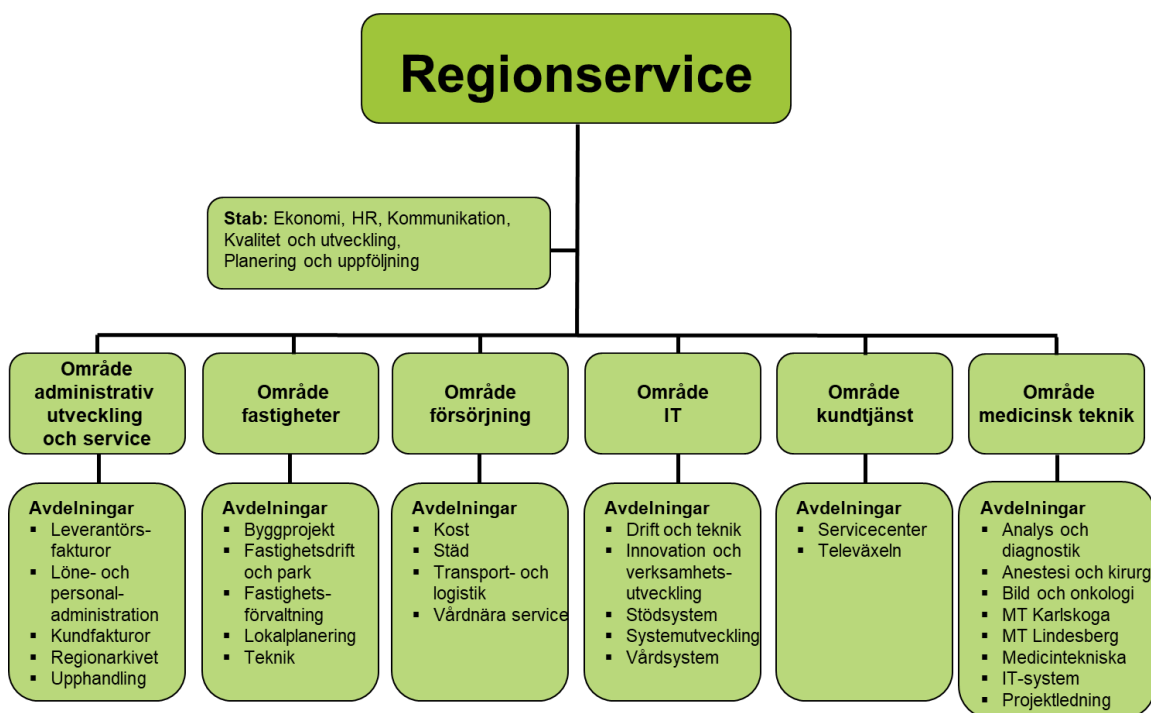
- Område administrativ utveckling och service
- Område fastigheter
- Område försörjning
- Område IT
- Område kundtjänst med säkerhet och beredskap
- Område medicinsk teknik

Varje område leds av en områdeschef. Inom de flesta områden finns flera chefsnivåer såsom avdelnings- och/eller gruppchef. I Regionservice stab finns funktioner som leds av stabschefer.

I Regionservice stab ingår funktionerna:

- Ekonomi
- HR
- Kommunikation
- Kvalitet och utveckling
- Planering och uppföljning med hållbar utveckling

Regionservice stab arbetar med samordning av uppdrag inom förvaltningen och som stöd till Regionservice områden och regionkansli. Stabscheferna ingår i regiongemensamma forum inom respektive ansvarsområde.





## 8 Uppföljning

Uppföljning och utvärdering har tre huvudsyften:

- Att ge en mångdimensionell bild av verksamhetens resultat i förhållande till fastställda mål.
- Att värdera hur styrande riktlinjer och rutiner efterlevs i verksamheten.
- Att utgöra kunskaps- och beslutsunderlag inför förbättringsarbete och fortsatt planering.

Uppföljning sker på alla nivåer i verksamheten; från enkla dagliga avstämningsmöten till ledningens återkommande genomgång på verksamhetsnivå. Muntliga verksamhetsöverläggningar sker med regiondirektör och med servicenämnden. Uppföljning av mål med indikatorer, strategier, uppdrag, aktiviteter, ekonomiskt bokslut samt risker med åtgärder i internkontrollplanen görs i delårsrapport och verksamhetsberättelse. Delårsrapport och verksamhetsberättelse beslutas i servicenämnd och redovisas till regionstyrelsen. Ekonomiska periodrapporter lämnas under året.

Muntliga genomgångar och samverkan sker med de fackliga organisationerna genom samverkansgrupper.

## 9 Intern styrning och kontroll

Intern styrning och kontroll (ISK) är en process som regionstyrelsen, nämnderna och verksamhetsledningarna har för att tillsammans upprätthålla en effektiv ledning och styrning av verksamheten. Processen ska säkerställa en ändamålsenlig och lagenlig verksamhet, det vill säga att verksamheten bedrivs i enlighet med de krav som ställs på verksamheten:

### Intern styrning

- a) Att verksamheten fullgör sina föreskrivna uppgifter samt uppnår beslutade mål och uppdrag.
- b) Att verksamheten bedrivs inom tilldelade ekonomiska ramar.

### Intern kontroll

- c) Att verksamheten följer de styrande dokument som Region Örebro län har beslutat samt lagar, förordningar, föreskrifter och avtal som gäller för verksamheten.
- d) Att redovisningen och uppföljningen av verksamheten och ekonomin är rättvisande och ändamålsenlig.
- e) Att informationssäkerheten är tillgodosedd utifrån kraven på konfidentialitet, riktighet, tillgänglighet och spårbarhet.

Förenklat kan man säga att den interna styrningen syftar till att "få bra saker att hända" för att verksamheten ska fullgöra/uppå krav a-b och den interna kontrollen syftar till att "undvika negativa händelser" som kan leda till att verksamheten inte bedrivs i enlighet med krav c-e. Aktiviteter kopplade till den interna styrningen dokumenteras i nämndens verksamhetsplan och åtgärder kopplade till den interna kontrollen dokumenteras i internkontrollplanen som är del av verksamhetsplanen.

Den interna kontrollen ska vara tillräcklig enligt Kommunallagen (KL) 6 kap. 6 §. Med tillräcklig menas att processen för den interna styrning och kontroll ska vara ändamålsenligt utformad efter verksamhetens förutsättningar, art och omfattning. Nämnderna ansvarar för att verksamheten inom sina ansvarsområden bedrivs i enlighet med kraven samt att verksamheten inom sina ansvarsområden upprätthåller en tillräcklig intern styrning och kontroll. Vid uppföljningen av helår ska förvaltningar och nämnder göra en bedömning (ISK-bedömning) om den interna styrningen och kontrollen har varit tillräcklig. Regionstyrelsen gör sedan utifrån sin uppsiktsplikt en samlad bedömning i årsredovisningen.

## 9.1 Internkontrollplan

Internkontrollplanen består dels av regionövergripande risker med åtgärder som berör samtliga nämnder samt nämndspecifika risker med åtgärder.

Uppföljningen av IK-planen dokumenteras i delårsrapport samt i verksamhetsberättelsen. Resultatet av uppföljningen bereds i verksamhetsdialoger mellan förvaltningschef och regiondirektören.

### Förklaringar till IK-planen nedan:

**Verksamhet:** Process/område.

**Risk:** Händelse som, om den inträffar kan leda till att verksamheten inte bedrivs i enlighet med krav c, d och e.

**Åtgärd:** Hur verksamheten vill hantera de risker som inte accepteras.

Verksamhet	Risk	Åtgärd
HR	Risken att systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) inte efterlevs.	Regionövergripande åtgärd: Varje chef ska säkerställa efterlevnaden av SAM utifrån de regionövergripande dokument som finns, och uppföljning ska ske i ledningsgrupper och i samverkansgrupper.
Ekonomi	Risken att leverantörsfakturer inte betalas i tid.	Regionövergripande åtgärd: Månadsvisa kontroller av ej attesterade fakturer i centralen i ekonomisystemet Raindance.
Informations-säkerhet	Risken att verksamheten inte efterlever tillämplig dataskyddslagstiftning (GDPR och Patientdatalagen). Samt NIS-direktivet och lag (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster.	Regionövergripande åtgärd: Säkerställ ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete med användande av de resurser som i prioritering i förhållande till andra angelägna verksamheter, kan anslås. All berörd personal ska ha god kunskap om och medverka till att följa regelverk för informationssäkerhet, att informationsklassa och riskbedöma vid inköp, upphandling och förändring som kan påverka informationssäkerheten.
		Regionövergripande åtgärd: Säkerställ att informationsklassning av IT-stöd som innehåller personuppgifter har genomförts i enlighet med riktlinje för informationsklassning.
		Regionövergripande åtgärd: Informationsägare/objektägare ska säkerställa att identifierade informationssäkerhetsbrister åtgärdas.
Kvalitet och utveckling	Risken att arbetssätt/processer inte utgår och tar hänsyn till intressenters krav och behov samt skapar förutsägbara resultat.	Risken hanteras genom mål och indikatorer inom strategin kvalitet och utveckling. Åtterrapporering av status sker i delårs- och helårsrapportering.

Verksamhet	Risk	Åtgärd
Kontinuitets- hantering	Risken att Regionservice inte kan bedriva verksamhet vid en större samhällsstörning och därmed inte leverera material och tjänster till kunder som har samhällskritisk verksamhet (revisionsrapport).	I samarbete med uppdragsgivarna fastställa kraven; vad som är kritiskt och miniminivå för leverans av material/tjänster.
		Ta fram metodstöd som möjliggör ett systematiskt arbete med kontinuitetshantering inom förvaltningen.
		Ta fram kontinuitetsplan för verksamheten.
		Område fastigheter ska bidra i det fortsatta arbetet med frågan om erforderlig tillgång på diesel. Det är för att säkerställa att regionens verksamhet kan genomföras även under ansträngda förhållanden.
Medicinteknisk säkerhet	Risken att berörda verksamheter inom Regionservice inte efterlever gällande lagstiftning rörande egentillverkning av medicintekniska produkter (MTP).	Område medicinsk teknik utbildar verksamheterna i ny lagstiftning. Berörda verksamheter utför inventering över egentillverkade medicintekniska produkter (MTP) samt tar fram en plan för att uppfylla gällande dokumentationskrav enligt MDR om egentillverkning av MTP skett efter 26:e maj 2021.
Medicinteknisk anskaffning	Risken att den interna kontrollen inte är tillräcklig gällande anskaffning och redovisning av medicinsk teknik. (Revisionsrapport 19RS3049)	Genomför en spendanalys avseende den utrustning som Område medicinsk teknik upphandlar.

## Bilaga: Investeringar, Servicenämndens verksamhetsplan med budget 2022

### Fastighetsinvesteringar 2022

Totala fastighetsinvesteringar för 2022 uppgår till 621,0 miljoner kronor.

<b>Förvaltning, projekt</b>	<b>Belopp, mnkr</b>
<b>Information om projekt med total investeringsutgift &gt; 10 mnkr</b>	
<b>Hälsa- och sjukvårdsnämnden</b>	<b>151,7</b>
HS Verksamhetsförändringar	9,0
HS Ombyggnation yttre tillgänglighet entré M-huset, USÖ	2,2
HS Uppgradering fastighetsnät B-huset, USÖ	9,6
HS Ambulansstation Berglunda	27,4
HS Bygginvestering i samband med MT-investering	36,8
HS Cyclotron, Radiokemienhet och PET-CT (MT 2615)	31,2
HS Uppgradering fastighetsnät O-huset, USÖ	9,1
HS Interimslösning neonatal, USÖ	26,4
<b>Folktandvårdsnämnden</b>	<b>3,0</b>
FTV Verksamhetsförändringar	3,0
<b>Regional tillväxtnämnd, samhällsbyggnadsnämnden och kultur- och fritidsnämnden</b>	<b>13,5</b>
RU Verksamhetsförändringar	1,8
RU Fellingsbro Folkhögskola, ombyggnation matsal	1,1
RU Fellingsbro Folkhögskola, ny byggnad av aula mm	10,6
<b>Servicenämnden övriga områden</b>	<b>86,5</b>
RSE Verksamhetsförändringar	1,8
RSE Lokaler för fastighetsdrift T-huset	27,8
RSE Ny datahall och kontor IT	56,9
<b>Servicenämnden, fastigheter</b>	<b>250,0</b>
RSE Energieffektiviseringar, pott	10,0
RSE Förstudier och planering, pott	15,0
RSE Hissar länet	10,0
RSE Projektering, pott	50,0
RSE Reinvesteringar och brandåtgärder länet, pott	70,0
RSE Parkeringsrenovering länet	1,0
RSE M-huset USÖ, utbyte rumsstyrning värme och ventilation	10,0
RSE Lagkrav laddstolpar parkering	1,0
RSE M-huset USÖ, renovering bassäng	18,0
RSE Färdigställande HIN-åtgärder USÖ, lagkrav	3,0
RSE Nytt system insamling mediaförbrukning, länsövergripande	2,0
RSE Ombyggnad T-huset	30,0
RSE Omdisponering verksamhetslokaler museet	26,0

<b>Förvaltning, projekt</b>	<b>Belopp, mnkr</b>
<b>Information om projekt med total investeringsutgift &gt; 10 mnkr</b>	
<b>Servicenämnden, fastigheter fortsättning</b>	
RSE Telefoner och televäxel till hissar, nytt lagkrav	1,0
RSE Köldmediasystem USÖ reinvestering, lagkrav	3,0
<b>Regionstyrelsen</b>	<b>12,1</b>
RS Verksamhetsförändringar	0,1
RS Markköp del av Örebro Slussen 1	8,0
RS Solpaneler	4,0
<b>Regionstyrelsen, externa hyresgäster</b>	<b>104,3</b>
Campus etapp 3	81,5
RS Omdisponering verksamhetslokaler museet	22,8
<b>Summa fastighetsinvesteringar 2022</b>	<b>621,0</b>

## It-investeringar 2022

Totala it-investeringar för 2022 uppgår till 89,1 miljoner kronor.

<b>Objekt, objektbeskrivning</b>	<b>Belopp, mnkr</b>
<b>Vårdsystem</b>	<b>31,8</b>
Byte av 2008, 2012 och rack	2,5
HPE Synergi Miljö	0,3
Uppgradering VmWare (oförutsedda)	0,2
Citrix	0,3
Citrix licenser för Vmware	0,1
Utbyte USB enheter	0,01
Vmware licenser	0,2
Komplettering av miljö	0,5
Disk averell/william	3,0
Disk lucky/luke	1,0
Disk RMC	1,0
Ersätta averell/william (2022)	12,0
Ubyte	0,2
Utökning av befintlig miljö, licens	0,8
Utbyte BIGIP lösning	2,0
Nya licenser	1,0
Miljö för SQL	0,4
Licens för SQL	0,7
Rätt SQL licensering	0,4
Utbyte av befintlig miljö	0,2
Komplettering FilServermiljö	0,1
Ny plattform	0,6

<b>Objekt, objektbeskrivning</b>	<b>Belopp, mnkr</b>
<b>Vårdsystem fortsättning</b>	
Investering 2022 (SAN switchar Rustmästaren (2022))	4,0
Komplettering miljö	0,3
<b>Driftstjänster</b>	<b>1,5</b>
Datacenter-switchar, linjemoduler, licenser, optik, management	1,5
<b>Bastjänst-system</b>	<b>16,7</b>
Core-switchar, distributions-switchar, routrar, licenser, optik, management	2,0
Access-switchar (för utbyte enligt årlig utbytesplan samt utbyggnad), licenser, optik, management	2,8
Access-punkter (för utbyte enligt årlig utbytesplan samt utbyggnad), licenser, optik, management, WLAN-controllers, positionering	0,9
WAN-switchar, WAN-routrar, linjemoduler, licenser, optik, management	1,5
Brandväggar, webbfilter, perimeterskydd, IPS, IDS, management, Traffic Shaping, loggning, SIEM, DNS (extern, gästnät), identity management, kryptering	2,0
Trafikanalys	0,5
Säkerhetsdosor, routrar, autentiseringsystem	0,5
Utbytesenheter	0,5
Oförutsett, proaktiva åtgärder, katastrofberedskap, särskilda projekt, nybyggnad, nya regelverk och lagstiftning	0,5
Segmentering	0,5
Rustmästaren ny datahall, switchar till våningsplan och trådlösa accesspunkter	5,0
<b>Övriga system</b>	<b>39,2</b>
Datorer, skärmar, dockningsstationer, Tangentbord, Möss	29,0
Interaktiva skärmar, vanliga skärmar och videosystem för konferensrum	6,0
Konferensutrustning	4,1
<b>Summa it-investeringar 2022</b>	<b>89,1</b>

## Övriga investeringar 2022

Övriga investeringar för 2022 uppgår till 49,5 miljoner kronor.

Verksamhet	Objektbeskrivning	Belopp, mnkr
<b>Övrig utrustning</b>		<b>27,5</b>
Fastigheter park	Inredning vid flytt till ny lokal /omställs till laddstolpar	0,30
Fastigheter park	Vattentank släp, gräsklippare, redskapsbärare	1,80
Fastigheter konst	Bil, leasingutköp	0,10
Utköp leasingbilar	Bil, leasingutköp	0,60
Fastighetsdrift USÖ	Fordon åter och nyanskaffning	0,80
Fastighetsteknik USÖ	Fordon återanskaffning	0,40
Fastighetsdrift	Bygg och verksamhetservice 1 fordon återanskaffning	0,40
Fastighetsdrift yttre	Forden 2 st , återanskaffningar	0,80
Kundtjänst	Nytt Callbacksystem	7,60
IT	Typ golfbilar för trp rustmästaren, cargocyklar, el trapplyft	0,30
IT	Övriga investeringar rustmästaren	9,10
MT	Utrustning	0,30
Kost USÖ	Hälldemaskiner 2 st, kontrollboxar 4 st	0,20
Kost Kga	Grytor 50 lit 1 st , 100 lit 1 st, 2 värmeskåp	0,40
Transport och logistik	3 st lätt lastbil med baggavellyft	1,60
Transport och logistik	2 dragtruckar	0,40
Transport och logistik	20 transportburar	0,20
AUS arkiv	2 st dokument scanners	1,20
Städ	Nyckelskåp Kga Linde USÖ. Tvättmaskiner Kga och USÖ	1,00
<b>Byggansluten utrustning</b>		<b>19,6</b>
IT	Rustmästaren	18,1
Fastigheter	Ersättningslokaler parken /omställs till laddstolpar	1,5
<b>Teknisk övrig utrustning</b>		<b>2,4</b>
Regionservice, övergripande	Uppgradering passer- och låssystem samt ökade krav på skalskydd	0,6
Regionservice, Fastigheter	Installation/utbyte nyckelskåp entreprenörsnycklar	1,2
Regionservice, Fastigheter	Utbyte av nyckelskåp USÖ drift samt yttre drift	0,6
<b>Summa övriga investeringar 2022</b>		<b>49,5</b>