

Verksamhetsberättelse

Gemensam nämnd för företagshälsovård
samt tolk- och översättarservice

Helår 2021

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Syfte	3
3	Väsentliga händelser	3
4	Nämndens mål, strategier och uppdrag	6
4.1	Sammanfattning resultat av mål och uppdrag	6
4.2	Perspektiv: Process	6
4.3	Perspektiv: Resurs	12
5	Ekonomi	15
5.1	Resultatrapport Företagshälsa och tolkförmedling	15
5.2	Årets resultat	16
5.3	Vidtagna åtgärder för att nå ekonomi i balans	17
5.4	Investeringar	18
5.5	Produktions- och nyckeltal	18
6	Personalekonomi	19
6.1	Personalkostnader	19
6.2	Kostnadsanalys	19
6.3	Antal tillsvidareanställda årsarbetare	20
6.4	Sjukfrånvaro	21
7	Framtida utmaningar	21
8	Intern styrning och kontroll	22
8.1	Internkontrollplan	23
8.2	ISK-bedömning	25

1 Inledning

Uppföljningen i den här verksamhetsberättelsen utgår från den gemensamma nämnden för företagshälsovård samt tolk- och översättarservice verksamhetsplan med budget för 2021. Verksamhetsplanen innehåller de mål och strategier som nämnden tilldelats av regionfullmäktige samt nämndens egna mål, aktiviteter och internkontrollplan. Måluppfyllelsen har tidigare följts upp i delårsrapport 2021.

Förvaltningen Företagshälsa och tolkförmedling består av två verksamhetsområden – Regionhälsan och Tolk- och översättarservice. Förvaltningen levererar företagshälsovård samt tolk- och översättningstjänster till Region Örebro län, Hallsbergs kommun, Kumla kommun, Laxå kommun, Lekebergs kommun, Lindesbergs kommun, Ljusnarsbergs kommun, Nora kommun och Örebro kommun enligt det samverkansavtal som tecknats mellan dessa parter. Huvudman för verksamheterna är Region Örebro län.

2 Syfte

Nämndens syfte är att tillhandahålla företagshälsa samt tolk- och översättarservice till våra anslutna kundorganisationer. Nämnden bidrar till att skapa förutsättningar för gott arbetsmiljöarbete samt underlättar kommunikation, integration och informationsutbyte där gemensamt språk saknas.

3 Väsentliga händelser

- Utökad samarbetet mellan regionens verksamheter
- Infört ny modell och metod för att arbeta med ständiga förbättringar
- Genomfört organisatorisk förändring för Regionhälsan i syfte att öka systematiken i kontakten med kunderna
- Anpassat verksamheterna för att erbjuda tjänster digitalt
- Infört ny debiteringsmodell hos Tolk- och översättarservice

Sammanfattning av 2021

Året har likt 2020 präglats av pandemin men på ett annat sätt. 2021 har dominerats av att både medarbetare såväl som flertalet kunder har arbetat hemifrån vilket påverkat hur verksamheten kunnat bedrivas och vad som behövt fokuseras på under året. Regionhälsan har behövt anpassa befintliga tjänster så att de i möjligaste mån kunnat erbjudas digitalt. Tolk- och översättarservice har uppmuntrat till och sett en uppgång av distanstolkning med ljud och bild (skärmtolkning).

Under 2021 har Tolk- och översättarservice levererat tolkuppdrag och tolktimmar i nivå med föregående år. Inom Regionhälsan är antalet levererade timmar företagshälsovård högre 2021 än 2020 men fortsatt lägre än målvärdet. Regionhälsan har haft svårigheter med att genomföra sina uppdrag med anledning av pandemin. Likt föregående år uppfattas det att det finns ett uppdämt behov av att arbeta med det systematiska arbetsmiljöarbetet hos våra kunder men där kunderna behövt prioritera situation som pandemin medfört.

Nämnden redovisar ett negativt resultat för 2021 vilket förklaras av besluten att betala ut:

- Regionhälsans ackumulerade resultat sedan 2005 vilket motsvarar drygt 26 miljoner kronor och påverkar resultatet negativt med 11,5 miljoner kronor.
- Tolk- och översättarservice resultat 2021 vilket innebär en påverkan på resultatet med 2,4 miljoner kronor.

Undantaget de två besluten redovisar nämnden ett positivt resultat med 8,9 miljoner kronor.

Effekter av coronapandemin

Pandemin har ställt stora krav på verksamheten både vad gäller anpassningar i arbetsmiljön, i form av arbete hemifrån, och de ändrade krav för hur arbetet har kunnat utföras. En stor del av Regionhälsans tjänster har erbjudits digitalt medan andra tjänster inte har kunnat erbjudas som tidigare med anledning av restriktionerna kopplade till coronapandemin. Ett exempel på tjänst som inte kunnat erbjudas i samma utsträckning under större delen av 2021 är förstadsagsintyg när medarbetaren haft förkylningssymtom.

Inom Tolk- och översättarservice har det varit en lägre efterfrågan på tolkning under både 2020 och 2021. Verksamhetsplan med budget för 2021 tog höjd för att pandemin skulle påverka även under 2021 och att nivåerna förväntades vara i nivå med 2020. Därför finns det inte något underskott i intäkter för 2021. Pandemin har även påverkat på vilket sätt tolkningen har skett. Under 2021 har det skett en stor ökning av användandet av skärmtolkning, där tolkarna är med digitalt med bild och ljud.

Ur personalsynpunkt har pandemin satt tydliga avtryck i form av att medarbetare arbetat hemifrån under större delen av året. Däremot har pandemin inte inneburit en ökad sjukfrånvaro och på det sättet begränsat verksamhetens omfattning.

Utökat samarbete och samverkan mellan regionens verksamheter

Både Regionhälsan och Tolk- och översättarservice har inlett eller utökat samverkan med andra delar av Region Örebro läns verksamheter. Tolk- och översättarservice har nära samverkan med Regionkansliet, särskilt staben för hållbar utveckling. Detta bland annat inom ramen för kulturkommunikatörsprojektet men också kommunikationsinsatser med uppmaningen att inte låta barn tolka.

Regionhälsan har utvecklat sin samverkan med primärvården. Detta genom att koppla in primärvårdens rehabkoordinatorer för personer som kontaktar Regionhälsan med behov som inte tillhandahålls av företagshälsovården.

Införande av ny modell och metod för att arbeta med ständiga förbättringar

Förvaltningen har upprättat och implementerat en ny metod för att samla in, prioritera och följa upp utvecklingsarbeten och initiativ från medarbetare och kunder. Metoden innebär att utvecklingsförslag samlas följs upp och prioriteras. Arbetet följs upp inom respektive verksamhetsområdes ledningsgrupp. Metoden revideras löpande för att utgöra ett så bra stöd som möjligt för att

prioritera och följa upp utvecklingsförslag.

Organisatorisk förändring för Regionhälsan i syfte att öka systematik i kundkontakt

Regionhälsan har sedan hösten 2021 utsett en person till kundansvarig. Denne har hand om kontakten med samtliga kunder. Tidigare har varje kund haft varsin arbetsmiljökonsult som ansvarat för kontakten. Bakgrunden till förändringen är att det har varit svårt att få en systematik och överblick kring återkommande synpunkter. Förändringen skapar bättre förutsättningar för att vara mer lyhörda mot kundernas behov, ge en mer sammanhållen bild kring kundrepresen-
tanternas uppfattning samt lättare identifiera gemensamma behov hos nämndens kunder.

Anpassa verksamhet för att erbjuda tjänster digitalt

Under 2021 har såväl Regionhälsan som Tolk- och översättarservice genomgått en digital förändring i kontakten med sina kunder. Förändringen beror både på att verksamheten behövde anpassa sig till följd av restriktioner men också på grund av ett förändrat kundbehov i allmänhet som blivit särskilt tydligt och brådskande under pandemin

Regionhälsan har gjort stora anpassningar i sin verksamhet för att kunna tillhandahålla så stor del av tjänsterna som möjligt digitalt. Det gäller bland annat samtalskontakter, ergonomisk översyn och utbildningar som *Den goda arbetsplatsen*.

För Tolk- och översättarservice sker det fortsatt en uppgång i antalet bokningar via webbbo-
kningssystemet och vilket även uppmuntras genom olika insatser. En ökning har även skett i antalet tolkningar som sker på distans med ljud och bild. Som andel av samtliga uppdrag utgör de knappt två procent.

Att erbjuda digitala lösningar för att tillhandahålla tjänster har varit nödvändigt på grund av de restriktioner som funnits till följd av pandemin. En positiv effekt av att fler tjänster kunnat utföras digitalt är att det medfört ett minskat resande, vilket är gynnande ur miljösynpunkt.

Förvaltningen har fortsatta utvecklingsbehov och arbeten för att digitalisera tjänster, till exempel möjligheten till tidsbokning via digital tidsbokning till Regionhälsan.

Ny debiteringsmodell inom Tolk- och översättarservice

Sedan första januari 2021 används en ny debiteringsmodell inom Tolk- och översättarservice område. Förändringen är att kostnaden nu består av en fast kostnad och en rörlig kostnad. Den fasta kostnaden är en förmedlingsavgift som ska täcka för personalkostnader och över head-kostnader. Kunder som inte är medlemmar i nämnden betalar en förmedlingsavgift á 500 kronor per uppdrag. Den rörliga delen består av tolkens arvode och reseersättning. I den tidigare debiteringsmodellen betalades utöver reseersättning och arvodeskostnad också en kostnad för förmedlingsavgift vid varje uppdrag. Det innebar att Tolk- och översättarservice vid många bokningar kunde generera överskott. Förändringen reducerar risken för positiva budgetavvikelser men utesluter den inte. Ett stort antal uppdrag från övriga kunder kommer fortsatt generera positiva budgetavvikelser och likaså att kostnaderna är lägre än budgeterat.

4 Nämndens mål, strategier och uppdrag

Symbolförklaringar

Färgindikatorer, resultat måluppfyllelse helår och resultat genomförande av uppdrag helår.

- = uppnått eller överträffat målnivån
- ◆ = mindre, acceptabel avvikelse från målnivån
- = större negativ avvikelse från målnivån

Förändringspilar, utveckling under året, resultat helår jämfört med föregående år alternativt årets början

- ↑ = resultatet har förbättrats
- ↔ = resultatet är oförändrat
- ↓ = resultatet har försämrats

Indikatorer, status för perioden vid helår

- = helt
- ◆ = delvis
- = inte alls
- = värde saknas för perioden

4.1 Sammanfattning resultat av mål och uppdrag

Resultat måluppfyllelse	Uppnått eller överträffat målnivån	Mindre, acceptabel avvikelse från målnivån	Större negativ avvikelse från målnivån
	grön	gul	röd
Effektmål från regionfullmäktige	2		
Nämndens mål	7	1	
Nämndens uppdrag			

4.2 Perspektiv: Process

Perspektivet Process beskriver strategier för Region Örebro läns arbetsmetoder och arbetsprocesser för att målen i det övergripande perspektivet Invånare och samhälle ska kunna uppfyllas. Strategierna beskriver ett långsiktigt övergripande tillvägagångssätt för hur effektmålen ska uppnås och anger inriktningen för hur verksamheten ska utföras.

Strategierna kvalitet och utveckling, digitalisering och hållbar utveckling finns konkretiserade genom specifika nämndsmål. Till målen finns indikatorer och aktiviteter kopplade. Fler aktiviteter för att nå målen finns i områdenas/stabens verksamhetsplaner.

Strategi: Kvalitet och utveckling



Kommentar

Förvaltningens arbete med denna strategi finns beskrivet under målen "Våra kunder är nöjda med kvaliteten på och värdet av våra tjänster" och "Våra arbetssätt utvecklas och förbättras".

Mål: Våra kunder är nöjda med kvaliteten på och värdet av våra tjänster.



Kommentar

Antalet tolkuppdrag som levererats under 2021 är drygt 84 000 vilket är en ökning med knappt 500 uppdrag jämfört med föregående år. Inom Regionhälsan har antalet levererade timmar gentemot kund ökat med 2 881 timmar jämfört med 2020 men fortsatt 2 441 timmar under målvärdet. Ökningen inom Regionhälsan har framförallt skett inom utbildningsinsatser som ökat med drygt 1 500 timmar vilket har möjliggjorts genom omställningen till digitala utbildningar.

Vad gäller kundnöjdheten är den genomgående hög inom Tolk- och översättarservice som redovisar ett resultat på 3,76 av fyra som medelvärde på samtliga områden. Detta motsvarar 94 procent av maxomdömet och är oförändrat jämfört med föregående år. Det området som skattades lägst och som Tolk- och översättarservice kommer att arbeta särskilt med under 2022 är området tolkarnas kompetens.

Regionhälsans kundenkät gjordes om under 2021, däribland lades tre områden till och skalan för omdömen ändrades från en fyrgradig skala till en tiogradig skala. Förändringarna gör det inte möjligt att göra en rättvisande jämförelse med resultatet från föregående år. Resultatet för 2021 var 79,1 % av maxomdömet. De områden som skattades lägst i enkäten och som Regionhälsan kommer att arbeta särskilt med under 2022 är områdena förebyggande arbete samt arbetslivsinriktad rehabilitering.

Regionhälsan har fått in 21 avvikelser från kunder 2021. Det är en ökning med två avvikelser jämfört med 2020. Inom Tolk- och översättarservice har antalet avvikelser sjunkit från 565 avvikelser till 533 avvikelser.

Utifrån att Tolk- och översättarservice resultat på kundnöjdhetsundersökning är på samma nivå som föregående år och att Regionhälsans resultat är svårt att jämföra med tidigare år bedöms målet vara uppfyllt och oförändrat.

Indikatorer	Utfall	Målvärde	
Nöjd kund index (nki) ska motsvara eller vara högre än föregående år.	82,2%	89,4%	
Kommentar	Tolk- och översättarservice nöjd kund index är oförändrat jämfört med förra året. Resultatet är 3,76 på en fyrgradig skala vilket motsvarar 94,0 procent av maxomdömet. Det är genomgående höga betyg med 3,91 av fyra inom kontaktbarhet som högst. Lägst resultat ges till tolkarnas kompetens som ges 3,21 av fyra och punktlighet som ges 3,63 av fyra. En osäkerhetsfaktor kring resultatet är att endast 33 procent av de tillfrågade har besvarat enkäten.		

Indikatorer	Utfall	Målvärde
<p>Regionhälsans kundenkät gjordes om under 2021 där tre områden lades till och skalan för omdömen ändrades från en fyrgradig skala till en tiogradig skala. Förändringarna gör det inte möjligt att göra en rättvisande jämförelse med resultatet från föregående år. Det genomsnittliga utfallet per fråga var 7,91 av tio för 2021. De lägst skattade områdena i enkäten och som Regionhälsan kommer att arbeta särskilt med under 2022 är områdena förebyggande arbete som hade medelvärdet 7,41 av tio och arbetslivsinriktad rehabilitering 7,52 av tio.</p> <p>Det redovisade utfallet är en sammanvägning av resultaten som andel av maxpoäng inom båda områdena.</p>		

Mål: Våra arbetssätt utvecklas och förbättras.





Kommentar

Nämndens två verksamhetsområden har genomfört kvalitetscertifiering med godkänt resultat under 2021. Kvalitetsledningssystemen innebär ett systematiskt arbetssätt vad gäller uppföljning och utveckling av processer och rutiner. De årliga revisionerna som görs av systemet möjliggör att arbetssätten ständigt utvecklas.

Utöver kvalitetsledningssystem har förvaltningen under året implementerat en metod för att tillvarata och prioritera utvecklingsförslag som kommer in från kunder eller medarbetare. Metoden skapar en större systematik i utvecklingsarbetet och ökar möjligheten till att prioritera mellan olika initiativ samt minskar risken att ett initiativ faller bort eller inte följs upp.

I verksamhetsplanen för 2021 var en aktivitet att förutsättningarna för ett förvaltningsgemensamt ledningssystem skulle utredas. Det har gjorts och ledningsgruppen har fattat beslut att verka för ett förvaltningsgemensamt ledningssystem men att verksamhetsområdena fortsatt ska certifieras med två olika certifikat.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
<p>Kvalitetscertifieringen genomförs med godkänt resultat.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Såväl Regionhälsan som Tolks- och översättarservice är kvalitetscertifierade verksamheter. De ledningssystem verksamheterna upprättat och arbetar efter följs årligen upp av externa revisorer. Detta för att säkerställa att verksamheterna har fungerande rutiner och arbetssätt som uppfyller kraven för certifiering enligt ISO 9001 för Regionhälsan och FR2000 för Tolks- och översättarservice. Den externa revisionen 2021 har genomförts utan några större avvikelser varvid certifieringarna förlängts ytterligare ett år.</p>	 Helt	 —

Strategi: Digitalisering



Kommentar

Förvaltningens arbete med denna strategi finns beskrivet under målet "Våra arbetssätt är digitala, resurseffektiva och hållbara".





Mål: Våra arbetssätt är digitala, resurseffektiva och hållbara.



Kommentar

Under året har det skett en stor förflyttning inom området då verksamheten nu kan erbjuda fler digitala tjänster. Det har även skett en ökning av användandet av befintliga digitala tjänster. Den ökade efterfrågan beror till stor del på de restriktioner som införts till följd av pandemin, men att genomföra förflyttningen till en mer digital verksamhet har krävt arbetsinsatser från förvaltningens sida. Dels för att uppmuntra till användandet av befintliga digitala tjänster och dels för att anpassa andra tjänster så de kunnat erbjudas digitalt. Det har under året dessutom identifierats och påbörjats ett utvecklingsarbete inom flera områden för att höja servicenivån eller för att bli mer effektiva. Identifierade utvecklingsområden är bland annat:

- ta del av resultat från labbprover digitalt
- digitaliserad fakturering mellan Regionhälsans verksamhetssystem, CGM J4, och det nya ekonomisystemet Raindance
- digital kanal för att upprätta den första kontakten mellan kund och Regionhälsan.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
<p>Våra digitala tjänster utvecklas och används i större omfattning.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>2021 har varit ett år där efterfrågan på digitala tjänster ökat snabb, något som förklaras av den pågående pandemin. De tolkuppdrag som sker där tolken är med via dator med bild och ljud (skärmtolkning) har ökat kraftigt under 2021. Tjänsten fanns även 2020 men användes då endast 84 gånger. Under 2021 har användandet ökat till drygt 1 000 användningar.</p> <p>Samma utveckling syns även inom Regionhälsan med en ökad efterfrågan på digitala tjänster. Under året har bland annat utbildningar anpassats för att erbjudas digitalt istället för fysiskt.</p> <p>Förvaltningen har fortfarande ett arbete kvar med att utveckla tolk- och översättarservice bokningssystem. Det var planerat att ske under 2021 men till följd av problem hos leverantören har det dragit ut på tiden. Förvaltningen har också ett pågående arbete för att digitalisera den första kontakten med Regionhälsan (Vägen in) så att chefer kan använda en digital tjänst istället för att ringa in för att boka tid. Uppdraget innebär en större omställning i arbetssätt och har inte kunnat prioriteras under året.</p>	 Helt	 —
<p>Antalet nya digitala tjänster ökar.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Under november 2020 implementerade Regionhälsan en digital tjänst (Visiba Care) för att genomföra digitala möten med kunderna. Den nya digitala tjänsten innebar att även tjänster där känsliga personuppgifter eller sekretessuppgifter förekommer kan erbjudas digitalt. Utöver detta har även flera utbildningar börjat erbjudas digitalt, bland annat:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Den goda arbetsplatsen</i> • <i>Att arbeta med den organisatoriska och sociala arbetsmiljön</i> • <i>Att förebygga hot och våld på arbetsplatsen.</i> <p>Det har även tagits fram ett webinarium om handintensivt arbete samt en film om hälsosam schemaläggning. Filmen är framtagen i samarbete med Arbets- och miljömedicin. Som beskrivits tidigare har användandet av utbildningar ökat under 2021 jämfört med 2020.</p> <p>Tolk- och översättarservice ser en ökad efterfrågan på skärmtolkning. Detta bedöms vara en effekt av att den digitala vanan ökat till följd av coronapandemin vilket sannolikt gjort det lättare för fler att tänka digitalt även när det gäller tolkning. Bilden vid skärmtolkning ger kunden en extra dimension i</p>	 Helt	 —

Indikatorer	Utfall	Målvärde
jämförelse med enbart telefontolkning vilket flera upplever som positivt.		

Strategi: Hållbar utveckling



Kommentar






Förvaltningens arbete med denna strategi finns beskrivet under målet "Vi utgår från och tar hänsyn till hållbarhetsperspektivet i alla våra processer och beslut".

Mål: Vi utgår från och tar hänsyn till hållbarhetsperspektivet i alla våra processer och beslut.



Kommentar

Samtliga indikatorer inom målet bedöms vara uppfyllda. Under året har det även upprättats en plan för aktiviteter till 2025 för att nämnden ska bidra till att uppfylla målen i hållbarhetsprogrammet.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
Antalet kilometer resta med bil i tjänsten minskar. <i>Kommentar</i> 2021 har Tolk- och översättarservice rest 496 992 kilometer med bil vilket är 119 042 kilometer färre än 2020. Den genomsnittliga reslängden med bil har minskat från 7,4 kilometer till 5,9 kilometer per uppdrag mellan 2021 och 2020. Under året har Tolk- och översättarservice uppmuntrat till användning av tolkning på distans samt ett aktivt arbete för medveten planering för samordning av uppdrag. Coronapandemin spelar också en central roll i förklaringen, hur stor effekten av Tolk- och översättarservice arbete är därför svårt att uttala sig om. Underlaget visar bara att resandet minskat - inte om det samordnande arbetet har haft önskad effekt. Regionhälsan har ändrat redovisningen av restiden med bil som gör att resultaten inte är jämförbara mellan åren.	496 992 km	616 034 km  —
Våra inköp sker genom upphandlade avtal. <i>Kommentar</i> Inköp i förvaltningen sker genom inköpsansvariga enligt dokumenterade rutiner. Nya medarbetare informeras om dessa rutiner som en del av sin introduktion. Avtalstrohet följs upp av upphandlingsenheten, som ansvarar för att informera verksamheterna om eventuella avvikelser, samt av förvaltningens ekonom.	 Helt	 —
Vår kommunikation är tillgänglig och inkluderande. <i>Kommentar</i> Region Örebro län har under året lanserat en ny webbplats anpassad till tillgänglighetsdirektivet och som en del i det arbetet har även Regionhälsans och Tolk- och översättarservice webbplatser justerats. Tillgänglighetsanpassning har även gjorts av mallar. Förvaltningen har en kommunikatör som löpande arbetar med verksamheternas kommunikationsmaterial. I det arbetet ingår att tillse att förvaltningens kommunikation är tillgänglig och inkluderande samt revidera vid behov.	 Helt	 —

Strategi: Regional utvecklingsstrategi



Kommentar

Utifrån den Regionala utvecklingsstrategin har förvaltningens respektive verksamheter satt varsitt mål som innebär att arbeta för ökad integration samt mot psykisk ohälsa. Se målen:

- "Tolk- och översättarservice arbete bidrar till att alla människor känner sig som en del av det svenska samhället och kan vara med och bidra, oavsett var de är födda eller vilken bakgrund de har" och
- "Regionhälsans arbete främjar den psykiska hälsan och minskar skillnaden mellan olika grupper i hälsa och levnadsvanor".





Mål: Tolk- och översättarservice arbete bidrar till att alla människor känner sig som en del av det svenska samhället och kan vara med och bidra, oavsett var de är födda eller vilken bakgrund de har.



Kommentar

Även om verksamheten hämmats av coronapandemin, som begränsat möjligheterna till att bedriva verksamheten som planerat, har tillgången till tolk fortsatt kunnat erbjudas till kunderna i hög grad.

Kulturkommunikatörsprojektet har kunnat bedrivas enligt plan. Vissa begränsningar i kundföreläsningar har förekommit under första halvan av 2021 men dessa har kunnat erbjudas under hösten till stor del.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
<p>Tillgången till tolk motsvarar efterfrågan.</p> <p><i>Kommentar</i> Tolk- och översättarservice arbetar löpande med att följa upp tillsättningen av sina tolkuppdrag. Därigenom kan verksamheten kontinuerligt göra en bedömning av aktuellt kompetensbehov och rekrytera därefter. Under 2021 har nya tolkar registrerats i språken albanska, burmesiska, dari, engelska, kakwa, litauiska, mongoliska, pashtu, turkiska, rohingya och spanska. Vissa av tolkarna tolkar i fler än ett språk.</p>	<p> Helt</p>	<p> →</p>
<p>Vi bevakar integrationsfrågan och medverkar i forum där vi genom vår kunskap om det tolkade mötet kan bidra till integration.</p> <p><i>Kommentar</i> Tolk- och översättarservice bedriver fortsatt kulturkommunikatörsprojektet enligt plan i syfte att få fram en formaliserad kulturkommunikatörsutbildning. Verksamheten har erbjudit kundföreläsningar digitalt sedan hösten 2020. Verksamheten ingår och deltar aktivt i branschorganisationen Tolkservice-rådet.</p>	<p> Helt</p>	<p> →</p>




Mål: Regionhälsans arbete främjar den psykiska hälsan och minskar skillnaden mellan olika grupper i hälsa och levnadsvanor.



Kommentar

Det förebyggande arbetet är en viktig aspekt i att främja den psykiska hälsan och minska skillnaden mellan olika grupper i hälsa och levnadsvanor. Andelen förebyggande insatser under 2021 är 71,1 % vilket är 0,8 procentenheter lägre än för 2020. Samtidigt har antalet förmedlade timmar förebyggande företagshälsovård ökat med 1 828 timmar jämfört med föregående år.

Under året har Regionhälsan arbetat med att utöka andelen förebyggande insatser ökat pågår implementering av Problemlösning vid stress och psykisk ohälsa i arbetslivet (PIA-modellen) och Motverka sjukskrivning tidigt (MOT-projektet) som båda syftar till att främja den psykiska hälsan.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
Andelen förebyggande insatser ökar.	 Delvis	 
<i>Kommentar</i>		
Andelen förebyggande insatser under 2021 har utgjort 71,1 % av Regionhälsans insatser. Det är en minskning med 0,8 procentenheter jämfört med föregående år. I absoluta tal har de förebyggande insatserna ökat med 1 828 timmar jämfört med 2020.		

4.3 Perspektiv: Resurs

Perspektivet resurser beskriver hur medarbetarnas kompetenser tas tillvara och utvecklas inom ramen för en hälsofrämjande, jämställd och jämlik arbetsplats. Kompetensförsörjningen ska säkerställas för att Region Örebro läns uppdrag ska kunna genomföras. Region Örebro län ska också genom ständiga förbättringar och kostnadseffektiva lösningar hushålla med tillgängliga resurser för att skapa en ekonomi som ger handlingsfrihet.

Region Örebro län ska vara en attraktiv arbetsgivare med en hållbar kompetensförsörjning, ha en långsiktig stark och hållbar ekonomi och uppnå verksamhetsmässig och finansiell god hushållning så att effektmålen i perspektivet invånare och samhälle kan uppfyllas.

Effektmål 10. Region Örebro län är en attraktiv arbetsgivare med hälsofrämjande, jämställda och jämlika arbetsplatser och bidrar till en hållbar kompetensförsörjning.



Mål: Vi tillsammans skapar en arbetsmiljö där vi trivs, mår bra och utvecklas.



Kommentar

Året har, likt förra året, ställt stora krav på medarbetare med anledning av coronapandemins restriktioner som bland annat medfört arbete hemifrån och nya förutsättningar att förhålla sig





inför. Bland sjukfrånvaron syns dock ingen effekt från coronapandemin utan sjuktalen är lägre än tidigare år. Likaså är frisktalet bättre än både 2019 och 2020.



Indikatorn för hållbart medarbetarengagemang har ökat med en enhet mellan 2018 och 2021 vilket är glädjande utifrån de speciella förutsättningarna under 2020 och 2021 med anledning av coronapandemin. Det är också glädjande att svarsfrekvensen inom förvaltningen var 100 % vilket antyder att det finns en utbredd vilja att bidra till arbetsplatsens och arbetsmiljöns utveckling.

Arbetet för att uppfylla målet under året utgår från ett kontinuerligt och systematiskt arbetsmiljöarbete. Under arbete hemifrån sker uppföljning tillsammans med medarbetarna vid veckovisa APT och/eller korta egna avstämningar med närmaste chef. Förvaltningen har under året arbetat med resultatet från enkäten om organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA) som genomfördes under hösten 2019 samt påbörjat ett arbete med att implementera Region Örebro läns nya värdegrund. Ett arbete som kommer fortsätta under 2022.

Det område som har försämrats jämfört med 2020 är personalomsättningen som har ökat med 6 procentenheter. Utifrån att förvaltningen är relativt liten så får varje avgång relativt stor effekt.

Trots att personalomsättningen har en större negativ avvikelse bedöms att nämnden sammantaget har uppnått målet under året.

Indikatorer	Utfall	Målvärde		
HME – Hållbart medarbetarengagemang ska öka i jämförelse med tidigare medarbetarenkät.	86	>85		—
Kommentar				
Hållbart medarbetarengagemang mäts genom en enkät till förvaltningens medarbetare. Resultatet bildar ett övergripande index baserat på de tre områdena motivation, ledarskap och styrning. Svarsfrekvensen inom förvaltningen var 100 %.				
Förvaltningen redovisar ett samlat resultat på 86 vilket är en enhet högre än den senaste mätningen 2018. Resultatet inom respektive område är 85 för motivation, 91 för ledarskap och 82 för styrning. Områdena motivation och styrning är oförändrade jämfört med 2018. Området ledarskap ökat med 4 enheter.				
Resultatet presenterades i slutet av januari 2022 och kommer att arbetas med under 2022.				
Frisktalet ska förbättras i jämförelse med föregående år.	74%	54%		
Kommentar				
Frisktalet avser andelen anställda med, som mest, 5 sjukdagar och/ eller maximalt tre sjuktillfällen. För 2021 har 74 % av förvaltningens anställda som mest haft fem sjukdagar och/ eller som mest tre sjuktillfällen. Resultatet 2021 är 20 procentenheter högre än frisktalet 2020 och fem procentenheter högre än frisktalet 2019.				
Personalomsättningen externt ska redovisas. Den ska minska i jämförelse med föregående år.	10,2%	4,2%		—
Kommentar				
Fem anställda har gått vidare till andra uppdrag utanför Region Örebro län och två har gått i pension. Vid årets början var det 49 anställda och likaså vid årets slut. Personalomsättningen 2021 är därför 14,2 procent totalt. Den externa personalomsättningen är 10,2 procent. Samma siffra för 2020 är 4,2 procent				

Indikatorer	Utfall	Målvärde
och motsvarade då att två personer slutade. Anledningen till de stora skiftningarna är att förvaltningen är förhållandevis liten och att varje person som slutar för externt arbete därför får stor påverkan på personalomsättningen.		
Region Örebro läns nya värdegrund ska påbörja att implementeras under året.	 Helt	
<p>Kommentar</p> <p>Den nya värdegrunden fastställdes i maj. Ledningsgruppen har genomfört en workshop på temat och medarbetarna i förvaltningen har informerats om den nya värdegrundens innehåll. Det finns en plan för fortsatt implementering av värdegrunden inom verksamhetsområdena i början av 2022.</p> <p>Bedömningen är att förvaltningen har kommit så långt det är möjligt vad gäller implementeringen och att den är påbörjad. Fortsatt implementering av värdegrunden kommer ske under 2022 och påbörjas så snart metoder och verktyg görs tillgängliga.</p>		

Effektmål 11. Region Örebro län har en långsiktig stark och hållbar ekonomi samt uppnår en verksamhetsmässig och finansiell god hushållning.



Kommentar

Nämnden bidrar till effektmålet genom att ekonomiskt medvetet och resurseffektivt bedriva verksamhet för att redovisa en budget i balans och därigenom inte bli kostnadsdrivande för nämndens medlemmar. Under året har Regionhälsans ackumulerade positiva resultat utbetalats till nämndens medlemmar och likaså har Tolk- och översättarservice positiva resultat 2021 återförts till nämndens medlemmar. Sammantaget för året innebär det ett negativt resultat. Undantaget de två besluten redovisar nämnden ett positivt resultat.

Under året har det genomförts arbeten för att skapa en hållbar ekonomi och verksamhetsmässig god hushållning. Exempelvis har en ny debiteringsmodell införts inom Tolk- och översättarservice område för att få till en mer förutsägbar och rättvis fördelning av kostnader bland nämndens medlemmar. Debiteringsmodellen reducerar även risken för överskott avseende intäkter och bidrar därigenom till en långsiktigt stark och hållbar ekonomi.

Även om nämnden för året redovisar ett negativt resultat så bedöms nämndens verksamhet bidra till effektmålet.

Mål: Vi uppnår en ekonomi i balans genom att vara resurseffektiva och göra rätt saker på rätt sätt.



Kommentar

Nämnden redovisar ett negativt resultat för 2021. Bakgrunden till det är den gemensamma nämndens beslut 2021-11-12, 17 § och 2021-11-12, 18 § om utbetalning av positiva resultatavvikelse inom Regionhälsan mellan 2005 och 2020 och Tolk- och översättarservice under 2021. Undantaget de två besluten redovisar nämnden ett positivt resultat på 8,9 miljoner kronor.

Det pågår ett kontinuerligt arbete inom förvaltningen för att följa och utveckla arbetssätt för att

fortsatt bedriva en resurseffektiv verksamhet. Ett utökat arbete har skett under året för tätare uppföljningssamtal mellan ekonom och chef för att följa upp den ekonomiska utvecklingen. Införandet av den nya debiteringsmodellen har också inneburit ett verktyg för ökad resurseffektivitet och uppnå en ekonomi i balans.

Trots att nämnden inte redovisar ett resultat i balans bedöms nämnden uppfyllt målet. Dels utifrån det pågående förbättringsarbetet som genomförts, dels att det negativa resultatet är till följd av att vi återbetalar tidigare års ackumulerade resultat inom Regionhälsan till nämndens medlemmar.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
Styrelsen och nämnderna redovisar ett resultat i balans.	♦ Delvis	♦ ↘
<i>Kommentar</i>		
Beslutet att utbetala ackumulerat positivt resultat inom Regionhälsan innebar en kostnad med 26 miljoner kronor. Utifrån att 14,5 miljoner kronor återbetalas till Region Örebro län påverkar det inte resultatet. Påverkan på nämndens resultat 2021 är en kostnad med 11,5 miljoner kronor.		
Beslutet att återbetala Tolk- och översättarservice positiva resultat per den 31 december innebär en kostnad med 4,3 miljoner kronor. Av dessa återgår 1,9 miljoner kronor till Region Örebro län centralt. Beslutet påverkar nämndens resultat negativt med 2,4 miljoner kronor.		
Undantaget de två besluten redovisar nämnden ett positivt resultat på 8,9 miljoner kronor. Med anledning av att det negativa resultatet förklaras av två återbetalningar till nämndens medlemmar bedöms ändå målet vara delvis uppfyllt.		

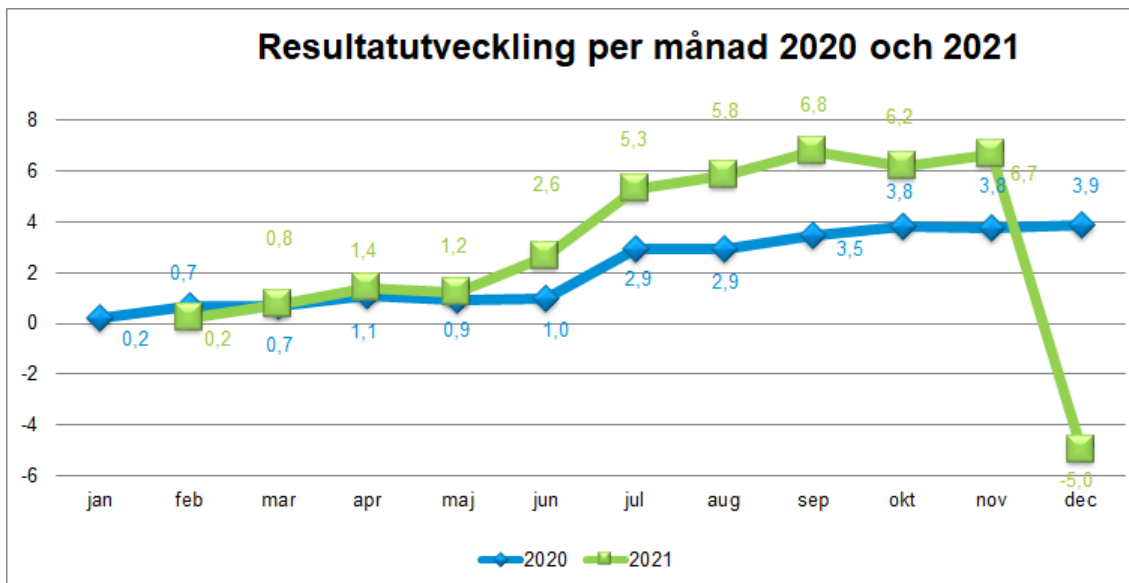
5 Ekonomi

5.1 Resultatrapport Företagshälsa och tolkförmedling

Resultatrapport

Belopp i mnkr	Utfall 2021	Budget 2021	Utfall 2020	Budgetavvikelse	Utfallsavvikelse
Övriga intäkter	110,1	108,6	105,7	1,5	4,4
Summa intäkter	110,1	108,6	105,7	1,5	4,4
Personalkostnader	-85,6	-92,1	-85,3	6,5	-0,3
Övriga kostnader	-29,4	-16,5	-16,5	-12,9	-12,9
Avskrivningar, inventarier					
Summa kostnader	-115,0	-108,6	-101,8	-6,4	-13,2
Verksamhetens nettokostnad	-5,0	0,0	3,9	-5,0	-8,9
Finansnetto					
Resultat	-5,0	0,0	3,9	-4,971	-8,871

Budgetavvikelse



Sammanfattande analys

Resultatet vid årets slut är -5,0 miljoner kronor vilket beror på att de övriga kostnaderna är högre än budgeterat. Förklaringen till det är beslutet att återbetala Regionhälsans ackumulerade resultat 2005-2020 samt Tolk- och översättarservice resultat för 2021.

5.2 Årets resultat

Intäkter

Intäkterna för perioden är 110,1 miljoner kronor vilket är 1,5 miljoner kronor högre än budget 2021. Avvikelsen förklaras till största del av en positiv budgetavvikelse inom tolk- och översättarservice. Intäkterna för de genomförda tolkuppdragen är 56,2 miljoner kronor 2021 vilket är 1,1 miljoner kronor högre än de budgeterade intäkterna. Att intäkterna är högre än de budgeterade intäkterna förklaras av att förmedlingsavgiften för övriga kunder är högre sedan införandet av ny debiteringsmodell i januari 2021 och som inte påverkade antalet förmedlade uppdrag i förväntad utsträckning.

I augusti redovisades en negativ avvikelse vad gäller intäkter men en hög efterfrågan på tolkar under september, oktober och särskilt november innebär att intäkterna vid årets slut är högre än budgeterat.

Regionhälsans budgeterade intäkter styrs inte av efterfrågan i samma utsträckning som tolk- och översättarservice eftersom kunderna debiteras utifrån de förbokade timmarna och inte de använda timmarna. Den del som är efterfrågekänslig är övriga kunder som för 2021 utgjorde 1,2 % av Regionhälsans timmar. Det budgeterade intäkterna för Regionhälsan är 41,6 miljoner kronor och utfallet vid årets slut är 41,5 miljoner kronor.

Personalkostnader

Personalkostnaderna uppgår till 85,6 miljoner kronor för 2021, vilket är 6,5 miljoner kronor lägre än budgeterat. Differensen beror på tre större avvikelser:

- 1,6 miljoner kronor lägre lönekostnader än budgeterat till följd av omsättning av personal under året samt att personal har gått ner i sysselsättningsgrad. 1,7 miljoner kronor är också lägre sociala avgifter än budgeterat. Bakgrunden till avvikelsen är dels omsättning av personal och att delar av personalen inte arbetar heltid men också för att de sociala avgifterna för personer över 65 år är lägre än för personer under 65 år. Effekten är störst inom Tolk- och översättarservice där drygt 60 tolkar är över 65 år.
- 2,4 miljoner kronor lägre milersättning till tolkar än budgeterat till följd av minskat resande samt att Tolk- och översättarservice arbete för att samordna uppdrag i syfte att minska reslängden.
- Kostnaden för kurser och konferenser är 700 tusen kronor lägre än budgeterat till följd av coronapandemin där restriktionerna medfört färre kurser och utbildningar i allmänhet men särskilt på plats vilket i sin tur medför lägre kostnader för såväl utbildningen som sådan som för resan.

Övriga kostnader

De övriga kostnaderna 2021 är 29,4 miljoner kronor vilket är 12,9 miljoner kronor högre än budgeterat. Avvikelsen beror på att 11,5 miljoner kronor har betalats ut till nämndens medlemmar utifrån nämndens beslut 2021-11-15, § 17 om att återbetala ackumulerat positivt resultat inom Regionhälsan mellan 2005 och 2020. Nämndens beslut att återbetala Tolk- och översättarservice positiva resultat vid årets slut enligt nämndens beslut 2021-11-15, § 18 påverkar övriga kostnader med ytterligare 2,4 miljoner kronor.

Undantaget de två besluten är avvikelsen 0,9 miljoner kronor lägre än de budgeterade övriga kostnaderna.

Driftredovisning Företagshälsa och tolkförmedling

Belopp i mnkr	Budgetavvikelse 2021	Omsättning *) 2021	Relation (%)	Budgetavvikelse 2020
Företagshälsa och tolkförmedling	-5,0	110,1	-4,5	3,9

*) Definition av omsättning är ackumulerade intäkter och ackumulerat budgeterat resultat.

5.3 Vidtagna åtgärder för att nå ekonomi i balans

Förvaltningen för företagshälsa och tolkförmedling är helt intäktsfinansierad. Ekonomin följs upp noggrant månadsvis och förvaltningen räknar med att följa budget under året samt att vidta åtgärder som behövs för att nå budget i balans.

5.4 Investeringar

Sammanställning av bruttoinvesteringar, mnkr	Utfall 2021	Budget 2021	Utfall 2020
Immateriella anläggningstillgångar innevarande års budget			
Immateriella anläggningstillgångar överfört från tidigare års budget			
Byggnadsinvesteringar innevarande års budget			
Byggnadsinvesteringar överfört från tidigare års budget			
Medicinteknisk utrustning innevarande års budget			
Medicinteknisk utrustning överfört från tidigare års budget			
It-utrustning innevarande års budget			
It-utrustning överfört från tidigare års budget			
Övrig utrustning innevarande års budget		0,2	
Övrig utrustning överfört från tidigare års budget			
Investeringsbidrag			
Summa		0,2	

5.5 Produktions- och nyckeltal

Produktionstal - tabell

	Utfall 2021	Utfall 2020	Förändring %	Målvärde
Regionhälsan, timmar	29 924	27 042	11 %	
Varav timmar till nämnd	29 560	26 424	12 %	32 371
Andel egen arbetsmiljökonsult	80,4 %	81,3 %		
Tolk- och översättarservice, tolkupdrag	84 127	83 634	1 %	
Varav uppdrag till nämnd	79 133	78 308	1 %	
Antal kilometer	496 992	616 034	-19 %	

Antalet producerade timmar 2021 på Regionhälsan är 29 924 timmar. Det är en ökning med 11 procent jämfört med 2020. Av antalet producerade timmar för perioden kan 98,8 procent eller 29 560 timmar varit till verksamheter som är anslutna till den gemensamma nämnden och 364 timmar till övriga kunder. Regionhälsan underskrider målvärdet för 2021 med 2 447 timmar totalt och 2 811 till nämndmedlemmar.

Antalet tolkupdrag för 2021 inom Tolk- och översättarservice är 84 127 vilket är 1 procent högre än antalet uppdrag 2020. Av dessa kan 79 133 uppdrag härledas till verksamheter inom den gemensamma nämnden och 4 994 uppdrag till övriga kunder. Antalet tolktimmar är i paritet

med föregående år med 16 timmar färre än 2020.

Vad gäller resandet för tolkar har det minskat med knappt 120 000 kilometer och reducerats med 19 procent jämfört med föregående år. En del förklaras av den fortgående coronapandemin och de restriktioner som varit under året men en annan del i det är också tolkförmedlingens arbete att samordna uppdrag för att minska resandet.

6 Personalekonomi

6.1 Personalkostnader

	Utfall 2021	Utfall 2020
Lönekostnadsökningstakt (%)	2,0 %	-11,2 %
Lönekostnad (40-41) (mnkr)	-61,4	-60,2

Lönekostnad (40-41) (mnkr) redovisar lönekostnaderna för timanställd och tillsvidareanställd personal och är 1,2 miljoner högre än 2020. Den förväntade lönekostnadsökningstakten för Region Örebro län 2021 är 2,1 procent och utfallet följer en förväntad löneutveckling

6.2 Kostnadsanalys

Konto	Kategori	Utfall 2021, mnkr	Utfall 2020, mnkr	Förändring, mnkr	Förändring %
4011+ 4081	Månadslöner	19,4	19,1	0,3	1,6
4012	Timanställda	0,1	0,6	-0,5	-83,3
4031	Obekvämt arbetstid	0,0	0,0	0,0	0,0
4032	Övertid/mertid	0,0	0,0	0,0	0,0
4033	Jour och beredskap	0,0	0,0	0,0	0,0
4040	Förändring skuld jour, beredskap och övertid	0,0	0,0	0,0	0,0
4110+ 4150	Semesterkostnad inkl. skuldförändring	3,2	2,5	0,7	28,0
4120	Sjuklön	0,1	0,3	-0,2	-66,7
	Övrigt konto 40xx-41xx	38,5	37,7	0,8	2,1
	Totalt kontoklass 40-41	61,3	60,2	1,1	1,8

Utfallet för lönekostnader är 1,8 procent högre 2021 jämfört med 2020. Förändringen mellan åren är 1,1 miljoner kronor som förklaras av semesterkostnad inkl. skuldförändring samt övrigt konto 40xx-41xx.

Semesterkostnad inkl. skuldförändringen har ökat med 700 tusen jämfört med 2020. Ökningen beror på att förvaltningen har haft fler årsarbetare jämfört med föregående år. Antalet schema-

lagda timmar har ökat med 3 000 timmar jämfört med 2020 den arbetade tiden har också ökat sedan 2020 men mindre, bland annat till följd av en föräldraledighet.

Ökningen mellan åren med 800 tusen på övrigt konto 40xx-41xx beror på en prisuppräknning av tolkarnas arvode som i genomsnitt var 1,5 procent 2021.

6.3 Antal tillsvidareanställda årsarbetare

Yrkesgrupp	Antal årsarbetare per 31 dec 2021			Antal årsarbetare per 31 dec 2020			Förändring		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Spec-ssk/ barnm/röntgenssk	8,0	0,0	8,0	8,0	0,0	8,0	0,0	0,0	0,0
Psykolog/ PTP-psykolog	6,0	2,0	8,0	5,0	1,0	6,0	1,0	1,0	2,0
Sjukgymnast/ fysioterapeut	4,0	2,0	6,0	5,0	1,0	6,0	-1,0	1,0	0,0
Kurator/ famråd/kurativt arb	4,0	0,0	4,0	4,0	1,0	5,0	0,0	-1,0	-1,0
Läkare	3,0	0,0	3,0	2,0	1,0	3,0	1,0	-1,0	0,0
Administratör	13,0	0,0	13,0	13,0	0,0	13,0	0,0	0,0	0,0
Handläggare	3,0	1,0	4,0	4,0	1,0	5,0	-1,0	0,0	-1,0
Chef	2,0	1,0	3,0	2,0	0,0	2,0	0,0	1,0	1,0
Ingenjör/tekniker/hantverkare	0,0	0,0	0,0	1,0	0,0	1,0	-1,0	0,0	-1,0
Summa	43,0	6,0	49,0	44,0	5,0	49,0	-1,0	1,0	0,0

Uppgifterna är en jämförelse mellan sista december 2021 och sista december 2020 och ger därför en ögonblicksbild av personalsammansättningen. Antalet tillsvidareanställda årsarbetare 2021 i december är lika många som i december 2020. Det har funnits förändringar med pensionsavgångar och personer som avslutat sin anställning under året men dessa har återbesatts under året. Undantaget är den arbetsmiljöingenjör som slutade i november och som kommer återbesättas.

Ökningen med 2,0 psykolog/PTP-psykologer jämfört med december 2020 förklaras av att en person är tjänstledig och en person föräldraledig och två nya personer anställda under hösten.

6.4 Sjukfrånvaro

Kategori	Utfall 2021			Utfall 2020			Förändring antal timmar, procent		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Schemalagda timmar	87 628	11 360	98 988	85 820	9 112	94 932	1 809	2 248	4 057
Sjukfrånvaro, korttidsfrånvaro (tim)	1 841	81	1 922	1 049	111	1 160	-792	30	-762
Sjukfrånvaro, långtidsfrånvaro (tim)	1 303	0	1 303	857	0	857	447	0	447
Sjukfrånvaro totalt (tim)	2 352	111	2 463	2 698	81	2 779	-346	30	-315
Sjukfrånvaro, korttidsfrånvaro % *	1,20 %	0,98 %	1,17 %	2,15 %	0,89 %	2,02 %	-0,95 %	0,09 %	-0,85 %
Sjukfrånvaro, långtidsfrånvaro % *	1,49 %	0,00 %	1,32 %	1,00 %	0,00 %	0,90 %	0,49 %	0,00 %	0,41 %
Sjukfrånvaro totalt % *	2,68 %	0,98 %	2,49 %	3,14 %	0,89 %	2,93 %	-0,46 %	0,09 %	-0,44 %
*) Procent av schemalagd tid									

Förvaltningens sjukfrånvaro har sjunkit 0,44 procentenheter från 3,14 procent 2020 till 2,68 procent 2021. Korttidsfrånvaron har minskat med 0,85 procent procentenheter och långtidsfrånvaron ökat med 0,41 procentenheter. Förvaltningens sjukfrånvaro är under genomsnittet för hela Region Örebro län som redovisar en total sjukfrånvaro på 6,13 procent, varav korttidssjukfrånvaron är 3,45 procent och långtidssjukfrånvaron är 2,68 procent.

En förväntad effekt vore att korttidsfrånvaron skulle ökat sedan 2019 med anledning av coronapandemin, något sådant går dock inte att utläsa vad gäller sjukfrånvaron för 2021. Korttidsfrånvarons andel av den schemalagda tiden på 1,17 procent är den lägsta på förvaltningen sedan 2014.

7 Framtida utmaningar

- Osäkerhet i hur verksamheten kan bedrivas med anledning av pågående pandemi och vad nämndens kunder har för behov.
- Risk för minskad tillgång till kvalificerade tolkar.
- Osäkert hur inflyttningen till Örebro län ser ut framåt vilket kan påverka både mängden uppdrag och de efterfrågade språken för tolkning.

Osäkerhet i hur verksamheten kan bedrivas med anledning av pågående pandemi och vad nämndens kunder har för behov

Verksamheten har behövt ställas om flera gånger med anledning pandemin och risken är att det kan komma att ske flera gånger. Till exempel har både Regionhälsan och Tolk- och översättarservice kommit att erbjuda tjänster digitalt när så varit möjligt och efterfrågats. Ovissheten i hur efterfrågan kommer se ut från nämndens kunder gör det svårt att planera och prioritera utvecklingsområden och arbetssätt framåt.

De förändrade förutsättningarna för att bedriva verksamhet riskerar att tära på medarbetare i kundorganisationerna vilket också förändrar efterfrågan på vilken typ av tjänst nämndens medlemmar har behov av och förändrar det utbud Regionhälsan behöver tillhandahålla.

Risk för minskad tillgång till kvalificerade tolkar

Som angivits gällande kundnöjdhet så är tolkkompetens det område som hade lägst betyg under 2021, samtidigt finns det risk att kompetens tappas framöver.

Den stora förändringen vad gäller tolkade timmar under 2021 är att antalet tolktimmar till kunder utanför nämnden har reducerats kraftigt. Det gör att tolkar som utbildat sig till exempelvis rättstolkar kan välja att söka sig vidare då den typen av uppdrag nu utgör en väldigt liten del av Tolk- och översättarservice tolkuppsdrag. Tillgången till kvalificerade tolkar kan därför minska.

Den andra risken är till följd av en allmän minskad efterfrågan. Risken består här av att tolkarna gör andra karriärsval vilket kan få konsekvenser både vad gäller rekrytering av nya tolkar såväl som att behålla redan befintliga tolkar. I förlängningen blir risken att kvaliteten på tolkningen för nämndens medlemmar försämras.

Osäkert hur inflyttningen till Örebro län ser ut framåt och kan påverka både mängden uppdrag och de efterfrågade språken för tolkning.

En återkommande osäkerhetsfaktor för nämndens verksamhet är att se hur efterfrågan på tolkar kommer se ut om ett par år eller ens om ett halvår. Efterfrågan på tolkar är i hög grad beroende på hur migrationsströmmarna ser ut i världen och i förlängningen till Örebro län. Den ovissa utvecklingen gör det svårt att arbeta proaktivt med rekrytering av nya tolkar.

8 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 la-

gar, 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.

Den interna kontrollen ska vara tillräcklig enligt Kommunallagen (KL) 6 kap. 6 §. Med tillräcklig menas att processen för den interna styrningen och kontrollen 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.

Regionstyrelsen ska utifrån sin uppsiktsplikt göra ett utlåtande i årsredovisningen om den interna styrningen och kontrollen för verksamheten inom Region Örebro län har varit tillräcklig.

8.1 Internkontrollplan

Symbolförklaringar

✓ = Avslutad ⚠ = Ej genomförd

HR

Risken att systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) inte efterlevs.

Status	Åtgärd
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Varje chef ska säkerställa efterlevnaden av SAM utifrån de regionövergripande dokument som finns, och uppföljning ska ske i ledningsgrupper och i samverkansgrupper.</p> <p><i>Kommentar</i> Det systematiska arbetsmiljöarbetet är ständigt pågående i verksamheten. Rutiner för arbetet finns och följs. Risken ska ingå i nästkommande års riskanalys.</p>

Ekonomi

Risken att projektet att införa ett nytt ekonomisystem inte klarar att leverera resultat enligt mål i projektplan.

Status	Åtgärd
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Säkerställ att slutanvändarna genomför utbildning och får stöd i det nya ekonomisystemet.</p> <p><i>Kommentar</i> Förvaltningens ekonom har deltagit i arbetet med det nya ekonomisystemet och är en av dem som arbetat med utbildning för andra användare. Förvaltningen har säkerställt att slutanvändare genomfört utbildning och kan få stöd av förvaltningens ekonom. Åtgärden bedöms därför ha haft önskad effekt.</p>

Status	Åtgärd
	Risken ska inte ingå i nästkommande års riskanalys.

Informationssäkerhet

Risken att verksamheten inte efterlever tillämplig dataskyddslagstiftning (GDPR och Patientdatalagen). Samt NIS-direktivet och lag (2018:1174) om informationssäkerhet för samhällsviktiga och digitala tjänster.

Status	Åtgärd
✓	<p>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.</p> <p><i>Kommentar</i> Ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete pågår till viss del i verksamheten. Kompetenshöjande insatser har under året riktats mot förvaltningens ledningsgrupp. Det finns fortsatt behov av att ytterligare stärka kunskapen om informationssäkerhet. Risken ska ingå i nästkommande års riskanalys</p>
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Säkerställ att informationsklassning av IT-stöd som innehåller personuppgifter har genomförts i enlighet med riktlinje för informationsklassning. Dokumentnr434302. Rapportera hur många system som är klassade och hur många som återstår.</p> <p><i>Kommentar</i> I samband med införandet av GDPR informationsklassades förvaltningens verksamhetssystem. Någon ny översyn av informationsklassningen har inte genomförts under 2021. Det finns dock behov av att se över informationsklassningen av verksamheternas verksamhetssystem vilket inte kunnat prioriteras under året. Risken ska kvarstå i nästkommande års riskanalys.</p>
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Informationsägare/objektägare ska säkerställa att identifierade informationssäkerhetsbrister åtgärdas.</p> <p><i>Kommentar</i> Ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete pågår till viss del i verksamheten. Det finns dock behov av att ytterligare stärka kunskapen om informationssäkerhet för att tidigt identifiera informationssäkerhetsbrister. Risken ska ingå i nästkommande års riskanalys.</p>

Kvalitet och utveckling

Risken att arbetssätt/processer inte utgår och tar hänsyn till intressenters krav och behov samt skapar förutsägbara resultat.

Status	Åtgärd
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Genomför intressentanalys för att identifiera intressenter, deras krav och behov.</p> <p><i>Kommentar</i> En intressentanalys har upprättats och en rutin är framtagen för att säkerställa att analysen revideras årligen. Intressentanalysen, samt resultatet av den kundnöjdhetsundersökning som verksamheterna</p>

Status	Åtgärd
	<p>genomför årligen bidrar till att förvaltningen har god inblick i intressenternas krav och behov och kan därigenom arbeta för fortsatt utveckling av verksamheten med utgångspunkt i dessa. Åtgärden bedöms ha bidragit till önskad effekt. Risker ska inte ingå i nästkommande års riskanalys.</p>
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Genomför systematisk uppföljning för att utvärdera arbetssätt och processers resultat.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Såväl Regionhälsan som Tolk- och översättarservice är kvalitetscertifierade verksamheter. De ledningssystem verksamheterna upprättat och arbetar efter följs årligen upp av externa revisorer samt internt av internrevisorer och ledning. Detta för att säkerställa att verksamheterna har fungerande rutiner och arbetssätt som uppfyller kraven för certifiering enligt ISO9001 för Regionhälsan och FR2000 för Tolk- och översättarservice.</p> <p>Förvaltningen har också tagit fram en gemensam arbetsmodell som syftar till att verksamheterna, på ett systematiskt sätt, ska kunna ta tillvara på idéer och förbättringsförslag vilka kan bidra till stärkt kvalitet och en fortsatt utveckling av såväl verksamheten och arbetsmiljön. Arbeta med att implementera modellen pågår och en utvärdering av det nya arbetssättet sker löpande. Modellen kommer att justeras vid behov för att på sikt hitta den form som bäst fungerar för verksamheterna och arbetssituationen. Åtgärden anser därför ha bidragit till önskad effekt. Risker ska inte ingå i nästkommande års riskanalys.</p>
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Använd avvikelser som ett underlag för förbättring av verksamhetens arbetssätt/processer.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Förvaltningen arbetar kontinuerligt med avvikelshantering. Inkomna avvikelser analyseras och åtgärdas löpande. En analys genomförs också årligen vid ledningens planerings- och uppföljningsdagar. Att utveckla rapportering- och uppföljning av avvikelser medför förändrade arbetssätt. Området finns med i nämndens verksamhetsplan 2022. Risker ska därför kvarstå till nästkommande års riskanalys, trots att åtgärden bedöms ha bidragit till önskad effekt.</p>

Juridik

Risken att otillbörlig påverkan, muta/bestickning och korruption förekommer.

Status	Åtgärd
⚠	<p>Regionövergripande åtgärd: Implementera ny riktlinje när denna är framtagen och beslutad.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Ny riktlinje är ännu inte upprättad. Risker ingår inte nästkommande års riskanalys. Hanteras och implementeras på samma sätt som övriga nya riktlinjer inom Region Örebro län.</p>

8.2 ISK-bedömning

Ändamålsenlighet	Ange Ja/Nej	Ev. kommentar/ Om förslag till förbättringar finns ange dem
Upplevs den interna styrningen och kontrollen som en integrerad del av planeringen, genomförandet, uppföljningen och förbättringen av verksamheten?	Ja	

Ändamålsenlighet	Ange Ja/Nej	Ev. kommentar/ Om förslag till förbättringar finns ange dem
Upplevs den interna styrningen och kontrollen bidra till en ändamålsenlig och lagenlig verksamhet; att verksamheten bedrivs i enlighet med krav a-e?	Ja	
Tillämpning		
Finns dokumentation att tillgå som visar hela processen för den interna styrningen? (identifiera framgångsfaktorer, värdera framgångsfaktorer, ta fram och besluta aktiviteter samt följa upp och utvärdera aktiviteter)	Ja	
Finns dokumentation att tillgå som visar hela processen för den interna kontrollen? (identifiera risker, värdera risker, ta fram och besluta åtgärder samt följa upp och utvärdera åtgärder)	Ja	