



# Verksamhetsplan med budget 2023

## Servicenämnden

# Innehållsförteckning

1 Inledning .....	3
2 Vision och värdegrund .....	3
3 Syfte och roll .....	4
4 Omvärld, nuvarande situation och framtida utmaningar .....	4
5 Mål, strategier och uppdrag.....	7
6 Budget.....	16
7 Organisation.....	19
8 Uppföljning .....	20
9 Intern styrning och kontroll .....	20

*Bilaga: Investeringar, Servicenämndens verksamhetsplan med budget 2023*

# 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 målområdet attraktiv arbetsgivare och kompetensförsörjning.

## 2 Vision och värdegrund

**Region Örebro läns vision:**

*Tillsammans skapar vi ett bättre liv*

**Region Örebro läns 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 och roll

### Regionservice syfte

Regionservice ska tillsammans med Region Örebro läns verksamheter tillgodose invånarnas och samhällets behov på bästa sätt. Regionservice är en möjliggörande och värdeskapande servicepartner.

### 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, parkering, städ, vårdnära service, ekonomiadministration, löneadministration, upphandling, diarium, arkiv, telefonväxeln och servicecenter.

Regionservice har en strategisk roll inom sina verksamheter, som tar ett helhetsansvar och genomsyras av en hög serviceanda.

## 4 Omvärld, nuvarande situation och framtida utmaningar

### Omvärld

Efter flera år med pandemi, som har prövat vårt samhälle i allmänhet och vår organisation i synnerhet, tyder nu mycket på att den akuta fasen är över. Förändrade arbetssätt, nya rutiner och vanor, omställningar och omprioriteringar under dessa år har givit strukturella avtryck som inte går att hejda. Det nya är här för att stanna. Precis då samhället sakta men säkerligen börjar återhämta sig från pandemisviter ser vi hur ett nytt, ovisst och otäckt skeende etablerats som till en viss del sätter avtryck men också skapar en stor oro i vår organisation, Ukraina-krisen.

Globaliseringen har varit på stark frammarsch, men nu ser vi hur den har avtagit. En förflyttning från globalt till lokalt inom det privata, politiska och kommersiella har initierats. Internationellt samarbete är inte längre en självklarhet, nedstängning av gränser har starkt bidragit till detta. Distansmöten har blivit vardag för många och tjänsteresor har nästintill totalt fallit i glömska.

Gränsen mellan hemmet och kontoret har suddats ut allt mer liksom gränsen mellan stad och landsbygd när arbetet kan ske oavsett plats. Pandemin har påskyndat den digitala förflyttningen. Vi kan konstatera att de förändringar som har skett hade i vanliga fall tagit mycket längre tid.

Att omvärlden påverkar servicenämndens verksamheter är tydligt. Servicenämndens verksamhetsplan 2023 tar avstamp i Region Örebro läns omvärldsrappport. Ett särskilt fokus har också funnits på tre trender; life on demand, förändrat säkerhetsparadigm med inbromsande tillit och arbetsmarknad i transformation.

## Nuvarande situation

Regionservice ekonomi är i balans. Den senaste mätningen av hållbart medarbetarengagemang (HME) visar bra resultat. 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 vårdsystemet Cosmic (inom programmet för Framtida vårdinformationsstöd FVIS), ny schemalägningsmodul i Heroma och Office 365. Information i de vårdsystem och administrativa system som avvecklas behöver också tas om hand och arkiveras.

Upphandling och installation av medicinteknisk utrustning fortsätter med bland annat en operationsrobot inom ryggkirurgi, flera avancerade bildgivande system så som kardiologisk röntgenomlysning och positronemissionstomografi, samt utbyte av flera utrustningar inom endoskopiverksamheten. Dessutom sker ett utbyte av en linjäraccelerator inom strålbehandlingsverksamheten och fortsättning av cyklotronprojektet.

Flera om- och nybyggnationer kommer att färdigställas, utrustas och driftsättas under året. Exempel är ombyggnation av teknikhuset USÖ, sjukhusapoteket USÖ och folktandvårdsklinik i Adolfsberg Örebro, nybyggnation för reservkraftsanläggning på Lindesbergs lasarett och Dansens hus, Kävesta Folkhögskola samt ny endoskopimottagning på Karlskoga lasarett. Samtidigt pågår flera andra mindre och halvstora byggnations- samt teknikprojekt.

Följder av oron i världen har under 2022 blivit allt mer synliga och kännbara för Regionservice verksamheter. Det har yttrat sig i prisökningar framförallt gällande bränsle och energi, men också livsmedel. Utöver prisökningar har även försenade leveranser av komponenter på olika sätt påverkat verksamheten. Leveranserna kan fortsatt komma att påverkas av omvärldsfaktorer, till exempel Ukrainakrisen och en eventuell fortsättning på pandemin. Här behöver Regionservice verksamheter arbeta proaktivt för att minska påverkan på Region Örebro län.

Under 2023 kommer fokus att vara på att vara en möjliggörande och värdeskapande partner. En del är att förstärka leveransförmågan hos IT för att underlätta regionens fortsatta digitalisering och verksamhetsutveckling. Ett särskilt fokus på IT-säkerhet och ett fortsatt systematiskt arbete med kontinuitetshantering för att säkerställa leveranser till samhällskritiska verksamheter. Arbetet för att långsiktigt bibehålla en ekonomi i balans fortgår.

## Framtida utmaningar

Pandemins olika återkommande vågor har påverkat stora delar av Regionservice verksamheter. Verksamheterna har blivit vana vid 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. Fortsatt samverkan med andra förvaltningar i regionen är av stor vikt, likaså är vårt interna samarbete en framgångsfaktor.

Oro och osäkerhet i världen visar inte på någon avmattning inför 2023. Detta föranleder att verksamheterna behöver fortsätta följa utvecklingen samt vidta nödvändiga åtgärder i god tid.

### *Effektiviseringar och innovativa lösningar*

Effektiviseringar i våra verksamheter är grunden till ekonomisk god hushållning och en viktig faktor för att klara av framtida utmaningar. Med de resurser vi har till förfogandet och den ökande efterfrågan på våra tjänster behöver Regionservice verksamheter fortsätta 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.

### *Metoder och systematik för dialog*

Dialog med kund är något vi kommer fortsätta prioritera då vi ser det som en stark framgångsfaktor. 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 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. Vi behöver hitta sätt att tillsammans med förvaltningarna skapa tjänster som är värdeskapande för deras verksamhet.

### *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. Att arbeta från en annan plats är ett av de nya perspektiven på yrkeslivet.

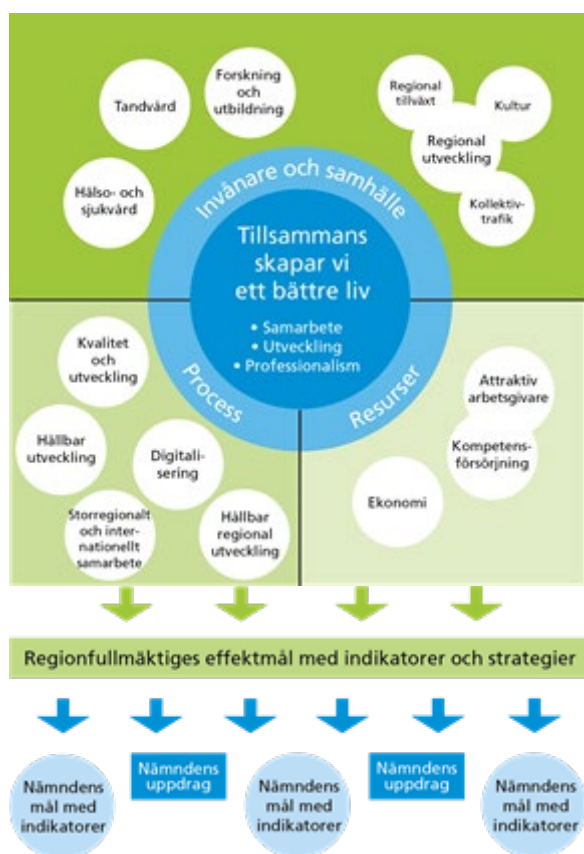
## 5 Mål, strategier och uppdrag

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”. Värdegrunden ”samarbete, utveckling och professionalism” är ett stöd i riktningen mot visionen.

Perspektiven är

- 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 arbetssätt, metoder och processer. Nämnderna ska konkretisera ansvaret och kan fastställa specifika mål och uppdrag som gäller för nämndernas ansvarsområden.



Effektmål med indikatorer och utpekade strategier samt servicenämndens egna mål, indikatorer 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 servicenämnden 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.

#### *Kvalitets- och utvecklingsarbete i Regionservice*

Regionservice ska vara en möjliggörande och värdeskapande partner för Region Örebro läns verksamheter genom att tillsammans kontinuerligt och systematiskt arbeta med ständiga förbättringar avseende såväl kultur som struktur. Helhetsperspektiv på kvalitets- och utvecklingsfrågor omfattar engagerande och motiverade medarbetare, samhällsnytta samt hållbarhet i dess sociala, ekologiska och ekonomiska dimensioner.

För att lyckas behöver vi internt samarbeta över gränser, lyfta varandra och tillvarata allas erfarenheter och förbättringsidéer. Vi lär kontinuerligt genom att bevaka vår omvärld och är aktiva i verksamhetsnära avvikelsehantering mot uppsatta målnivåer.

Vi fortsätter utveckla vår samverkan med intressenter genom samverkans- och utvecklingsforum inom processer och på samtliga nivåer i förvaltningen. En stor utmaning är att hantera 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. Vi ska ha en hög yttre effektivitet, det vill säga erbjuda rätt tjänster, samt en hög inre effektivitet som handlar om att utföra tjänsterna rätt.

Allt utvecklingsarbete ska genomsyras av vår vision - tillsammans skapar vi ett bättre liv!



**Mål: Regionservice är en möjliggörande och värdeskapande partner.**

***Indikatorer***

Det finns samverkans- och utvecklingsforum med kund för strategiska diskussioner och gemensamma prioriteringar.

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

***Aktiviteter***

Testa och utvärdera konceptet servicerond hos kund för att arbeta förebyggande, spara tid och effektivisera.

**Mål: Våra medarbetare är involverade, motiverade och driver med eget initiativ ständiga förbättringar. I vår verksamhet är tillit och delaktighet ledord!**

***Indikatorer***

Kompetens i förändringsledning ska öka i vår verksamhet.

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

HME delindex Motivation ska öka.

HME delindex Ledning ska bibehållas eller öka.

**Uppdrag**

1. Regionservice områden får i uppdrag att i samsyn med våra partners se över serviceutbud för att möta Region Örebro läns olika verksamheters behov.
2. Regionservice (kostavdelningen) får i uppdrag att fortsätta genomlysningen av regionens kostverksamhet och ta fram förslag till förändringar med målsättning att säkerhetsställa 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 att verksamheterna ansvarar för och bidrar i arbetet med 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. Digitala möten har för många på kort tid blivit det normala. Den snabbt ökande digi-

tala 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.

Regionservice digitalisering ska möjliggöra:

- ✓ Bästa och mest effektiva service och lösningar till regionens alla verksamheter
- ✓ En fortsatt digitalisering inom regionens alla verksamheter
- ✓ Definition och kartläggning av det digitala ekosystemet inom Region Örebro län
- ✓ Ökad leveransförmåga genom effektivare metoder och processer, det vill säga:
  - Vi ska kunna göra mer utan att växa antal medarbetare i samma utsträckning som vår leveransförmåga växer
  - Ökad självbetjäning med fokus på digitala lösningar
  - Automatisera flöden och arbetsmetoder

**Mål: Vi digitaliserar för att möjliggöra ökad leveransförmåga genom effektivare metoder och processer.**

#### *Indikatorer*

Den digitala mognaden ska öka.

#### **Uppdrag**

3. Område IT får i uppdrag att tydliggöra den strategiska rollen och förstärka leveransförmågan för att stödja Region Örebro läns verksamheters fortsatta digitalisering och verksamhetsutveckling.
4. Område IT får i uppdrag att tydliggöra hur processen ser ut när verksamheter i Region Örebro län behöver stöd vid digitalisering av sin verksamhet.
5. Område IT får i uppdrag att påbörja etableringen av en dedikerad IT-säkerhetsfunktion (SOC) som övervakar och vid behov vidtar åtgärder kopplade till IT-hot och angrepp.
6. Område IT får i uppdrag att etablera en väl fungerande livscykelhantering av Region Örebro läns IT-stöd. Ett första steg är att kartlägga föråldrade system (legacy-system), teknik, applikationer och ägandeskap. Steg två är att efter prioritet besluta och genomföra avveckling eller flytt till moderna plattformar. Syftet med livscykelhanteringen är att regionens IT-stöd ska vara säkert, kostnadseffektivt och fullt förvaltad enligt pm3-modellen.
7. Område kundtjänst får i uppdrag att upphandla och implementera ett ärendehanteringssystem för att möjliggöra fortsatt digitalisering och automation samt stödja nytt arbetssätt till ITIL (ett ramverk för att leverera effektiva tjänster inom IT-support).

## 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.

Hållbarhet är en tydlig megatrend där utvecklingen gått från att hållbarhet ses som en kostnad till att det nu ses som en möjlighet som även omfattar lönsamhet och en långsiktig överlevnad. Samtidigt är läget för klimatet akut och klimatutmaningen kräver omställning och att verksamheterna klimatanpassas.

Region Örebro län är en ansvarsfull aktör med höga ambitioner inom hållbarhetsområdet. Vi vill skapa välfärd och livskvalitet, utan att äventyra kommande generationers möjligheter att tillgodose sina behov.

Program för hållbar utveckling 2021-2025 med beslutade indikatorer visar hur Region Örebro län arbetar i linje med Agenda 2030 - FN:s 17 globala hållbarhetsmål och andra nationella mål inom hälsa, miljö och ekonomi. Programmet integrerar det sociala, ekologiska och ekonomiska perspektivet och innehåller tre övergripande mål med inriktningsmål.

Övergripande mål	Inriktningsmål
<p>God hälsa och livsmiljö</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Goda levnadsvanor.</li><li>• Mat och måltider som främjar hälsa och har liten klimatpåverkan.</li><li>• Hälsöfrämjade inom- och utomhusmiljöer.</li><li>• Minimal negativ effekt från kemikalier och läkemedel.</li><li>• Resurseffektiva resor och transporter som drivs med förnybara drivmedel.</li></ul>
<p>Jämlik och jämställt</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Insatser som minskar ojämlikhet i hälsa.</li><li>• Bemötande som stödjer och inkluderar.</li><li>• Tillgänglig, normmedveten och inkluderande kommunikation.</li><li>• Nolltolerans mot våld.</li><li>• Delaktighet och inflytande för barn och unga.</li><li>• Attraktiv arbetsgivare med hälsofrämjande, jämlika och jämställda arbetsplatser som bidrar till en långsiktig kompetensförsörjning.</li></ul>
<p>Ansvarsfull resursanvändning</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sociala och ekologiska krav vid upphandling.</li><li>• Förnybar energi och energieffektivisering.</li><li>• Minimerad materialförbrukning, minskade avfallsmängder och robusta materialflöden.</li><li>• Socialt och miljömässigt hållbara finanser.</li><li>• Tillgänglig och inkluderande digitalisering med låg klimat- och miljöpåverkan.</li></ul>

I Regionservice finns hållbarhetsarbetet högt på dagordningen och är en naturlig del i den dagliga verksamheten. Aktiviteter för att nå uppsatta mål i hållbarhetsprogrammet tas fram i ordinarie verksamhetsplanering och följs kontinuerligt upp under året. Samverkan med andra förvaltningar och organisationer är avgörande för att lyckas - tillsammans skapar vi ett bättre liv!

**Mål: Vi uppmuntrar och säkerställer hållbarhet i vår dagliga verksamhet - i processer, arbetssätt och beslut.**

### **Uppdrag**

8. Område fastigheter 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.
9. Område fastigheter får i uppdrag att öka antalet laddpunkter för verksamhetsbilar i Region Örebro län för att öka takten i omställningen till fossilfria fordon och transporter.

## Strategi: Hållbar regional utveckling

Strategier för regional utvecklingsstrategi

- Ett utmaningsdrivet genomförande av Regional utvecklingsstrategi.
- Insatser som skapar likvärdiga förutsättningar i hela länet.
- Bygga resiliens och utvecklingskapacitet i Örebro län.

*En attraktiv och pulserande region för alla* är namnet på den regionala utvecklingsstrategin, RUS. RUS:en är en gemensam vägvisare för hur Region Örebro län tillsammans med länets kommuner, näringsliv, myndigheter, universitet och civilsamhälle vill utveckla Örebro län.

Övergripande mål			
Effekt	Mål		
	Stark konkurrenskraft	Hög och jämlik livskvalitet	God resurseffektivitet
•	Förbättrad kompetensförsörjning	• Goda uppväxtvillkor	• Minskad klimatpåverkan
•	Ökad kunskapsintensitet	• Goda försörjningsmöjligheter	• Giftfri miljö
•	Ökad innovationskraft	• Ökad grad av delaktighet och inflytande	• Ökad biologisk mångfald
•	Ökad entreprenöriell aktivitet	• Attraktiv boende- och närmiljö	• God vattenförsörjning
•	Ökad nationell attraktionskraft	• God och jämlik hälso- och sjukvård	• Mer bioekonomi och cirkulära flöden
•	Ökad global konkurrenskraft	• God och jämlik folkhälsa	• Ökad andel förnybar energi
•	Ökad tillväxt i näringslivet		
•	Ökad produktion inom areella näringar		
<b>PRIORITERADE OMRÅDEN</b>			
	Näringsliv och entreprenörskap		
	Innovationskraft och specialisering		
	Kunskapslyft och utbildning		
	Kompetensförsörjning och matchning		
	Social sammanhållning och demokrati		
	Hälsofrämjande arbete och hälso- och sjukvård		
	Klimat, miljö och energi		
	Bostadsförsörjning och attraktiva miljöer		
	Transporter och infrastruktur		
	Upplevelser och evenemang		

Regionservice verksamheter bidrar på olika sätt till att nå de strategiska inriktningarna och målsättningarna i RUS:en. Genom digitalisering och medicinteknisk utveckling bidrar vi till en framtidsinriktad hälso- och sjukvård och till ökad innovationskraft. Fastighetsutveckling, upphandling och livsmedelsförsörjning är exempel på andra områden där Regionservice har möjlighet att påverka.

Verksamheternas aktiva arbete för att nå målsättningarna i Program för hållbar utveckling bidrar också till en hållbar regional utveckling. Minskad klimatpåverkan, hållbara resor och transporter, energieffektivisering, ökad biologisk mångfald och cirkulära flöden kopplar 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 lednings- och sakfrågor inom Regionservice områden och funktioner. Samverkan sker också med andra organisationer, till exempel Sveriges kommuner och regioner (SKR). Det sker också ett kunskapsutbyte genom deltagande i nationella och internationella konferenser. Det finns dessutom samarbeten med universitet och högskolor kring utvecklings- och utbildningsfrågor.

Utbyte med andra regioner, kommuner, organisationer och lärosäten tillför kunskap. Det bidrar till att skapa goda utvecklingsmöjligheter, inte bara för Regionservice verksamhet utan också för att invånarnas och samhällets behov ska tillgodoses på bästa sätt.

## **5.3 Perspektiv: Resurs**

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

### **Attraktiv arbetsgivare och kompetensförsörjning**

Vi är alla varandras arbetsmiljö och hur vi förhåller oss till varandra kan många gånger avgöra hur våra resultat blir och hur vi uppfattas som arbetsgivare. En grundförutsättning är att vi har trygga arbetsplatser med en positiv och inspirerande arbetsmiljö i ett gott samarbetsklimat. En grund som också bidrar till vår nolltolerans mot diskriminering och kränkande behandling.

Regionservice arbetar för ett närvarande, tillitsfullt och engagerat ledarskap som ger ansvar, stöd och möjligheter för ett aktivt och delaktigt medarbetarskap. Att arbeta med förändring och utveckling ses som en naturlig del i vardagens arbete för alla medarbetare.

En hållbar hälsofrämjande arbetsplats förknippas alltmer med strategiskt kompetensförsörjning. Ett ökat fokus på friskfaktorer, utöver bibehållet arbete att minska sjukfrånvaro, bidrar till att stärka oss som arbetsgivare ytterligare.

Ett mer flexibelt arbetsliv kan även det stärka oss som arbetsgivare genom att öppna upp för nya möjligheter och bidra till hållbara arbetsdagar. För cirka en tredjedel av Regionservice medarbetare är möjligheten att arbeta från annan plats en del av det nya normala. Den här nya dimensionen av arbetslivet ställer även nya och olika krav på ledarskap och medarbetarskap. Att en stor del av Regionservice medarbetare har arbeten som inte kan utföras från annan plats innebär också att det är viktigt att överbrygga en polarisering mellan platsberoende respektive platsberoende yrken.

Förvaltningen har många olika yrken i ett mycket meningsfullt sammanhang. Intressanta arbeten inom olika yrken i kombination med meningsfullheten i vårt uppdrag kan lyftas fram ännu mer för att långsiktigt attrahera medarbetare. Som arbetsgivare ser vi också positivt på intern utveckling inom hela organisationen Region Örebro län med alla dess möjligheter.

**Effektmål 9. Region Örebro län är en attraktiv arbetsgivare med hälsofrämjande, jämställda och jämlika arbetsplatser som 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.

Frisktalet ska förbättras i jämförelse med föregående år.

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

**Mål: Vi arbetar tillsammans för att vi ska agera utifrån värdegrunden i alla sammanhang.**

**Ekonomi**

Regionservice ska tillsammans med våra partners medverka till en långsiktigt stark ekonomi och god hushållning för Region Örebro län. Det gör Regionservice både operativt och strategiskt genom att effektivisera den egna verksamheten och bidra till utveckling av kostnadseffektiva lösningar.

**Effektmål 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 har ett årligt resultat på 2 %.**

***Indikatorer***

Resultat %.

## 6 Budget

### 6.1 Budget 2023

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
- byggnationer för Område fastigheter och Område IT kommer medföra ökade kostnader för egna lokaler,
- ökade IT-kostnader (förstärkning IT-säkerhet, IT-arkitektur och licenskostnader)
- utveckla kostverksamheten för att nå ekonomisk balans med lägre produktion.

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

### 6.2 Ekonomiska nyckeltal

Regionservice resultatmål matchar det ekonomiska ansvarstagandet. Det ekonomiska utfallet följs upp månatligen (intäkter, lönekostnader, övriga kostnader) och varje ekonomirapport inkluderar också helårsprognos.

Nyckeltal:

- Resultatmål 2 % av omsättningen

Procent	Budget 2023	Prognos 2022	Budget 2022
Lönekostnadsökningstakt	3,0 %	5,2 %	7,20 %

*Budget 2023 beräknad på prognos 2022.*



### 6.3 Resultatbudget servicenämnd

Belopp i mnkr	Budget 2023	Prognos 2022	Budget 2022
<b>Verksamhetens intäkter</b>			
Övriga intäkter	2 260,1	2 186,0	2 142,4
<b>Summa intäkter</b>	<b>2 260,1</b>	<b>2 186,0</b>	<b>2 142,4</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>			
Personalkostnader	-650,0	-606,6	-623,3
Övriga kostnader	-1 192,0	-1 143,5	-1 123,4
Avskrivningar, inventarier	-60,0	-54,9	-55,6
Avskrivningar, fastigheter	-250,0	-243,7	-239,3
<b>Summa kostnader</b>	<b>-2 152,0</b>	<b>-2 048,7</b>	<b>-2 041,6</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	108,1	137,3	100,8
Finansnetto	-55,0	-50,7	-49,6
Fastighetsfinansiering	-105,0	-103,1	-101,0
<b>Resultat *)</b>	<b>-51,9</b>	<b>-16,5</b>	<b>-49,8</b>

\*) Resultat budget 2023 ska överensstämma med nämndens budgetram från regionfullmäktige

*Budget 2023 preliminärt beräknad.*

## 6.4 Driftbudget servicenämnd

Belopp i mnkr	Budget 2023		Prognos 2022	
	Omsätt-ning	Varav budget-ram	Omsätt-ning	Varav budget-ram
Område fastigheter	1 053,8	0	1 026,0	0
Område försörjning	368,1	0	354,0	0
Område administrativ utveckling och service	96,7	0	93,0	0
Område IT	455,6	0	438,0	0
Område medicinsk teknik	85,2	0	82,0	0
Område kundtjänst	95,7	0	92,0	0
Förvaltningsgemensamt	105,0	-51,9	101,0	49,8
<b>Summa</b>	<b>2 260,1</b>	<b>-51,9</b>	<b>2 186,0</b>	<b>49,8</b>

Budget 2023 preliminärt beräknad.

## 6.5 Investeringsbudget

Belopp i mnkr	Budget 2023	Prognos 2022	Budget 2022
Immateriella anläggningstillgångar	0	0	0,0
Byggnadsinvesteringar	347,5	510,0	1 435,4
Medicinteknisk utrustning	0	0	0,0
It-utrustning	96,9	75,0	105,6
Övrig utrustning	15,0	39,0	56,8
<b>Summa</b>	<b>459,4</b>	<b>624,0</b>	<b>1 597,8</b>

Budget 2023 exklusive kommande tilläggsbudget som beslutas kvartal 1 2023.

## 7 Organisation

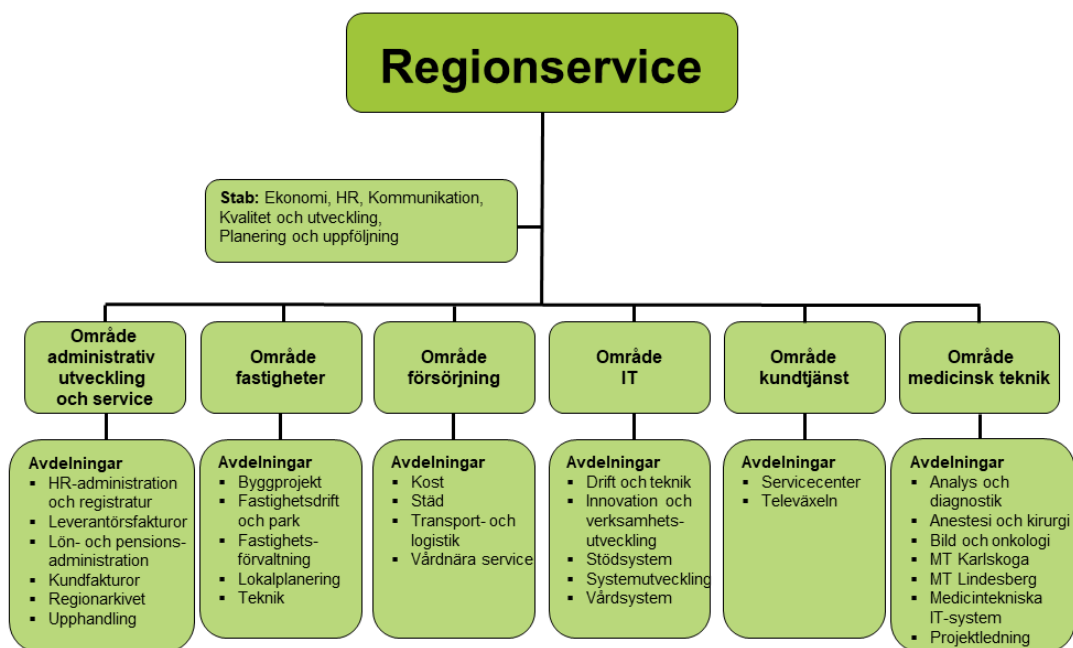
Regionservice leds av en förvaltningschef. Förvaltningschefen ingår i Region Örebro läns ledningsgrupp. Ledningsgruppen för Regionservice består av förvaltningschef, områdeschefer och stabschefer.

Regionservice består av verksamheter inom sex områden:

- Område administrativ utveckling och service
- Område fastigheter
- Område försörjning
- Område IT
- Område kundtjänst (inklusive säkerhet och beredskap)
- Område medicinsk teknik

Varje område leds av en områdeschef. I områdena finns flera chefsnivåer såsom avdelnings- och/eller gruppchef.

Regionservice stab är en stödfunktion som samordnar och utvecklar Regionservice verksamhet inom områdena ekonomi, HR, kommunikation, planering och uppföljning, miljö, kvalitet och utveckling. Arbetet präglas av både strategiska uppgifter och frågor, likväl som operativt arbete. I Regionservice stab finns funktioner som leds av stabschefer. 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/uppnå 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 intern 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 bedrivs i enlighet med föreskrifter och Region Örebro läns riktlinjer och rutiner.	Regionövergripande åtgärd: Varje chef ska säkerställa att arbetsmiljöarbete sker enligt fördelade arbetsmiljöuppgifter genom att årligen följa upp arbetsmiljöarbetet, planera för åtgärder och rapportera/redovisa till den som fördelat arbetsmiljöuppgifterna.
	Risken att lönehantering och löneutbetalningsprocessen inte är helt tillfredsställande och ändamålsenlig.	Regionövergripande åtgärd: Genomgång och kvalitetssäkring av processerna inom lönehante-ringsområdet.
Ekonomi	Risken att redovisningen inte är rättvisande.	Regionövergripande åtgärd: Information och utbildningsinsatser riktat till ekonomer och ekonomiadministratörer.
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. <ul style="list-style-type: none"><li>All berörd personal ska ha god kunskap om och medverka till att följa regelverk för informationssäkerhet,</li><li>Informationsklassa och riskbedöma vid inköp, upphandling och förändring som kan påverka informationssäkerheten.</li></ul>
		Regionövergripande åtgärd: Säkerställ att informationsklassning av IT-stöd som innehåller personuppgifter har genomförts i enlighet med riktlinje för informationsklassning.

Verksamhet	Risk	Åtgärd
		Regionövergripande åtgärd: Informationsägare/objektägare ska säkerställa att identifierade informationssäkerhetsbrister åtgärdas.
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).	Ta fram kontinuitetsplan för verksamheten, enligt MSB:s modell.
		Påbörja arbetet med att förstärka och renovera elförsörjningen på länets tre sjukhus, enligt teknisk försörjningsplan. Syftet är att säkerställa robusthet och redundans av strömförsörjning.
	Risken att leveranser av material och utrustning försenas eller uteblir på grund av situationen i omvärlden.	Identifiera processer i samhällskritisk verksamhet där material- eller utrustningsbrist får konsekvenser. Bevaka och vidta förebyggande åtgärder för att minimera brister som kan uppkomma.
Fastighets- underhåll	Risk att ett ändamålsenligt underhåll av regionens fastigheter inte är helt säkerställt samt att underhållet inte sker med tillräcklig intern kontroll (revisionsrapport).	Planera förutsättningar och omfattning för att ta fram långsiktiga underhållsplaner med tillhörande rutiner, styrdokument och systemstöd.
		Redovisa inrapporterade nyckeltal med tillhörande analys.

## Bilaga: Investeringar, Servicenämndens verksamhetsplan med budget 2023

### Fastighetsinvesteringar 2023

Totala fastighetsinvesteringar för 2023 uppgår till 347,5 miljoner kronor.

<b>Förvaltning, projekt</b> Med information om projekt där den totala investeringsutgiften beräknas till mer än 10 miljoner kronor (beloppen avser investeringsutgift 2023)	<b>Belopp, mnkr</b>
<b>Hälso- och sjukvårdsnämnden</b> <b>totalt:</b>	<b>86,6</b>
HS Bygginvestering i samband med MT-investering	45,3
HS USÖ M-huset, ombyggnation patologen	12,4
HS USÖ B-huset Uppgradering fastighetsnät	2,1
HS Nytt produktionsapotek, USÖ	3,0
<b>Folktandvårdsnämnden</b> <b>totalt:</b>	<b>5,2</b>
<b>Regional tillväxtnämnd, samhällsbyggnads-nämnden och kultur- och fritidsnämnden, totalt:</b>	<b>1,8</b>
<b>Servicenämnden övriga områden</b> <b>totalt:</b>	<b>1,8</b>
<b>Servicenämnden, fastigheter</b> <b>totalt:</b>	<b>222,5</b>
RSE Energieffektiviseringar, pott	10,0
RSE Reinvesteringar och brandåtgärder länet, pott	70,0
RSE Karlskoga lasarett nätstation	10,0
RSE Lindesbergs lasarett nätstation	5,0
RSE Länet, Renovering skyddsrum, lagkrav	10,0
RSE Radonåtgärder, länet	5,0
RSE USÖ Nätstationer	33,5
RSE M-huset USÖ, renovering bassäng	7,0
RSE M-huset USÖ, Utbyte rumsstyrning värme och ventilation	3,0
RSE Nytt system insamling mediaförbrukning, länsövergripande	2,0
RSE Förstudier och planering, pott	15,0
RSE Projektering, pott	50,0
<b>Regionstyrelsen</b> <b>totalt:</b>	<b>4,6</b>
<b>Regionstyrelsen, externa hyresgäster</b> <b>totalt:</b>	<b>25,0</b>
Campus Etapp 3	25,0
<b>Summa fastighetsinvesteringar 2023</b>	<b>347,5</b>

## IT investeringar 2023

Totala IT investeringar för 2023 uppgår till 96,9 miljoner kronor.

Objekt, objektbeskrivning	Belopp, mnkr
<b>Vårdsystem:</b>	
Serverar, hårdvara	14,4
Lagring, utbyggnad och ny lösning	15,0
Certifikat, licenser	1,6
<b>Driftstjänster:</b>	
Datacenter-switchar, linjemoduler, licenser, optik, management	1,5
<b>Bastjänst-system:</b>	
Stamnät, accessnät	10,1
WiFi nät	9,3
Teknik, säkerhet, övervakning	6,0
<b>Övriga system:</b>	
Datorer, skärmar, dockningsstationer, tangentbord, möss	32,0
Interaktiva skärmar, vanliga skärmar och videosystem för konferensrum	7,0
<b>Summa IT investeringar 2023</b>	<b>96,9</b>

## Övriga investeringar 2023

Övriga investeringar för 2023 uppgår till 15,0 miljoner kronor.

Verksamhet	Objektbeskrivning	Belopp, mnkr
<b>Övrig utrustning:</b>		
Försörjning	Tvätt/skur maskiner, truckar, övrigt	2,9
Fastigheter, fastighetsdrift	Utrustning, fordon, inredning	4,1
IT, Medicinsk teknik, RSE	Fordon, mätinstrument, övrigt	2,2
<b>Byggansluten utrustning:</b>		
Fastighetsdrift	Teknikhuset USÖ	4,0
<b>Teknisk övrig utrustning:</b>		
Regionservice, övergripande	Uppgradering passer- och låssystem samt ökade krav på skalskydd	0,6
Regionservice, övergripande	Installation/utbyte nyckelskåp	1,2
<b>Summa övriga investeringar 2023</b>		<b>15,0</b>