

Verksamhetsberättelse

Servicenämnden

Helår 2021

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Syfte	3
3	Väsentliga händelser	3
4	Nämndens mål, strategier och uppdrag	9
4.1	Sammanfattning resultat av mål och uppdrag	9
4.2	Perspektiv: Invånare och samhälle	10
4.3	Perspektiv: Process	10
4.4	Perspektiv: Resurs	21
5	Ekonomi	27
5.1	Resultatrapport servicenämnden	27
5.2	Årets resultat	28
5.3	Vidtagna åtgärder för att nå ekonomi i balans	30
5.4	Investeringar	31
5.5	Produktions- och nyckeltal	34
6	Personalekonomi	36
6.1	Personalkostnader	36
6.2	Kostnadsanalys	36
6.3	Antal tillsvidareanställda årsarbetare	37
6.4	Sjukfrånvaro	38
7	Framtida utmaningar	39
8	Intern styrning och kontroll	40
8.1	Internkontrollplan	40
8.2	ISK-bedömning	46

Bilagor

Bilaga 1: Upphandlingsrapport Regionservice - Helår 2021

1 Inledning

Uppföljningen i servicenämndens verksamhetsberättelse utgår från verksamhetsplanen, vilken i sin tur utgår från förutsättningar, mål, inriktningar och ambitioner som uttrycks i regionfullmäktiges verksamhetsplan med budget samt nämndens/förvaltningens egna mål och uppdrag.

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

2 Syfte

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

3 Väsentliga händelser

Nedan redovisas väsentliga inre och yttre händelser som påverkat förvaltningen under 2021 och händelser som kunder, patienter och invånare berörts av.

Sammanfattningsvis är de mest väsentliga händelserna för året:

- Vårdverksamheternas inflyttning i H-huset
- Implementering av nytt ekonomi- och inköpssystem
- Omställningen på grund av coronapandemin med:
 - Uppbyggnad och drift av vaccinationsnoderna
 - Kraftigt ökad efterfrågan av städtjänster och vårdnära service (VNS)
 - Ny verksamhet med att producera PCR-kit
 - Fortsatt utbyggnad och support för verksamheternas omställning till distansarbete

Påverkan av coronapandemin och covid-19

Coronapandemin har påverkat våra verksamheter även detta år. Främsta fokus har fortsatt varit att stötta Hälso- och sjukvården och övriga förvaltningar. Inriktningen har varit att ställa om verksamheten för att på bästa sätt leverera service och support anpassat till rådande läge. Förvaltningen har hanterat snabba förändringar, genomfört stora omställningar och mött behoven på ett bra sätt. Vissa avdelningar är mer påverkade verksamhetsmässigt än andra, till exempel genom en ökad efterfrågan av tjänster, en ökad mängd ärenden och annan typ av handläggning än normalt. Planerade förändrings- och utvecklingsarbeten har även detta år delvis stått tillbaka eller utförts i mindre omfattning. Även ordinarie verksamhet har påverkats, till exempel har ett flertal upphandlingar ännu inte påbörjats. För att klara uppdraget har upphandlingar lagts ut på externa upphandlingskonsulter. Kompetensförsörjningen inom Område medicinsk teknik har påverkats negativt, eftersom flera utbildningar som kräver fysisk närvaro inte har kunnat genomföras. Även vissa medicekniska upphandlingar har påverkats negativt, då det inte varit möjligt att genomföra referensbesök.

Väsentliga arbeten som genomförts under året med anledning av pandemin:

- På mycket kort tid bidrog Regionservice verksamheter i uppbyggnaden och driftsättningen av fem vaccinationsnoder geografiskt spridda över länet. Det har varit allt från iordningställande av lokaler, leverans av it-produkter, telefonlösningar för vaccinationsbokning, till att ha tagit fram ett transportupplägg för vaccin och material till noderna. HR-administrationen upprättade över 1 200 anställningsavtal till tillfälligt anställd personal och löneenheten lade in anställningarna i personalsystemet. Verksamheterna har varit flexibla och anpassat, avvecklat och iordningställt nya lokaler för vaccination efter Hälso- och sjukvårdens förändrade behov. Under våren infördes ett nytt it-stöd för att underlätta hantering och bokning av vaccination, Mitt vaccin. Servicecenter hanterar behörigheter och ger support i it-stödet. Televäxeln och registraturen har hanterat många samtal och frågor om vaccination. Regionarkivet har hanterat hälsodeklarationer från vaccinationsnoderna.
- I samband med att covid-19 tog ny fart under året har Regionservice verksamheter stöttat vårdverksamheten för att hantera andra, tredje vågen och nu fjärde vågen. På sjukhusens avdelningar där covidpatienter behandlades har extra resurser tillsatts för att kunna frigöra vårdpersonal, till exempel utföra mer slutstädning, ökade serviceuppdrag på operation och IVA samt för att klara av städuppdraget som tar längre tid att utföra. På grund av fortsatt högt tryck på akutmottagningen USÖ och behov av slutstädning på vårdavdelningar även kväll och natt, så fortsätter städuppdrag på dessa ställen dygnet runt veckans alla dagar. Transport- och logistikavdelningen har utökat bemanningen på akutmottagningen för att hantera ökat behov av transporter nattetid. Avdelningen ansvarar också för regionens pandemilager. Vårdnära service (VNS) har även utökat sina tjänster på Mikrobiologen samt covid-mottagningen samt inom befintliga uppdrag på kvällar och helger. Avdelningen för vårdnära service har under det senaste året vuxit från ca 40 till drygt 100 medarbetare, vilket har varit tufft inte minst för första linjens chefer. Fortsatt arbete pågår för att öka antalet tillsvidareanställda medarbetare, så att de ska utgöra en större del av den totala medarbetargruppen. Ytterligare en gruppchef har anställts under våren. Konsekvensen av volymökningen har inneburit att avdelningen inte kommit så långt i utvecklingen av sitt grunduppdrag som önskat. I den tredje smittspridningsvågen öppnade Servicecenter återigen en snabbare väg in för att få hjälp och underlätta hantering av behörighet till vårdsystem, inpassering i dörrar och lokalanpassning. Löneenheten har arbetat med att registrera de covidrelaterade ersättningar som vårdpersonalen erhåller och stöttat med bland annat schemaläggning och behörigheter i personalsystemet Heroma.
- I september tog VNS över det totala ansvaret för all packning av provtagningskit för covidtester (PCR-kit) från vården. Verksamheten har etablerats på våning 3 i F-huset. Efterfrågan på PCR-kit till vårdcentralerna har ökat lavinartat under november månad i samband med att kraven runt testning förändrades. I september producerades 57 700 PCR-kit, i december 128 700 PCR-kit. Totalt har VNS producerat 238 600 PCR-kit sedan man tog över verksamheten i september. I början av december flyttades även rorfyllningen till samma plats som packningen av PCR-kit. I december 2021 går det åt motsvarande 20-25 heltidstjänster för att löpande arbeta med denna process.

- Omställningen till distansarbete för Region Örebro läns verksamheter har fortsatt inneburit ett hårt tryck på leverans av viss arbetsutrustning samt förstärkande åtgärder när det gäller nätkapacitet, distansarbetslösningar och digitala mötesplattformar. Det är fortfarande långa ledtider på viss utrustning. Regionservice har bidragit med support till skype- och videomöten, presskonferenser samt vid regionstyrelse- och nämndsmöten.

Personalsituationen i Regionservice

Personalsituationen har överlag varit god i förvaltningen, även om vissa verksamheter under en begränsad tid känt av ökad frånvaro och/eller ökad arbetsbelastning. För de verksamheter som gick in i pandemin med vakanshållna tjänster efter anställningsstoppet 2019, har det inneburit en extra arbetsbelastning. Verksamheterna låg på marginalen redan vid ingången av pandemin, samtidigt som det blev en ökad arbetsbelastning under pandemin och i samband med flera stora systeminföranden.

Majoriteten av Regionservice verksamheter har sin huvuddel av arbetet på plats. Cirka en tredjedel av förvaltningens medarbetare har arbetat/arbetar på distans. Pandemin har inneburit nya sätt att arbeta för medarbetare och nytt sätt att leda för Regionservice chefer, där man i mångt och mycket behöver leda på distans. Flera verksamheter har under hösten signalerat att arbetsmiljön har påverkats av att arbetsgrupper inte har kunnat träffas i och med det utdragna distansarbetet.

Bedömning av ekonomiska konsekvenser

Omställningarna på grund av pandemin har i stort genomförts utan större negativa ekonomiska effekter för merparten av Regionservice verksamheter. Ökade serviceuppdrag, framförallt inom städ och vårdnära service, har inneburit högre intäkter än budgeterat. Ökade driftskostnader och investeringar, till exempel ökad IT-utrustning, debiterades kund (Hälsa- och sjukvårdsförvaltningen) som bär den faktiska kostnadsökningen. Begränsningar avseende utbildningar och referensbesök inför medicintekniska upphandlingar har lett till minskade kostnader. Kost-, bilpools- och parkeringsverksamheten har negativ ekonomisk konsekvens med anledning av pandemin.

Andra väsentliga händelser som har inträffat under året

Inflyttning i H-huset, Universitetssjukhuset Örebro

Under årets första två månader flyttade verksamheterna i A-huset in i det nybyggda H-huset vid Universitetssjukhuset i Örebro. Många av Regionservice verksamheter har varit inblandade i förberedelser, flytt och uppstart av verksamheterna i det nya huset. I februari startade städ- och serviceuppdrag i H-huset. All förråds- och textilverksamhet som tidigare var i A-huset, flyttades till H-huset och anpassades till de nya förutsättningarna som finns där. Område medicinsk teknik har färdigställt stora installationer av utrustning i H-huset. Detsamma gäller Område IT som slutfört leveranser av utrustning och de sista installationerna. Transport- och logistikavdelningen har varit involverade i det stora antalet flyttar samt med allt det praktiska som det innebär.

Inflyttningen och starten i det nya huset har gått bra och Regionservice har fått beröm från kunderna, som varit mycket nöjda. Initialt var det viss problematik med passersystemen, där man efter felsökning hittade ett fel i mjukvaran från leverantören. En förstärkt driftsorganisation fanns som extra säkerhet under tiden innan felet åtgärdades.

Under året har arbetet fortsatt med att bygga en helt ny akutröntgen och nya akutrüm i de lokaler som akutmottagningen lämnat i G-huset. Nyckeln lämnades över till verksamheten i slutet av oktober och då inleddes också utrustnings- och installationsfasen. Den nya akutröntgen beräknas vara patientklar februari/mars 2022.

Implementering av nytt inköps- och ekonomistöd Raindance

Driftsättning av Region Örebro läns nya inköps- och ekonomistöd, Raindance, skedde i januari. Systemet ger förutsättningar till ett modernt sätt att arbeta och att skapa möjlighet till e-handel. Servicecenter har byggt upp kompetens och supportar systemet. Implementeringen har tidvis skapat stor belastning hos avdelningarna kundfakturer och leverantörsfakturer samt hos ekonomifunktionen i Regionservice stab. Verksamheterna har lärt sig hantera ett nytt system, nya flöden och processer har skapats liksom förändrade rutiner och arbetsätt. Samtidigt har det varit felaktigheter i systemet som tagit tid att få ordning på. Påminnefunktionerna kom igång först i november och det har varit brister på rapportsidan, vilket påverkat arbetet. Två gånger under året har dubbla fakturer gått ut till patienter när systemet har behövt startats om. Det har ytterligare belastat både televäxeln och avdelningen för kundfakturer. Det kvarstår en hel del arbete innan det nya systemet och förändrade arbetsätt har satt sig.

Förberedelser och leveranser av nya system

Region Örebro läns nya externwebb lanserades med en helt ny design. Det är nu lättare att hitta på webbplatsen då den har en enklare struktur, mindre antal sidor och ett tydligare innehåll.

Område IT har arbetat mycket och intensivt i FVIS-programmet både på regional och på SUSSA-gemensam nivå. Två projekt har startats inom det regionala programmet, Projekt förvaltningsetablering och Projekt teknik. Båda projekten ägs och leds av Område IT. Område medicinsk teknik har startat tester för integrering av medicinteknisk utrustning till det nya vårdinformationssystemet Visus. Servicecenter deltar i arbetet med hur ärendehantering ska se ut i det nya vårdsystemet. Ett arbete pågår också med digital arkivering av information från vårdsystemen inför övergången till Visus.

Under våren kom beslut att införa Office 365 och Teams, en ny digital samarbetsplattform där man kan dela dokument på ett mer effektivt sätt och ha gemensamma lagringsytor. Införandet är en viktig förutsättning för att öka digitalt samarbete och för att skapa bättre arbetsverktyg för medarbetare i Region Örebro län. Flera projektgrupper startade upp under hösten och ett breddinförande planeras under mars-maj 2022.

Webbshop för telefoni- och it-produkter

Under hösten lanserades en webbshop för beställning av telefoni- och it-produkter. Webbshoppen ska underlätta för kunden att göra beställningar och bidrar till att Regionservice verksamheter får in den information som är obligatorisk för att genomföra beställningen. Det bidrar till kortare ledtider och förenklar beställningsförfarandet.

E-arkiveringsprojekt för att säkra bevarandet av digital information från oförvaltade system

Regionarkivet har beviljats tillfälliga medel och ett projekt är startat för att kunna omhänderta lagringen av digital information från oförvaltade system och information på föråldrad lagringsmedia, till exempel gamla VHS-band och disketter. Oförvaltade system ingår inte i någon systemförvaltningsorganisation och saknar därför budget och medel för att kunna omhänderta utveckling, kostnader för licenser och slutarkivering när systemen ska avvecklas. Systemen innehåller ofta information kopplat till patientdata och är viktiga att bevara.

Ett utmanande år inom upphandlingsenheten

Ett antal upphandlingar har avbrutits och några har fått göras om. Orsaken till detta är bland annat att rättspraxis har förändrats under pågående upphandlingar och även formaliafel i samband med upphandlingarna. Vi kan konstatera att arbetsbelastningen samt att vi inte har lyckats återbesätta resurser tillräckligt snabbt i samband med flera föräldradigheter, sjukdom, pension och när två medarbetare slutat sin anställning hos oss har varit bidragande orsaker till detta. Trots det har medarbetarna gjort ett fantastiskt arbete och som ger värde till våra kunder. För att skapa mer utrymme och klara vårt uppdrag så har ett flertal upphandlingar lagts ut på externa upphandlingskonsulter.

Teknisk försörjningsplan för robust och driftsäker verksamhet

Arbetet med teknisk försörjningsplan har fortsatt under året. Projektet ska säkerställa att de tekniska systemen på regionens tre sjukhus, Lindesberg och Karlskoga lasarett samt USÖ, är robusta, redundanta, driftsäkra samt har tillräcklig kapacitet idag och 20 år framåt. En inventering av kraft, tele, rörpost och åskskydd genomfördes under våren. Under hösten har arbetet med att föreslå åtgärder påbörjats. Målsättningen är att den tekniska försörjningsplanen ska vara färdig under 2022.

Gratis parkering för medarbetare i Region Örebro län

I april beslutade servicenämnden att alla parkeringar på parkeringsplatser ägda av Region Örebro län ska vara avgiftsfria för regionens medarbetare. Avgiftsfriheten gällde maj-december 2021. Beslutet innebar en utebliven intäkt på cirka 3 miljoner kronor. Det har varit ett stort arbete att hantera beslutet, både kommunikativt och i parkeringsverksamheten. Tillgången på parkeringsplatser för personal på Universitetssjukhuset i Örebro har stundtals varit starkt begränsade på grund av införandet av fria parkeringstillstånd, då anskaffandet av tillstånd mer än tredubblades. I december fattade servicenämnden beslut om förlängning av avgiftsfriheten fram till 31 mars 2022.

Nytt ledningssystem för medicintekniska produkter är driftsatt

Ett regionövergripande ledningssystem för medicintekniska produkter har tagits fram och anpassats till det nya regelverket i enlighet med EU:s medicintekniska direktiv Medical device regulation, MDR och svensk lagstiftning. Det driftsattes 26 maj, samtidigt som den nya lagstiftningen trädde i kraft. Sedan i våras har det pågått ett arbete med att utbilda och implementera det nya ledningssystemet i regionens verksamheter. Det pågår även anpassning av ledningssystemet för att implementera förordningen om medicintekniska produkter för in vitro-diagnostik (IVDR) som träder i kraft i maj 2022.

Avveckling av Region Örebro läns tryckeri

2020 fattade regionens ledningsgrupp beslut om att avveckla det interna tryckeriet på Eklundavägen. Under året har en risk- och konsekvensanalys genomförts och en handlingsplan för avvecklingen har tagits fram. Upphandling av externt tryckeri pågår och avtalsstart är beräknat till maj 2022. Resterande tjänster som kallelser, tandvårdskort och tolklegitimationer kommer flyttas till andra avdelningar inom regionorganisationen. För att säkerställa att alla beställningar går till på ett korrekt sätt pågår ett arbete att utveckla en beställar-/granskartjänst som ska granska det som går iväg till det upphandlade tryckeriet.

Byggnation av nytt IT-hus enligt plan

I maj 2020 startade byggnationen av Kvarteret Rustmästaren, USÖ. För att framtidssäkra informationshanteringen inom Region Örebro län byggs en ny datahall. I samband med detta får Område IT nya kontorslokaler för att samlokalisera alla medarbetare. Det innebär bättre förutsättningar för samarbete, utveckling och god leverans. Under året har byggnadens stomme, ytterväggar och tak rests, fasaden putsats och nu pågår invändiga arbeten och installationer. Under året beslutades att en kulvert mellan IT-huset och M-huset ska byggas. Just nu pågår utredning och projektering kring kulverten. Byggprojektet följer både tidsplan och budget. Överlämning till verksamheten planeras till slutet av april.




Ny ledning av Regionservice

Mehmed Hasanbegovic, Regionservice nya förvaltningschef, började i slutet av 2020. I maj och oktober genomfördes digitala chefsdagar med Regionservice chefer. På mötena lyftes bland annat förutsättningar inför framtiden, tillbakablick och nuläge i Regionservice, hur våra chefsforum ska se ut framåt och föreläsningar om att leda i förändring och digitalt ledarskap.




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
			
Effektmål från regionfullmäktige	2		
Nämndens mål	4	3	
Nämndens uppdrag	4	2	5

Förvaltningen rapporterar fem större negativa avvikelser mot uppsatta mål och uppdrag. Dessa uppdrag har inte genomförts; sammanhållna tjänster för konferensrum och nyanställning, utredning av textilstock, elektronisk signering samt att ta fram vägledande principer för hållbara upphandlingar av livsmedel. I vissa fall har uppdragen inte startat och i andra fall har förvaltningen inte kommit så långt som planerat med uppdraget. Coronapandemins påverkan på verksamheterna och brist på resurser har varit en bidragande orsak till möjligheterna att genomföra uppdragen.

4.2 Perspektiv: Invånare och samhälle

Perspektivet Invånare och samhälle beskriver de viktigaste målsättningarna för Region Örebro läns verksamheter för att invånarnas behov ska tillgodoses på bästa sätt och hur Örebro läns förutsättningar för utveckling ska tas tillvara.

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.

4.3 Perspektiv: Process

Perspektivet Process beskriver strategier för Region Örebro läns arbetsmetoder och arbetsprocesser för att målen i det övergripande perspektivet Invånare och samhälle ska 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 uppdrag kopplade. Aktiviteter för att nå målen finns i områdenas/stabens verksamhetsplaner.

Strategi: Kvalitet och utveckling



Kommentar

Regionservice arbetar efter regionens fem övergripande strategier för kvalitet och utveckling. Vi skapar värde tillsammans med de vi finns till för genom samarbete i olika forum. Vi har ett ständigt pågående utvecklingsarbete med kundernas behov som utgångspunkt. Medarbetare engageras bland annat genom ett aktivt arbete med avvikelshantering och ständiga förbättringar av arbetssätt och processer på olika nivåer.

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



Kommentar

Det finns samverkansforum där Regionservice verksamheter tillsammans med kund diskuterar gemensamma prioriteringar. Dessa prioriteringar ger oss förutsättning att använda våra resurser till rätt saker och att de tjänster vi tillhandahåller är utifrån de behov som finns. Det behövs en fortsatt utveckling av dessa forum för att kunna diskutera strategiska vägval, krav och önskemål gällande tillgänglighet.

Produktivitetsnyckeltal finns och följs kontinuerligt i flera av Regionservice områden.

Coronapandemin har medfört att vissa planerings- och utvecklingsarbeten har fått stå tillbaka för andra mer prioriterade uppgifter. Det påverkar också måluppfyllnaden för kvalitetsmålen.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
<p>Det finns samverkansforum med kund där gemensamma prioriteringar görs.</p> <p><i>Kommentar:</i> Regionservice har flera etablerade samverkansforum med kund. Några exempel är strategigrupp för digitalisering, AI-råd, upphandlingsråd, bygg- och lokalaråd, chefsläkarforum, medicintekniskt utskott och grupperingarna kring akutlarm, smittskydd, flygsäkerhet, fastighets- och försörjningsfrågor med flera. Samverkansforum finns även internt inom Regionservice i syfte att lyfta strategisk planering och prioritering.</p> <p>En fortsatt utveckling av samverkansforum behövs. Bland annat av forum där strategiska vägval diskuteras och där krav och önskemål tydliggörs avseende vilken tillgänglighetsnivå Regionservice ska erbjuda.</p> <p>Område IT har ett nytt beredningsforum tillsammans Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Här diskuteras och bereds frågor för att sedan lyftas endera i systemförvaltningsobjektens styrgrupper alternativt Hälso- och sjukvårdens ledningsgrupp för beslut. Strategigruppen för digitalisering har under året tagit ett stort steg mot att bli en gruppering för regionövergripande diskussioner och prioriteringar.</p> <p>Område medicinsk teknik ingår numera även i ett nytillsatt forum, MT- och lokalutskottet som inrättats inom Område specialiserad vård.</p> <p>Område försörjning har under året utvecklat befintligt forum och även startat upp ytterligare samarbete med framförallt hälso- och sjukvården.</p> <p>Område fastigheter har under året hamnat i en situation, där området inte hinner med att genomföra de behov av projekt som verksamheten har. Det har inneburit att området i större utsträckning än tidigare använder befintliga forum för gemensamma prioriteringar. Genom denna dialog skapas en gemensam plattform kring förväntningar. Det möjliggör för såväl kund som Område fastigheter att ha en realistisk nivå i uppdragen, så att effektiva arbetsprocesser och kvalitet fortsatt kan säkerställas.</p> <p>Det är fortfarande svårt att hitta kontaktvägar hos de olika förvaltningarna i frågor där vi behöver samarbeta för att ensa arbetssätt och prioritera gemensamma frågor. Bland annat finns ett behov av att ha fler möten med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen inom exempelvis ekonomiprocessen för att kunna fånga upp frågor, att hantera dem i tidigt skede och kunna ha ett helhetsperspektiv kring samarbetet.</p> <p>Forum med kund kommer att utvecklas och skapas även under nästa år för att öka samverkan och utveckling.</p>	<p>● Helt</p>	<p>● →</p>
<p>Kompetens i förändringsledning ska öka.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Rådande pandemi har inneburit nya förutsättningar som medfört att kompetensen i förändringsledning har ökat. Det har varit nödvändigt att arbeta och leda på ett annat sätt än tidigare. Både chefer och medarbetare har växelvis arbetat hemifrån och i större grad nyttjat digitaliseringens möjligheter. En dialog har påbörjats med program FVIS (nytt vårdinformationsstöd) och planläggning för hur de ska kunna stötta med kompetens, modeller och utbildning kring förändringsledning.</p> <p>Regionservice ingår också i ett regionövergripande initiativ kring val av ny modell och stöd för förändringsledning. Ett projekt har startat under året. Verksamhetsutvecklare inom Område IT representerar Regionservice i arbetet.</p>	<p>◆ Delvis</p>	<p>◆ →</p>
<p>Det finns produktivetsnyckeltal som följs kontinuerligt i verksamheterna.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Område administrativ utveckling och service har under året tagit fram produktivetsnyckeltal för alla avdelningar inom området och har numera ett underlag för att gemensamt arbeta med uppföljning av produktivetsnyckeltalen för respektive avdelning. Uppföljning kommer att ske kontinuerligt i ledningsgruppen samt vid delår och helårsrapporter under 2022.</p> <p>Område fastigheters produktionsnyckeltal är kostnad, tillsyn och felavhjälpande underhåll, kr/kvm bruksarea (BRA) vilket jämförs med andra regioner i databasen Kolada.</p> <p>Område medicinsk teknik mäter andel utfört förebyggande underhåll (FU) totalt oavsett risktal. De mä-</p>	<p>◆ Delvis</p>	<p>◆ →</p>

Indikatorer	Utfall	Målvärde
<p>ter även registrering av arbetad tid totalt respektive gentemot kund samt har produktivitetsmål för processen anskaffning.</p> <p>Servicecenter följer idag klarmarkerade ärenden per årsarbetare per månad. Televäxeln planerar att börja följa besvarade samtal per årsarbetare per månad.</p> <p>Övriga områden har inte några produktivitetsnyckeltal ännu.</p>		

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



Kommentar







Ett fortlöpande arbete med att förnya och förbättra arbetssätt och processer har genomförts inom samtliga områden. Inom Område medicinsk teknik har det certifierade arbetssättet varit till stort stöd, inte minst genom de interna och externa revisionerna som är en värdefull källa till förbättringsarbete. Under året har flera områden genomfört värdeflödesanalyser vilket är ett inarbetat arbetssätt i Regionens service. En bra effekt ses efter genomförda förändringar.

Inom avvikelshantering uppfylls två av tre mål. De mål som uppfylls är avvikelser avslutade inom 180 dagar samt handläggningstid av utredningsärenden inom 60 dagar. Målet att samtliga rapporterade avvikelser ska vara klassificerade inom sju dagar nås inte. Vi når ett resultat på 96 %, vilket ändå kan ses som ett bra resultat.

Pandemin har haft inverkan på många olika sätt i det dagliga arbetet. Med flexibilitet har förvaltningen lyckats upprätthålla en bra produktion och leverans av tjänster gentemot kund. Det har mötts av tacksamhet och positiv återkoppling från kunder och uppdragsgivare, vilket givit verksamheterna energi att fortsätta förbättra och leverera på en hög nivå.

Sammantaget bedöms målet vara uppfyllt med en mindre accepterad avvikelse. Bedömningen är gjord utifrån utvecklingen av indikatorer och uppdrag.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
<p>Verksamheten arbetar aktivt med avvikelshantering och värdeflödesanalyser och använder det som ett underlag för förbättring av arbetssätt och processer.</p> <p><i>Kommentar:</i> Samtliga områden i Regionens service arbetar aktivt och fortlöpande med avvikelshantering. Dessa lyfts på arbetsplatsträffar, team-möten och skyddsronder. Verksamheten genomför de förändringar som behövs utifrån det som bedöms vara relevant. Måluppfyllelsen för avvikelshantering följs upp i Regionens service ledningsgrupp i samband med delårsrapport och verksamhetsberättelse. Vid dessa tillfällen redogör varje område även för sin avvikelshantering inom ett utvalt säkerhetsområde, vilket är ett sätt att med ledningens engagemang följa upp processen.</p> <p>Område fastigheter har under året avslutat en värdeflödesanalys gällande byggprojekt som genomförs i samarbete med Länsgrunden.</p> <p>Område administrativ utveckling och service har genomfört en värdeflödesanalys tillsammans med televäxeln och hälso- och sjukvården. Syftet med analysen var att förstå flödet för växeln kopplat till patientfakturerings. Anledningen till denna analys var flera felutskick av fakturor. Under 2022 kommer arbetet fortsätta med att finna lösningar utifrån den framtagna handlingsplanen.</p> <p>Område kundtjänst har under året påbörjat två värdeflödesanalyser. En gällande hantering av mobilabonnemang och en gällande hur surfplattor, tillhörande Regionkansliet, ska hanteras vid utlämning till de förtroendevalda.</p>	<p>● Helt</p>	<p>● ↗</p>

Indikatorer	Utfall	Målvärde
<p>Verksamheten involverar kunder i förbättringsarbeten för att deras krav och behov ska vara utgångspunkt i verksamhetens utveckling.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Samtliga områden involverar kunder i förbättringsarbeten. Dels vid kartläggning och utveckling av processer, dels genom de olika samverkansforum som finns.</p> <p>Inom telefonväxeln pågår exempelvis dialog med Hälso- och sjukvården kring akutlarmshantering och i servicecenter sker samarbete med de bakomliggande organisationerna inom Regionservice.</p> <p>På olika sätt deltar kunder till Område medicinsk teknik konstant med återkoppling via områdets processer. Exempelvis vid upphandlingar, utbildningar, säkerhetsarbete, underhåll, konstruktion, utveckling och avveckling.</p> <p>Område IT möter främst sina kunder i de systemförvaltningsobjekt som finns inom Region Örebro län. Där diskuteras och prioriteras löpande de behov som olika delar av verksamheten har.</p> <p>Inom upphandlingsavdelningen har ett uppföljningssystem anskaffats under året för att både fånga upp kunders och externa leverantörers inspel till förbättringar samt säkerställa att ställda krav efterlevs.</p> <p>Inom ekonomiprocessen har kunderna kontinuerlig kontakt med främst ansvarig ekonomiadministratör när det är något de önskar ska hanteras eller förändras. Exempelvis har man kommit överens med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen om en ny rutin kring referenslistorna så att dessa uppdateras kontinuerligt.</p> <p>Inom löne- och personaladministrationen har kunderna direktkontakt med teamen där man genomför gemensamma möten och lyssnar in behovet. Utifrån det kan processer förändras. Ett exempel är blanketten för arbete med covid-vård som utvecklats gemensamt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Skanningscentralen arbetar med en referensgrupp för att fånga upp kundernas behov och arbetar med att förenkla för kund genom beställningar, information och instruktionsfilmer på intranätet.</p> <p>För avdelningar som arbetar i processer, till exempel HR, ekonomi och dokumenthantering, är det en naturlig del att involvera och samarbeta med kunderna i utvecklingsarbetet. Framför allt är det kundernas behov, såsom införande av nya systemstöd eller omorganisationer på förvaltningarna, som föranleder behov av utveckling av såväl tjänster som team.</p>	<p> Helt</p>	<p> </p>
<p>Sammanhållna leveranser till kund har ökat.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Efter initiativ från Område fastigheter har Regionservice ledningsgrupp beslutat att så kallade multi-ärenden ska hanteras och koordineras av driftgrupp bygg- och verksamhetservice inom fastigheters driftsorganisation. Multi-ärenden är ärenden som behöver hanteras av flera funktioner inom ett område alternativt av flera områden inom Regionservice. Målet är att kunna erbjuda kunden en sammanhållen leverans. Tjänsten kommer att starta våren 2022.</p> <p>Behov under pandemin har medfört att sammanhållna leveranser har ökat från Område försörjning. Detta i form av service och leveranser av kost och material ut till vaccinationsnoder, totalt åtta noder. Lagerhållning av artiklar i PCR-kit samt packning av dessa är en service som utvecklats inom transport- och logistikavdelningen och vårdnära service under pandemin.</p> <p>Servicecenter har arbetat med snabbspår gällande behörigheter. Det är för att underlätta för personal inom Hälso- och sjukvården under pandemin och få en samlad leverans.</p> <p>I övrigt är arbetet delvis påbörjat men har försenats med anledning av pandemin, nytt ekonomisystem samt svårigheter att få till utveckling av ärendehanteringssystemet Easit. Diskussioner om olika typer av sammanhållna leveranser har skett och små steg för att förbereda denna typ leveranser har gjorts. Arbetet fortsätter under 2022.</p>	<p> Delvis</p>	<p> </p>

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



Kommentar

Under våren 2020 startade ett uppdrag kring digitala möten inom Region Örebro län vars syfte var att ta ett samlat grepp kring regionens digitala möten och kartlägga och inventera de möjligheter och hinder som fanns kring digitala vårdmöten samt externa och interna digitala möten i organisationen.

I uppdraget låg att ta fram åtgärdsförslag utifrån kartläggningen och att identifiera vilka behov verksamheterna har när det gäller stöd och användande av digitala möten. Förutom kartläggningen ingick det även i uppdraget att titta på utbildningsmaterial på intranätet kopplat till olika digitala möten, ta fram tydliga och anpassade rekommendationer på intranätet/externwebben som vände sig till verksamheterna och ta fram förslag på förbättringsmöjligheter.

Uppdraget slutrapporterades till strategigruppen för digitalisering 200915 och presenterades för regionens ledningsgrupp 201014 där slutrapporten med åtgärdsförslag godkändes. I slutrapporten fanns det tre åtgärdsförslag som riktades till Regionservice och Regionservice IT:

1. att Regionservice IT får i uppdrag att ta fram förslag på hur en förvaltningsetablering av digitala möten skulle kunna genomföras.
2. att Regionservice får i uppdrag att ta fram förslag på hur ansvaret för regionens fysiska konferensrum med tillhörande utrustning både teknisk och övrig skulle kunna lösas.
3. att Regionservice får i uppdrag att ta fram förslag på hur den tekniska supporten för våra konferenslokaler skulle kunna omhändertas.

Utifrån dessa åtgärdsförslag startas 2022 ett uppdrag för att i ett första steg titta på hur en förvaltningsetablering av digitala möten (uppdrag 1 ovan) skulle kunna se ut.

Uppdrag: Regionservice får i uppdrag att förenkla beställning för kund, genom sammanhållen leverans vid nyanställning.



Kommentar

Under året har diskussion kring uppdragets omfattning och gränsdragning genomförts i Regionservice ledningsgrupp. En samlad bedömning att inte genomföra uppdraget under 2021 gjordes bland annat på grund av begränsade resurser i samband med pandemin. Ett nytt uppdrag med tydligare avgränsningar är framtaget och finns med i verksamhetsplanen för 2022.

Uppdrag: Upphandlingsavdelningen får i uppdrag att, tillsammans med övriga förvaltningar, genomföra en utredning inför nästkommande upphandling huruvida Region Örebro län ska äga textilstocken eller om det finns andra, bättre alternativ.



Kommentar

Uppdraget har inte startat. För närvarande pågår en ny upphandling av leverantör efter att förra upphandlingen fått avbrytas. Utredningsuppdraget kommer sedan att genomföras under avtalsperioden.

Strategi: Digitalisering



Kommentar

Regionservice arbetar efter regionens två strategier för digitalisering: att öka den digitala mognaden i organisationen och att förändra och utveckla arbetssätt för att öka användningen av digitala lösningar.

Mål: Vi digitaliserar för att effektivisera våra arbetssätt.



Kommentar

Den digitala utvecklingen inom Regionservice fortsätter att ta stora steg. Under året har flera olika stödsystem utvecklats eller vidareutvecklats för att effektivisera och underlätta arbetsuppgifterna samt förbättra vår service till Region Örebro läns olika verksamheter.

Införandet av nya systemstöd, som till exempel ekonomi- och inköpssystemet Raindance, innebär mycket intrimningsarbete och på kort sikt en ökad arbetsbelastning i delar av verksamheten. Men redan nu börjar de positiva effekterna synas och den långsiktiga effektiviseringen som förändringen kommer att ge.

Antalet digitala möten fortsätter öka. Anledningen till ökningen handlar förstås om fortsatt distansarbete på grund av pandemin, men även att vi har börjat förändra våra arbetssätt där vi ser positiva effekter av digitala möten. Det frigör tid, minskar resandet och möjliggör för fler att delta på möten.

Det är dock ett långsiktigt arbete att digitalisera verksamheterna. Målet är ännu inte uppnått, trots den mycket positiva utvecklingen. Att digitalisera och få in effektivare digitala arbetssätt är omfattande och tar tid. Pandemin har ändå bidragit till en rejäl skjuts framåt i den digitala mognaden som är en viktig förutsättning för att lyckas med digitaliseringen.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
<p>Arbetsätt, metoder och processer har effektiviserats genom digitala lösningar.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Under året har det skett flertal stora och utvecklande förflyttningar inom förvaltningen. Införandet av Raindance har lett till att flera arbetsätt och processer blivit digitaliserade inom ekonomiprocessen. Det är numera färre pappersunderlag och utskrifter. Till exempel finns inte klarmarkeringsslistor längre och underlagen tas emot elektroniskt via e-post, eftersom det inte längre krävs underskrift på pappersunderlaget. Manuella debiteringsunderlag kommer nu via ärendehanteringssystemet Easit, vilket underlättar för såväl kunderna som avdelningen för kundfakturor.</p> <p>Inom diarieföringen har hela processen för fullmaktshandlingen digitaliserats med en applikation där alla fullmakter för postöppning ligger. Den är nu i full drift.</p> <p>En ny instruktionsfilm har tagits fram inför leverans av arkivmaterial till regionarkivet. Handlingen av 1177-tjänsten har också vidareutvecklats inom regionarkivet så att det nu är möjligt för utomlänspatienter att beställa journaler. Skanningscentralen har tagit fram en digital tidrapport för Biobanksuppdraget.</p> <p>Den nya externa webbplatsen (www) har tillsammans med kommunikation omarbetats för att bli enklare och bättre gentemot de intressenter som vill veta mer om Region Örebro läns upphandlingsarbete, upphandlingar och regionarkivets verksamheter.</p> <p>Digital signering av upphandlingskontrakt och serviceavtal har inneburit en stor tidsbesparing och ökad effektivitet hos Område medicinsk teknik och upphandlingsavdelningen.</p> <p>Kostavdelningen har implementerat ett digitalt egenkontrollprogram, eSmiley, och Matilda Mobile så att avdelningar kan göra kostbeställningar direkt i en läsplatta.</p> <p>Område kundtjänst har automatiserat och förenklat konfigurationen och utlämning av nya mobila enheter vilket minimerar handläggningstiden för både personal och besökare till servicecenter.</p> <p>Det har under året även skapats webbshopar för telefoni- och it-produkter. Syftet är att förenkla beställningsprocessen och korta ledtider. Kunden hittar samtliga telefoni- och it-produkter samlade och servicecenter och Område IT får på ett enkelt sätt in den informationen som är obligatorisk för att genomföra beställningar.</p> <p>Inom Område medicinsk teknik har samtliga medarbetare fått smartphones. Det har lett till ett mer mobilt och effektivt arbetsätt genom att använda applikationer i medicintekniska systemet Medusa och gemensamma kalendrar.</p> <p>Område fastigheter har implementerat ett nytt IT-stöd Antura för projekthantering och avvecklat tre andra IT-stöd. Det nya IT-stödet ger en bättre överblick över projektportföljen och ger ett effektivare arbete för samtliga roller som arbetar med fastighetsprojekt.</p> <p>För hela förvaltningen har det också skett en fortsatt utveckling av digitala möten, vilket har effektiviserat våra arbetsätt och frigjort tid för annat. Fler utbildningar har skett i digitalt format under året.</p> <p>Ett införande av Office 365 har påbörjats i Region Örebro län. Det är en viktig förutsättning för den fortsatta effektiviseringen av våra arbetsätt.</p>	<p>◆ Delvis</p>	<p>◆ →</p>

Uppdrag: Område IT får i uppdrag att införa elektronisk signering inom Region Örebro län.



Kommentar

Under våren 2020 initierades ett uppdrag för att bland annat ta fram en övergripande bild av vilka lösningar för digital signering som används i regionens verksamheter idag, hur de används och vilket dokumentinnehåll som hanteras. I uppdraget ingick också att genomföra en omvärldsbekantning för att se hur liknande organisationer hanterar digital signering och vilka

krav/aspekter som finns utifrån juridik, informationssäkerhet och arkivperspektiv. En slutrapport presenterades i mars 2021 med en rekommendation till fortsättning.

Regionen har ett befintligt verktyg för att hantera digital signering och som idag används för att skriva under avtal, tilldelningsbeslut och anbudsprotokoll kopplat till upphandling. Regionservice IT rekommenderar inte att bredda dess användningsområde, då verktyget är en molntjänst. Om en lösning för digital signering ska införas rekommenderas det att Region Örebro län följer myndigheten för digital förvaltnings (DIGG) råd till offentliga myndigheter rörande hantering av elektroniska underskrifter. När det gäller interna dokument som kräver signering, är slutsatsen i rapporten att mycket kan lösas genom en översyn av arbetssätt för att förenkla hanteringen och administrationen istället för nya systemstöd.

Planen var att under året starta en förstudie för att vidare undersöka behovet av digital signering av externa dokument. Det har dock saknats resurser för att starta projektet.

Strategi: Hållbar utveckling



Kommentar

Regionservice arbetar efter regionens fyra övergripande strategier för hållbar utveckling. Genom att integrera Hållbarhetsprogrammets mål och indikatorer i verksamhetsplaner skapas en hög grad av förankring och ägandeskap för hållbarhetsfrågor i linjeorganisationen. Genom en tydlig målstyrning och kontinuerlig uppföljning kan förvaltningen och servicenämnden följa hur verksamheterna rör sig mot beslutade mål. Regionservice ska vara en lärande organisation som arbetar med ständiga förbättringar och samverkar över organisationsgränserna.

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



Kommentar



Inom förvaltningen pågår ett aktivt arbete med att minska miljö- och klimatpåverkan, både smått och stort. Inom Område fastigheter arbetar man aktivt med miljö- och klimatpåverkan både vid nyproduktion och i befintliga fastigheter. Energianvändningen minskar, -4,8 procent jämfört med 2019. Solcellsanläggningarna på H-huset och P-huset USÖ har under året blivit igångsatta och producerar nu el. Inom Område fastigheter har en energigrupp startats upp under året. Syftet är att skapa struktur, tydliga förutsättningar och gemensamma arbetssätt för att minska energianvändningen i Region Örebro läns fastigheter.

Inom Område försörjning bedriver kostavdelningen tillsammans med Hälso- och sjukvården ett arbete med att minska uppkomsten av matsvinn. Under året har matsvinnet minskat till 13,7 procent, målet var 15 procent. Några verksamheter inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har testat kyllda matlådor. Testet gav ett positivt resultat och beslut togs att de kyllda matlådorna kommer att finnas kvar på fyra avdelningar. Kyllda matlådor gör det lättare för personal att kunna servera mat till patienten när denne så önskar och kan äta. Coronapandemin och därmed minskad efterfrågan på måltider har medfört att färre portioner har tillagats, vilket också naturligt minskat matsvinnet.

Samtliga bilar centrala bilhanteringen anskaffat under 2021, drivs av förnybart bränsle.

Regionservice stab har arbetat med att anpassa och digitalisera förvaltningens miljöronde i esMaker. Till miljöronden har en lättöverskådlig rapport och ett dokument med åtgärdsförslag tagits fram, som områdena kan använda sig av för att förbättra sin verksamhet. Att genomföra miljöronden är positivt för det systematiska miljöarbetet.

Inom Område administrativ utveckling och service har man bland annat genomfört miljöronden och utifrån den tagit aktiva beslut för att minska verksamheternas miljö- och klimatpåverkan. Område IT har jobbat löpande med att vid upphandling av it-utrustning ställa krav på faktorer som påverkar miljö och klimat. Området har även jobbat för en cirkulär användning av all it-utrustning. Inom Område kundtjänst har man installerat follow print samt gjort en översyn av emballagematerial. Översynen ledde till att man på servicecenter övergick till att använda klimatvänligare material. Inom Område medicinsk teknik har man till exempel sett till så att servicebilarna på USÖ har fått laddningsstation installerat.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
Aktivitetsplaner finns framtagna och följs upp för att nå målsättningarna i reviderat Program för hållbar utveckling 2021-2025. Kommentar Årlig uppföljning av Program för hållbar utveckling genomfördes under våren och förvaltningens resultat för 2020 presenterades för servicenämnden och Regionservice ledningsgrupp. I verksamhetsplanerna 2021 togs nya aktiviteter fram för året. Det reviderade hållbarhetsprogrammet 2021-2025 med tillhörande indikatorer beslutades av regionfullmäktige och regionstyrelsen under våren och presenterades för servicenämnden och Regionservice ledningsgrupp i april. Implementering av det nya hållbarhetsprogrammet har skett i Regionservice verksamheter under året. Förvaltningens miljöombud har fått en genomgång av programmet. Miljöombuden är viktiga för att få driva frågor och implementera programmet på arbetsplatser. Uppföljning av programmet sker i början av 2022.	 Helt	 →

Uppdrag: Område IT får i uppdrag att införa follow print i Region Örebro läns verksamheter.



Kommentar

Totalt sett finns 455 multifunktionsskrivare i Region Örebro län. Område IT har infört follow print på 139 stycken av dessa (ca 31 procent). Tjänsten är levererad till alla de verksamheter som hört av sig och önskat att införa follow print. Område IT har varit starkt påverkade av pandemin och it-resurserna har haft svårt att räcka till. Detta har ibland lett till något längre väntetider, men alla som beställt tjänsten har fått den levererad. Just nu ser kapaciteten lite bättre ut och vi fortsätter införandet av follow print i takt med att verksamheterna själva efterfrågar ett införande.

Uppdrag: Parkeringsverksamheten får i uppdrag att genomföra åtgärder för att öka antalet cykelparkeringar i Region Örebro län.



Kommentar

En regionövergripande inventering av cykelparkeringar är genomförd. Den omfattar vårdcentraler, folk tandvården, folkhögskolor med flera. Förutom att se över antal cykelparkeringar så tittade man även på utformning, placering med mera. Resultatet av inventeringen kommer resultera i åtgärdsförslag som kommer överlämnas till Område fastigheter för eventuellt genomförande.

En avstämning har skett med verksamheten på Karlskoga respektive Lindesbergs lasarett och där bedömer man att antalet cykelparkeringar är tillräckligt. Vid USÖ är bedömningen att antalet cykelparkeringar är tillräckligt, men att placeringen inte är helt optimal. Gamla cykelställ kommer successivt att ersättas med nya moderna och vissa cykelparkeringar kommer att byggas in, såsom framför F-huset. Nu när H-huset färdigställts ska en ny bedömning göras och flöden studeras för att se vart det finns behov av cykelparkeringar.

Uppdrag: Alla verksamheter får i uppdrag att vidta åtgärder för att minska användningen av plastartiklar i verksamheten. Uppdraget syftar till att minska miljö- och klimatbelastningen av engångsmaterial och bidra till målsättningar i Program för hållbar utveckling.



Kommentar

Flera åtgärder för att minska plastanvändningen har vidtagits ute i verksamheterna. Bland annat har Område administrativ utveckling och service genomfört en inventering vilka plastprodukter som används och som kan sluta användas alternativt bytas ut mot mer miljövänliga produkter. Även frågan om att säkerställa cirkulationen på de plastprodukter som används omhändertas i detta arbete. Område kundtjänst har vid utskick av paket där stötdämpning behövts börjat använda wellpapp istället för bubbelfolie. Regionservice stab har i samråd med Område fastigheter och Område försörjning tagit bort alla papperskorgar i CV-husets kontorsrum och konferensrum. Dessa har ersatts med ett fåtal sorteringskärl på varje våning. Åtgärden bidrog till minskad användning av plastpåsar. Område IT har gjort en inventering för att fånga upp vilka engångsartiklar av plast de använder. I dagsläget finns inga sådana utbytbara artiklar.

Tyvärr har coronapandemin inneburit att en del verksamheter har behövt använda skyddsmaterial i en större utsträckning än vad man vanligtvis gör och detta är inget som i nuläget går att påverka.

Uppdrag: Område fastigheter får i uppdrag att, i samarbete med staben för hållbar utveckling, höja kunskapsnivån kring klimatförändringar. Syftet är att i nästa steg kunna vidta rätt åtgärder för att minska klimatpåverkan på Region Örebro läns fastigheter och utomhusmiljö.



Kommentar

Utbildning inom klimat och klimatanpassning planerades tillsammans med Staben för hållbar utveckling. Utbildningen har genomförts med Område fastigheters samtliga medarbetare, Regionservice ledningsgrupp samt politiker i servicenämnden.

Utbildningen var uppdelad i två delar. Den första delen var mer generell med grundläggande fakta. Den andra delen var en fördjupning och riktade sig främst mot förvaltare och projektörer med inriktning på vårdlokaler.

Utbildningen spelades in och kan nu användas även i andra sammanhang. Den finns även tillgänglig för regionens alla medarbetare i regionens utbildningssystem PingPong.

Utifrån den ökade kunskapen om klimatförändringars påverkan kommer Område fastigheter under 2022 att fortsätta arbetet. Det handlar om att identifiera byggnader och system som långsiktigt påverkas av pågående klimatförändringar för att senare föreslå åtgärder som behöver genomföras. Verksamheten ska också arbeta in kunskap om klimatförändringar i de tekniska anvisningarna.

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



Kommentar

Kontakt har tagits med upphandlingsavdelningen och staben för hållbar utveckling. Då nyckelpersoner har slutat, så togs beslut att pausa projektet till ersättare finns på plats.

Strategi: Regional utvecklingsstrategi



Kommentar

Många av Regionservice tjänster bidrar indirekt till de övergripande målen i den regionala utvecklingsstrategin. Förvaltningens aktiva arbete för att minska klimat- och miljöpåverkan bidrar mer direkt till målet God resurs-effektivitet. Den regionala utvecklingsstrategin och dess målsättningar behöver göras mer känd i Regionservice verksamheter, ett arbete som tas med till 2022.

4.4 Perspektiv: Resurs

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

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



Kommentar









Den lilla medarbetarenkät som gjordes 2020 i Regionservice gav arbetsplatser indikation om vad som var viktigt att fokusera på under året. Trots en oro inom många verksamheter för medarbetarna på grund av ett fortsatt tufft år med högt tryck, visar den senaste regiongemensamma mätningen som gjordes innan årets slut ett mycket positivt resultat för Regionservice. Förvaltningen har under året ökat sitt Hållbart medarbetarengagemang, HME, ytterligare. Den positiva utvecklingen beskriver att Regionservice drivs av många motiverade medarbetare som är stolta över att arbeta inom Region Örebro län och som har meningsfulla uppdrag där tydlighet och sammanhang har ökat.

Regionservice delindex för ledning har utvecklats mycket positivt där arbetet med arbetsgruppers storlek och chefsstöd sannolikt kan vara en bidragande orsak. Ett arbete som bedöms ha positiv inverkan även på effektmålet som helhet. Att förvaltningen har ett fortsatt högt jämställdhetsindex bådär också gott för arbetet med jämställda och jämlika arbetsplatser.

Att förvaltningen har jobb som gör skillnad och även anses vara en långsiktigt trygg arbetsgivare, har blivit mer uppmärksammat under rådande tider eftersom många andra branscher gått på sparlåga. Det återspeglas av en fortsatt låg personalomsättning för förvaltningen som helhet, men det finns verksamheter inom Regionservice som påverkats av högre personalrörlighet där upphandlare och byggprojektledare är exempel på det. De flesta tjänster har ett urval av kvalificerade sökande, men det finns kompetenser som bedöms som mycket svårrekryterade framförallt vad det gäller kompetenser inom IT samt erfarna handläggare och specialister. Den årliga kompetensförsörjningskartläggningen visar även på att det även finns en hel del kompetenser som bedöms som sårbara och där det kan vara svårt att rekrytera personal med rätt profil om behov uppstår.

Det är viktigt att fortsätta följa och jobba aktivt med sjukfrånvaron, eftersom den fortfarande ligger alltför högt inom några av förvaltningens områden. Att öka frisktalet och värna om medarbetarnas hälsa är också av största vikt i synnerhet som många har gjort en kraftsamling under pandemin. Att ges fortsatt möjlighet till kompetensutveckling är också avgörande eftersom det under en längre tid inte funnits samma möjlighet till och utrymme för detta.

Allt detta sammantaget ger bedömningen en bibehållt och stärkt måluppfyllnad. Den otroligt höga svarsfrekvensen på den senaste medarbetar- och säkerhetsenkäten ger en utmärkt plattform att tillsammans jobba vidare utifrån.

Indikatorer	Utfall	Målvärde																					
HME – Hållbart medarbetarengagemang ska öka i jämförelse med tidigare medarbetarenkät. Kommentar Indikatorn mättes genom en Region Örebro län gemensam medarbetar- och säkerhetsenkät i slutet av året. Alla verksamheter har arbetat med eller arbetar med uppföljning från den lilla HME-mätningen, som förvaltningen genomförde hösten 2020. Resultatet från den senaste mätningen som gjordes visar att förvaltningen stärkt sig ytterligare. Förvaltningens HME har till och med har ökat med två enheter från den senaste mätningen och alla tre delindex bidrar till ökningen (motivation, ledarskap och styrning). En mycket hög svarsfrekvens (86,8 procent) visar också att det finns en stor vilja och engagemang att komma till tals hos förvaltningens medarbetare och att man blir lyssnad på. Målvärdet är satt utifrån målsättningen att kunna bibehålla den höga nivå som uppmättes hösten 2020. Mätningen gjordes då mitt i den rådande pandemin. Då liksom nu överträffar mätningen det förväntade resultatet, vilket är mycket glädjande att se.	79	>77  																					
AVI – Attraktiv arbetsgivarindex ska öka i jämförelse med föregående år. Kommentar Redovisning av resultat för 2020: Regionservice AVI minskade med 6 enheter 2020 jämfört med 2019 från 106 till 100. Det som framförallt påverkat den negativa utvecklingen för Regionservice är ökad sjukfrånvaro, såväl långtid som korttid, samt en minskning av kompetensutveckling. Däremot har förvaltningen en jämnare könsstruktur av chefer i relation till strukturen av medarbetare än vid den förra mätningen och en fortsatt låg personalomsättning. Målvärde för 2020 var branschmedian som är 108.	100	108  																					
Jämix – Jämställdhetsindex ska öka i jämförelse med föregående år. Kommentar Redovisning av resultat för 2020: Förvaltningen ligger kvar på ungefär samma höga nivå som vid den förra mätningen och kan till och med glädja sig åt en ökning på 1 enhet från 120 till 121. Förvaltningen ligger fortsatt över branschmedian (111) och är nu snubblande nära medianen för samtliga (122). Det nyckeltal som ligger kvar på en bibehållen hög nivå är jämställda ledningsgrupper. Andel jämställda yrkesgrupper och lika chefskarriär har utvecklats positivt medan skillnad i lång sjukfrånvaro och lön har utvecklats negativt. Målvärdet för 2020 var att bibehålla 2019 års index på 120, vilket förvaltningen gjorde med en extra poäng.	121	120  																					
Frisktalet ska förbättras i jämförelse med föregående år. Kommentar Frisktalet avser anställda med maximalt 5 sjukdagar och/eller maximalt 3 sjuktillfällen.	54%	55%  																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="3">År 2021</th> <th colspan="3">År 2020</th> </tr> <tr> <th>Kvinnor</th> <th>Män</th> <th>Kvinnor + Män</th> <th>Kvinnor</th> <th>Män</th> <th>Kvinnor + Män</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>46,93%</td> <td>62,62%</td> <td>53,85%</td> <td>43,63%</td> <td>55,03%</td> <td>48,58%</td> </tr> </tbody> </table>						År 2021			År 2020			Kvinnor	Män	Kvinnor + Män	Kvinnor	Män	Kvinnor + Män	46,93%	62,62%	53,85%	43,63%	55,03%	48,58%
År 2021			År 2020																				
Kvinnor	Män	Kvinnor + Män	Kvinnor	Män	Kvinnor + Män																		
46,93%	62,62%	53,85%	43,63%	55,03%	48,58%																		
Regionservice frisktal ökade jämfört med förra året. Det är rimligt att frisknärvaron följer korttidsfrånvarons utveckling i motsatt riktning. När korttidsfrånvaron minskar påverkas frisknärvaron positivt, framförallt inom de verksamheter som inte kunde utföra sitt arbete på distans. Variationen i frisknärvaron är, liksom sjukfrånvaron, hög inom förvaltningens områden med en variation på 36,45 procent till 86,30 procent. Målvärdet kvarstår från 2019 då förvaltningen hade sitt hittills högsta frisktal och det uppmättes innan pandemin.																							

Indikatorer	Utfall	Målvärde										
<p>Personalomsättningen externt ska redovisas. Den ska minska i jämförelse med föregående år.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Det procentvärde som redovisas är från Nyckeltalsinstitutet och är en parameter som ingår i redovisning av Attraktiv arbetsgivare index (AVI). Den visar antal tillsvidareanställda som har lämnat företaget inklusive pensionsavgångar och uppsägningar. Värderingen är att det är bättre med få som slutar än många.</p> <p>Förvaltningen har en fortsatt låg personalomsättningen externt även om den ökat i jämförelse med 2020. Det som framförallt påverkar ökningen är att det är fler som har gått i pension under det senaste året. Under året som gått är det ungefär lika många som slutade på grund av pension som av annan orsak.</p>	4,8%	■ —										
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Regionservice 2021</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Avgångsorsak</td> <td>Antal (jämförelse med 2020)</td> </tr> <tr> <td>Extern</td> <td>28 (25)</td> </tr> <tr> <td>Pension</td> <td>29 (17)</td> </tr> <tr> <td>Summa</td> <td>57 (42)</td> </tr> </tbody> </table>			Regionservice 2021		Avgångsorsak	Antal (jämförelse med 2020)	Extern	28 (25)	Pension	29 (17)	Summa	57 (42)
Regionservice 2021												
Avgångsorsak	Antal (jämförelse med 2020)											
Extern	28 (25)											
Pension	29 (17)											
Summa	57 (42)											
<p>Region Örebro läns nya värdegrund ska påbörja att implementeras under året.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>En ny värdegrund beslutades i slutet av maj av regionstyrelsen och under hösten har en övergripande implementeringsplan tagits fram. Att implementera den nya värdegrunden på förvaltning, verksamhet och arbetsplatsnivå påbörjas 2022.</p>	■ Inte alls	■ →										
<p>Medarbetarnas digitala kompetens har ökat.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Medarbetarnas digitala kompetens har ökat på flera olika sätt under året och alla möten hålls numera på distans. På grund av pandemin har distansarbete blivit vardag helt eller delvis för cirka en tredjedel av förvaltningens dryga 1 000 medarbetare. Lösningar kopplat till supportfunktioner har sedan pandemin möjliggjort för ännu fler medarbetare att arbeta på distans. Många medarbetare har utvecklats ytterligare inom sina respektive roller.</p> <p>Våren 2020 var det många utbildningar och träffar som ställdes in och sköts på framtiden. Då ansågs det som otänkbart att genomföra om det inte gick att träffas fysiskt. Många av dessa tillfällen har återupptagits och genomförts digitalt istället, vilket i sig är ett tecken på att den digitala kompetensen och mognaden har ökat. Ett par exempel på det är Regionservice chefsdag och medarbetarintroduktion.</p>	◆ Delvis	◆ —										
<p>Sjukfrånvaro total % har minskat.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p>Förvaltningen är ännu en bra bit från målvärdet, men det rör sig i rätt riktning med en sjukfrånvaro som minskat med 0,42 procent sedan samma tidpunkt förra året. Målvärdet är satt utifrån den nivå som var innan pandemin och en nivå som är rimlig att ha siktet inställt på.</p>	6,22%	◆ ↘										


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



Kommentar

Förvaltningens delindex för ledning har förstärkts i den senaste mätning och utvecklats mycket positivt med ett utfall på 84. Ett aktivt arbete med arbetsgruppers storlek och chefsstöd har fortsatt under 2021 för att ge förutsättningar för Regionservice chefer att utöva ett gott ledarskap. Att förvaltningen och dess medarbetare har fått mycket positiv uppmärksamhet och beröm under pandemin kan ses som ett kvitto på detta mål liksom den fortsatt låga personalomsättningen under 2021. För en del chefer har det varit ett extra utmanande år där hela eller delar av arbetsgruppen arbetar på distans och det är även något som de flesta områden lyfter som en risk vad det gäller att bibehålla ett gott arbetsklimat. Under hösten skedde en återgång till arbetsplatsen och med stöd av de nya riktlinjerna för distansarbete gav detta verksamheter möjlighet att börja utveckla det nya normala arbetslivet. För chefer innebär det att balansera och optimera verksamhetens, arbetsgruppens och individens behov.

En uppföljning av målet skedde i samband med en ledningsgrupp i slutet av året. Alla delade med sig av exempel och erfarenheter från sina respektive verksamheter såväl som egna reflektioner och tillämpningar.

Indikatorer	Utfall	Målvärde
HME delindex Ledning ska bibehållas eller öka.	84	81 
Kommentar		
Förvaltningen har med ett utfall på 84. Det är en mycket positiv utveckling och överträffar målvärdet med hela två enheter. Målvärdet var att höja till samma nivå som vid mätningen 2019.		
Regionservice har fortsatt att arbeta aktivt med arbetsgruppers storlek för att ge chefer bättre förutsättningar att räkna till i sitt ledarskap. Även stöd till chefer har setts över genom att flera verksamheter har samordnare som arbetsledarstöd i den dagliga driften. Förvaltningen kommer att fortsätta följa utveckling av arbetsgruppers storlek och försöka hitta ytterligare sätt att utveckla verksamheten för att bibehålla den positiva utvecklingen av indexet.		

Mål: Vi bidrar alla till att utveckla vår arbetsmiljö.





Kommentar

Arbetsmiljö är en ständigt viktig fråga som under 2021 haft ett annorlunda fokus. Cirka 30 procent av förvaltningens medarbetare har ställt om till distansarbete, vilket har betytt att arbetsmiljön har gjort sitt intåg i hemmiljön. Det har inneburit nya former för avstämningar. Det är många som har provat nya sätt att bibehålla en god arbetsmiljö i den digitala miljön genom digitala after work, regelbundna digitalfika, temamöten och tipsrundor samt promenader och möten i utemiljö. För alla medarbetare som fortsatt att utöva sitt yrke på jobbet har fokus varit att bibehålla en säker och trivsamt arbetsmiljö med hänsyn tagen till de restriktioner som följt i pandemins spår.

Det som genomsyrar rapporteringen från förvaltningens områden är att det upplevs som svårt att upprätthålla social samvaro och sammanhållningen under rådande pandemi oavsett om de flesta

medarbetare befunnit sig på arbetsplatsen eller inte. Under hösten när alla medarbetare kunde återgå till arbetsplatsen har det funnits en viss oro kring arbetsklimat, rättvisa och sammanhållning. Samtidigt är det många som glädje och tacksamhet kunnat återvända till arbetsplatsen.

Det positiva resultatet i den senaste medarbetar- och säkerhetsenkäten visar på en förvaltning som ur dessa perspektiv går starka in i det nya året med många motiverade medarbetare som tillsammans kan värna om det goda i arbetsmiljön samt stärka och utveckla den ytterligare.




Indikatorer	Utfall	Målvärde
HME delindex Motivation ska öka.	77	76  
Kommentar		
Den här indikatorn har fortsatt att utveckla sig positivt, vilket visade sig i den senaste medarbetar- och säkerhetsenkäten som genomförs i slutet av året. Utifrån tidigare resultat eftersträvade förvaltningen att bibehålla nuvarande nivå. Det rådde en stor osäkerhet om hur pandemisituationen skulle påverka detta index. Att många har meningsfulla arbeten har blivit alltmer synliggjort under pandemin och det är glädjande att så många är stolta över att vara en del av arbetsplatsen Region Örebro län.		

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



Kommentar

2021 års resultat, överskott före återbetalningar är 108,5 miljoner kronor. Det är -18,5 miljoner kronor lägre jämfört med resultatet 2020.



Indikatorer	Utfall	Målvärde
Styrelsen och nämnderna redovisar ett resultat i balans.	 Helt	 
Kommentar		
Resultatet 2021 före återbetalningar är 108,5 miljoner kronor.		

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



Kommentar

Resultatet 2021 före återbetalningar är plus 108,5 miljoner kronor (5,1 procent av intäkterna).

Indikatorer	Utfall	Målvärde
Resultat %.	5,1%	2%  
Kommentar		
Resultat före återbetalningar är 108,5 miljoner kronor, vilket är 5,1 procent av omsättningen.		

Uppdrag: En ekonomisk handlingsplan ska upprättas och genomföras i syfte att bibehålla en långsiktig ekonomi i balans. Handlingsplanen ska vara omsatt i konkreta, hållbara och långsiktiga åtgärder och kan avse både kostnadsreduceringar och intäktsförstärkningar. Åtgärderna ska beskrivas med ekonomisk och verksamhetsmässiga konsekvenser. Uppföljning av handlingsplanen sker i del- och helårsrapportering till nämnd.



Kommentar

Regionservice har en ekonomi i balans. Pandemin har fortsatt att påverka kostverksamheten samt parkeringsverksamheten negativt hela 2021. Vårt arbete med långsiktiga besparingsåtgärder (beslutade besparingsåtgärder från 2019) har pausats under pandemin.

Uppdrag: Parkeringsverksamheten får i uppdrag att utreda förutsättningarna för verksamheter inom hälso- och sjukvården att köpa parkeringstillstånd för patienter.



Kommentar

Under året har representanter från transport- och logistikavdelningen och strategisk samordning inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen tagit fram ett beslutsunderlag som redovisats i Hälso- och sjukvårdens ledningsgrupp. Där beslutades att fortsatt erbjuda fri parkering för;

- de som genom sitt besök bidrar till vården (blodgivare, studiedeltagare etc.)
- de som besöker vården själv eller som anhörig vid svår akut sjukdom eller motsvarande.

Övriga avdelningar som idag har gratistillstånd för sina besökare kommer att kontaktas av Regionservice parkeringskoordinator för att få till en så smidig övergång som möjligt till lämpligt betalningsalternativ.

5 Ekonomi

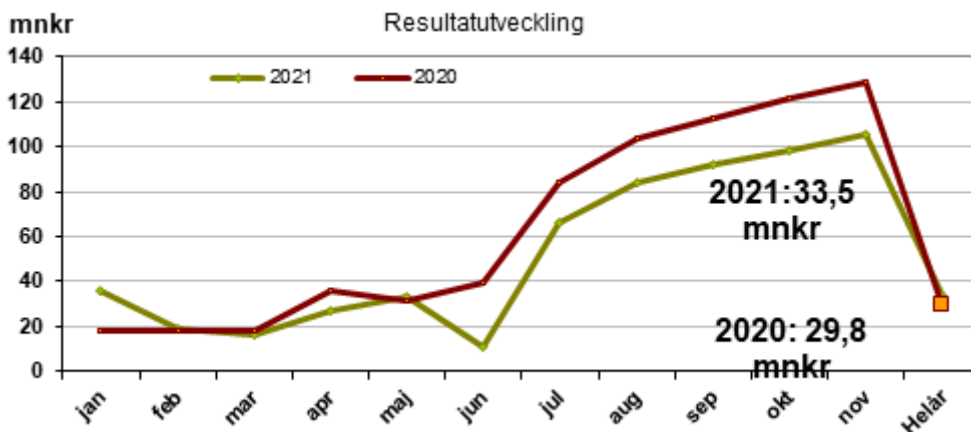
5.1 Resultatrapport servicenämnden

Resultatrapport

Belopp i mnkr	Utfall 2021	Budget 2021	Utfall 2020	Budget- avvikelse	Utfalls- avvikelse
Övriga intäkter	2 059,1	2 058,3	1 990,0	0,8	69,1
Summa intäkter	2 059,1	2 058,3	1 990,0	0,8	69,1
Personalkostnader	-576,3	-582,9	-542,8	6,6	-33,5
Övriga kostnader	-1 051,2	-1 072,5	-984,9	21,3	-66,3
Avskrivningar, inventarier	-47,8	-48,6	-41,1	0,8	-6,7
Avskrivningar, fastigheter	-232,4	-237,2	-189,1	4,8	-43,3
Summa kostnader	-1 907,7	-1 941,2	-1 757,9	33,5	-149,8
Verksamhetens netto- kostnad	151,4	117,1	232,1	34,3	-80,7
Finansnetto	-165,0	-164,2	-265,3	-0,8	100,3
Resultat	-13,6	-47,1	-33,2	33,5	19,6

I utfall 2020 inkluderas regionbidrag/ersättning -87,1 mnkr i finansnetto.

Budgetavvikelse



Sammanfattande analys

Regionservice redovisar ett positivt överskott (budgetavvikelse) på 33,5 miljoner kronor för verksamhetsåret 2021. Resultatet före återbetalningar är 108,5 miljoner kronor att jämföra med 127,0 miljoner kronor 2020. Återbetalningar till kunder är totalt 75 miljoner kronor (Område IT 38,0 miljoner, Område fastigheter 25,0 miljoner, Område medicinsk teknik 5,0 miljoner samt Område kundtjänst 7,0 miljoner kronor). Kraven på ekonomisk återhållsamhet och en kraftig volymökning de senaste åren främst inom verksamheterna fastigheter, IT, telefoni, städ och vårdnära service bidrar till ett starkt resultat. Coronapandemin har påverkat kost-, bilpools- och

parkeringsverksamheten negativt, medan det för vårdnära service och städ inneburit kraftig volymökning.

Störst överskott innan återbetalningar redovisas inom Områdena IT och Område fastigheter. IT:s prissättning inkluderar en buffert för ökade lokalhyror för byggnation av ny serverhall (kostnadsökningen uppskattas till drygt 20 miljoner kronor totalt för nytt IT-hus). Område fastigheters driftkostnader för flera nya färdigställda byggnationer ligger i nyskick lägre än vad man beräknat som långsiktig driftkostnadsnivå. Detta ger överskott då intäkten för lokalhyra motsvarar långsiktig nivå för driftkostnader. Område fastigheters resultat inkluderar 1,3 miljoner kronor i återbetalning av biogaskostnad kopplad till felfakturering 2020. I Regionservice finns Region Örebro läns förvaltning av IT stödsystem så som ekonomisystem, säkerhetssystem och personalsystem. Systemförvaltningsobjektet stödsystem redovisar totalt ett överskott på 1,0 miljoner kronor. Verksamheter med underskott är kost -6,2 miljoner kronor, transport och logistik -8,7 miljoner kronor (varav parkering -7,5 miljoner kronor). Löner och sociala avgifter visar ett överskott jämfört mot budget inom nästan alla verksamheter genom vakanser och frånvaro.

Totalt försämras resultatet före återbetalningar med -18,5 miljoner kronor jämfört med 2020.

5.2 Årets resultat

Intäkter

Regionservice intäkter ökar med totalt 181 miljoner kronor (+ 8,6 procent) före återbetalningar och korrigerat för jämförelsestörande post internränta (internräntan sänktes 1 januari 2021 med 134,4 miljoner kronor gällande lokalhyror). Ökningen relateras främst till volymökning av nya lokaler med helårseffekt H-huset, IT och telefoni där pandemin drivit ökad efterfrågan på IT-produkter samt ökad efterfrågan av tjänster från vårdnära service och städ.

Personalkostnader

Lönekostnaderna ökar med 6,0 procent jämfört med föregående år. Kostnadsökningen omfattar främst utökade tjänster inom Område försörjning; vårdnära service, städ och transport och logistik. Område kundtjänst och Område administrativ utveckling och service redovisar ett lägre utfall jämfört med 2020. Det totala utfallet för lön och sociala avgifter är trots ökningen -3,5 miljoner kronor lägre än budgeterat (utökade uppdrag är inte budgeterat). Övriga personalkostnader (kurs, konferens, personalrekrytering, övrigt) ökar med 1,3 miljoner kronor jämfört med 2020 (- 3,9 miljoner lägre än budgeterat). Det är helt i linje med ekonomiska åtgärder för att minska kostnaderna.

Totalt utgör personalkostnaderna 6,6 miljoner kronor av årets överskott, jämfört med budget.

Kostnaden för externa konsulter har ökat med 5,5 miljoner kronor under 2021 och uppgår totalt till 18,8 miljoner kronor. Vissa funktioner med vakanser (särskilt inom IT, fastigheter och upphandling) har täckts upp med externa konsulter för att klara våra uppdrag.

Övriga kostnader

Övriga externa kostnader ökar med 107 miljoner kronor till totalt 830 miljoner kronor (+7 procent). De externa kostnaderna avser främst lokalhyror (inklusive hyror till Länsgården AB), avskrivningskostnader samt kostnader för fastighetsenergi. Totalt är utfallet -21,3 miljoner kronor lägre än budgeterat.

Merparten av Regionservice totala externa övriga kostnader avser fastighetsbeståndet (cirka 500 000 kvadratmeter), lokaler som hyrs in för att via Område fastigheter hyras ut till regionens verksamheter, IT-kostnader för hårdvara, licenser och support, livsmedel, telefoni, reparationer, underhåll och transporter.

Under året har vi haft totalt 5,5 miljoner kronor i ökade externa konsultkostnader jämfört med föregående år. Totalt uppgår konsulter till 18,8 miljoner kronor 2021.

Förseningskostnader (sent betalda fakturor) Totalt utfall på för sent betalda fakturor är 90 000 kronor. Kostnaderna är främst kopplade till beställningar till apotekstjänst samt fastigheter, och utgörs av många småbelopp. En kostnad uppgår till 24 000 kronor där en samlingsfaktura blev för stor att ta in i nya ekonomisystemet. Förvaltningsstöd har skapat en temporär rutin för att kunna hantera liknande tills leverantören av vårt ekonomisystem utvecklat en lösning för detta. En kostnad uppgår till 7 000 kronor på grund av utredning kring markköp Berglunda, vilket innebar att fakturan betalades för sent.

Driftredovisning servicenämnden

Belopp i mnkr	Budgetavvikelse 2021	Omsättning *) 2021	Relation (%)	Budgetavvikelse 2020
Område fastigheter	3,4	939,4	0,4	7,5
Område försörjning	-1,0	378,8	-0,3	-6,5
Område IT	2,2	367,2	0,6	3,6
Område administrativ utveckling och service	8,3	88,7	9,4	9,3
Område kundtjänst	2,4	119,1	2,0	0,3
Område medicinsk teknik	1,6	73,0	2,2	0,3
Förvaltningsgemensamt	16,6	92,9	17,9	15,3
Resultat	33,5	2 059,1	1,6	29,8

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

Intäkter och kostnader, per område

Område fastigheter: Intäkter lokalhyra är högre än budgeterat där hyran för vaccinationsnorderna ej budgeterades. Personalkostnaderna ger ett stort överskott med anledning av stor personalomsättning både inom byggprojekt och inom fastighetsdrift. Inom fastighetsdrift finns också ett flertal vakanta tjänster. Kostnaderna för avskrivningar och fastighetsenergi ligger under budget. Återbetalningar till regioninterna förvaltningar 2021 är 25 miljoner kronor.

Område försörjning: Intäkterna för städ och vårdnära service har ökat kraftigt under pandemin, exempelvis har alla vaccinationsnoder inneburit ökat uppdrag. Samtidigt har parkering, kost och bilpooler påverkats negativt med lägre intäkter. Ökat uppdrag för städ och vårdnära service innebär också ökade personalkostnader. Transportkostnaderna har ökat, vilket också har att göra med pandemin (labbprover). Transport- och logistik har tagit cirka 1 miljon kronor i tillfälliga kostnadsökningar (för perioden januari - maj) för regionens upphandlade budbilar, som från och med maj månad fortsättningsvis debiteras ut på varje förvaltning. Intäkterna för parkeringar är -7,4 miljoner kronor lägre jämfört med budget, kopplat till pandemin och beslutad friparkering. Resultatet för området totalt ger ett underskott -1 miljon kronor, vilket ändå är en kraftig förbättring jämfört med 2020.

Område IT: Område IT:s intäkter för PC-produkter (datorer, utrustning) ökar med anledning av pandemin (distansarbete, vaccinationsnoder). Personalkostnaderna ligger under budget genom vakanshållning och frånvaro, samtidigt som efterfrågan på mer IT-tjänster är hög. Kostnaderna ligger under budget. IT:s prissättning inom serverdrift och datakom ger täckning för kommande ökad kostnad för ny serverhall. Nytt IT-hus (kontor och serverhall) beräknas just nu innebära kostnadsökningar på drygt 20 miljoner kronor. Återbetalningar till regioninterna förvaltningar 2021 är 38 miljoner kronor.

Område administrativ utveckling och service (AUS): Intäkterna är högre än budgeterat. Kostnaderna är lägre, främst personalkostnader genom vakanser och frånvaro då området har haft hög personalomsättning under 2021.

Område medicinsk teknik: Intäkter för Område medicinsk teknik utgörs av fasta överenskommelser och är i fas. Kostnaderna ligger under budget, främst personalkostnader genom vakanser och frånvaro, samt mycket beroende på att utbildningar och resor inte kunnat göras i den omfattning som var tänkt på grund av pandemin. Återbetalningar till regioninterna förvaltningar 2021 är 5 miljoner kronor.

Område kundtjänst: Intäkterna för telefoni är högre än budgeterat vilket påverkats av att många jobbar på distans. Kostnaderna för förbrukningsinventarier ligger just nu något under budget och personalkostnaderna är lägre med anledning av vakanser/frånvaro. Återbetalningar till regioninterna förvaltningar 2021 är 7 miljoner kronor.

5.3 Vidtagna åtgärder för att nå ekonomi i balans

Nämnden redovisar en ekonomi i balans. För att långsiktigt bibehålla en ekonomi i balans finns ett reduceringsuppdrag och handlingsplan med åtgärder framtaget. Under 2021 har reduceringsuppdraget pausats med anledning av pandemin. En viss korrigerande åtgärd har skett av 2020 års uppföljningsrapport (bilaga till verksamhetsberättelsen 2020). I rapporten redovisade förvaltningen 25 miljoner kronor i långsiktiga reduceringar, men verksamheter har under året fått återbesätta några tjänster. Arbetet återupptas under 2022.

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	549,1	895,3	427,8
Byggnadsinvesteringar överfört från tidigare års budget	ingår i ovan	568,3	ingår i ovan
Medicinteknisk utrustning innevarande års budget			
Medicinteknisk utrustning överfört från tidigare års budget			
It-utrustning innevarande års budget	50,0	71,8	50,1
It-utrustning överfört från tidigare års budget	ingår i ovan	4,9	ingår i ovan
Övrig utrustning innevarande års budget	3,0	5,2	5,7
Övrig utrustning överfört från tidigare års budget	ingår i ovan	9,3	ingår i ovan
Investeringsbidrag (konto 2322, minus-belopp)			
Summa	602,1	1 554,8	483,6

Medicinteknisk utrustning ägs och redovisas på respektive förvaltning (Hälso- och sjukvården samt Folk- tandvården).

Bygginvesteringar

Baserat på verksamheternas behov och Område fastigheters bedömningar budgeterades 896 miljoner kronor för byggnadsinvesteringar 2021. Till detta överfördes en tilläggsbudget på 568,3 miljoner kronor från tidigare år. Det gav en totalbudget om 1 463,6 miljoner kronor. Under 2021 har byggnationer färdigställts för 549,1 miljoner kronor. Avvikelsen från budget beror dels på att tilläggsbudgeten avser investeringar för flera år, dels på att planerade byggprojekt såsom ombyggnation och renovering av T-huset på USÖ-området, renovering av Länsmuséet samt ombyggnation av sjukhusapoteket inte har varit möjliga att starta i förväntad takt. Dessutom har upphandlingen överklagats på reservkraftsprojekten på USÖ och Lindesbergs lasarett.

Medicintekniska investeringar

Medicintekniska investeringar upphandlas via Regionservice, och bokförs inom Hälso- och sjukvårdsförvaltningen samt Folk- tandvården. Utfallet för Region Örebro län totalt är 227 miljoner kronor.

Uppföljning större bygginvesteringar

Hälso- och sjukvårdsnämnd

(mnkr)	Total investeringskalkyl	Beslutad budget tom 2021	Totalt utfall tom dec 2021	Utfall jan-dec 2021	Status
Interimslösning kvinnokliniken, BB och neonatal USÖ	67,7	20	0,3	0,2	Utredning
Ambulansstation Berglunda inkl. markköp	91,9	64,5	56,6	42,6	Byggnation
IVA-platser H-huset	34,4	24	36,1	2,4	Färdigställd
L-huset, anpassn slutenvård psykiatri	18,9	24,4	22,7	0,0	Färdigställd
Lindesbergs vårdcentral nybyggnad (inkl FTV-klinik)	140	120	137,2	0,6	Färdigställd
M-huset omstrukturering laboratoriemedicin	72	72	28,7	0,7	Färdigställd
Neuro intermediär vårdavdelning (NIMA) H-huset	34,4	24,8	39,1	2,9	Färdigställd
Ny hiss helikopterplattan, USÖ	25	26,5	27,9	0,9	Färdigställd
Ettapp 2A Ny byggnad Högspec.hus (slutkostnad inkl. index)	1 404,2	1 404,2	1 245,4	15,6	Byggnation
Reservvatten USÖ	41,2	41,2	41,9	0,7	Byggnation slutfas
Byggnation reservkraft el, Lindesbergs lasarett	43,4	43,4	5,5	2,1	Byggnation startfas
Cyclotron (MT 2615)	95,1	63,9	90,6	75,4	Byggnation
Ettapp 2C om- och tillbyggnad akuten	301,8	301,8	291,1	29	Färdigställd
Ombyggnad Rehab med bassäng, Karlskoga	65,4	65,4	80,7	9,5	Byggnation slutfas
Ombyggnation forskningslab, T-huset	26,5	26,5	24,7	0,4	Byggnation klar
Pumpstation och dagvattenledning	12	12			Inkl i reservvatten USÖ
Reservvatten, Lindesbergs lasarett	25,3	25,3	11,4	1,9	Byggnation slutfas
Utbyggnad reservkraft del 1 2017-2021	53,8	53,8	22,3	14,4	Byggnation
Nytt produktionsapotek USÖ	32	32	7,7	4,7	Projektering
Uppgradering fastighetsnät O-huset USÖ	11,6	2,5	0,2	0,2	Projektering
Skyway G-huset USÖ	14	14	3,2	1,8	Projektering
Hälso- och sjukvårdsnämnden totalt	2 610,6	2 462,2	2 173,3	206,0	

Folkhovårdsnämnd

(mnkr)	Total investering-kalkyl	Beslutad budget tom 2021	Totalt utfall tom dec 2021	Utfall jan-dec 2021	Status
Adolfsberg ombyggnad av klinik	18,6	18,6	2,2	0,2	Projektering
Folkhovårdsnämnden totalt	18,6	18,6	2,2	0,2	

Regional tillväxtnämnd

(mnkr)	Total investering-kalkyl	Beslutad budget tom 2021	Totalt utfall tom dec 2021	Utfall jan-dec 2021	Status
Kävsta Folkhögskola, Dansens hus	33,9	33,9	6,1	0,3	Projektering
Fellingsbro Folkhögskola, ny aula	41,1	20,5	7,2	2,3	Projektering
Regionala tillväxtnämnden totalt	75,0	54,4	13,3	2,6	

Servicenämnd

(mnkr)	Total investering-kalkyl	Beslutad budget tom 2021	Totalt utfall tom dec 2021	Utfall jan-dec 2021	Status
A-huset efter 2021	23,1	23,1	0	0	Byggnation
HIN åtgärder	30,9	30,9	26,8	1,3	Byggnation
Ombyggnad T-huset	95	65	0	0	Byggnation
Ny datahall och kontor IT	268,3	211,4	192,5	129,2	Byggnation
Lokaler för fastighetsdrift T-huset, USÖ	52,8	25	6,4	5,8	Projektering
Nytt system insamling mediaförbrukning länet	12	4	0,7	0,1	Projektering
Servicenämnden totalt	149,0	119,0	26,8	1,3	

Regionstyrelsen

(mnkr)	Total investering-kalkyl	Beslutad budget tom 2021	Totalt utfall tom dec 2021	Utfall jan-dec 2021	Status
Solpaneler	25	21	13	3	Byggnation
Regionstyrelsen totalt	25	21	13	3	

Externa hyresgäster

(mnkr)	Total investeringskalkyl	Beslutad budget tom 2021	Totalt utfall tom dec 2021	Utfall jan-dec 2021	Status
Tillbyggnad Campus etapp 3	349,5	166,5	108,8	0	Byggnation
Lekebergs VC, lokaler åt kommunen	21,1	21,1	8,2	7,7	Byggnation
Örebro läns museum omdisponering lokaler	52,8	30	8,6	6,4	Projektering
Externa hyresgäster totalt	423,4	217,6	125,6	14,1	

5.5 Produktions- och nyckeltal

Produktionstal/Nyckeltal	Utfall 2021	Utfall 2020	Förändr	Förändr
Antal personalmåltider	138 642 st	149 237 st	-7,1 %	↓
Antal patientmåltider	342 254 st	337 586 st	+1,4 %	↑
Medelsvarstid i telefonväxeln, sekunder Målvärde: 17 sekunder	25,8 sek	19,5 sek	+6,3 sek	↓
Medelsvarstid i servicecenter 1:a linjens support, sekunder Målvärde: 15 sekunder	13 sek	13 sek	0,0	→
Andel utförda förebyggande underhåll på medicinteknisk utrustning med risktal 19 och högre ska vara minst 95 % inom rekommenderat intervall (MT FU 2)	92 %	93 %	-1,0	↓
Avvikelsehantering: Måluppfyllelse av avslutade avvikelser inom 180 dagar Målvärde: 80 % (avser januari- juni)	84 %	saknar jämförelsetal		
Andel ekologiska livsmedel Målvärde 2021: 48 %	46 %	45 %	+1,0	↑
Matsvinn, tillagad mat Målvärde 2021: 15,5 % (Region Örebro län)	13,7 %	15,7 %	-2,0	↑
Andel upphandlingar där miljökrav ställts, % (Region Örebro län)	91 %	94 %	-3,0	↓
Andel upphandlingar där uppförandekod ställts, % (Region Örebro län)	91%	85 %	+6,0	↑
Andel upphandlingar där socialt hänsynstagande ställts, % (Region Örebro län)	0 %	0 %	0,0	→
Energianvändning (el, värme, kyla) per kvadratmeter Målvärde 2021: -2 %, basår: 2019 (Region Örebro län)	-4,8 %	saknar jämförelsetal		
Antal skype- och videomöten (Region Örebro län)	140 783 st	83 579 st	+68 %	↑
Andel multifunktionskrivare med follow print (Region Örebro län)	31 %	saknar jämförelsetal		

Kommentarer till produktions- och nyckeltal

Totala antalet måltider fortsätter att minska jämfört med föregående år. Patientmåltiderna har ökat något (+4 668 stycken), medan personalmåltiderna har minskat kraftigt (-10 595 stycken). Ökningen av patientmåltider sker på alla tre sjukhusen i länet. Minskningen av personalmåltider beror på att flera arbetar på distans och att man undvikit matsalarna i samband med pandemin. Tappet av personalmåltider är som störst på USÖ med 10 028 tappade portioner, Lindesbergs lasarett har tappat 700 portioner medan Karlskoga lasarett har ökat med 133 portioner. Kost-avdelningen har upptäckt fel på registreringen på portionsstatistiken där salladsburk och dricka har gått in som hel portion. Detta har åtgärdats tillbaka på 2020, vilket betyder att statistik från 2020 och framåt är korrekt och tillförlitlig.

Andelen ekologiskt har ökat jämfört med föregående år, men når inte upp till målvärdet. Det har inte skett några förändrade rutiner kring inköp av ekologiska varor, men leverantörerna har haft problem att få fram rätt varor under pandemin. Under året har livsmedelsuppföljningen påverkats av ett systembyte hos leverantören. Efter utredning är nu statistiken återigen tillförlitlig.

Televäxeln har inte klarat målvärdet för medelsvarstid i telefonväxeln. Under 2021 har det varit en hög belastning av samtal, där en stor del av samtalen har handlat om frågor gällande covid-19. Medborgare har bland annat haft frågor gällande vaccination, provsvar, tidsbokning och guidning på 1177.se. Detta har påverkat medelsvarstider då samtalen har varit mer komplexa. Ett flertal gånger under året har det gått ut dubbla fakturor avseende patientavgifter som orsakats av ett systemfel i ekonomisystemet. Därutöver har en stor mängd med påminnelsefakturor gått ut under slutet av året, som också påverkat belastningen till telefonväxeln. Periodvis har det också varit hög frånvaro i telefonväxeln. Det tillsammans har försämrat medelsvarstiden och ökat antalet obesvarade samtal under 2021.

Förebyggande underhåll på medicinteknisk utrustning med risktal 19 och högre ligger i stort på samma nivå som föregående år. Indikatorn har varierat under året; det startade på 93 procent var därefter nere på 90 procent för att sedan avsluta året på 92 procent. Trots pågående pandemi och stora resurskrävande installationer har Område medicinsk teknik ändå lyckats producera förebyggande underhåll straxt under uppsatta målvärden.

Miljökrav och uppförandekod har kunnat ställas i 91 procent av de upphandlingar som avslutats under 2021. Upphandlingar där det inte har varit möjligt att ställa miljökrav avser upphandlingar av IT-tjänster, system och licenser. Inga *krav på social hänsyn* har ställts enligt Region Örebro läns riktlinje om social hänsyn vid upphandlingar. Skälen till det är bland annat att Arbetsförmedlingen genomfört nedskärningar av uppdrag kring sysselsättning för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden samt rådande pandemi. Dock har krav på social hänsyn ställts i samtliga upphandlingar genom krav "Inköp på lika villkor" som tillvaratar perspektivet jämställdhet och barns rättigheter. Övriga dimensioner i begreppet social hänsyn har tillvaratagits i uppförandekoden. Mer information finns att läsa i Upphandlingsrapporten.

Målsättningen i Program för hållbar utveckling är att den totala *energianvändningen* (el+värme+kyla) per kvadratmeter ska minska med 6 procent till 2025. I indikatorn inkluderas nu även förbrukad fjärrkyla och utfallet för indikatorn jämförs mot 2019 års energianvändning. Utfallet per kvadratmeter för 2021 är en minskning med -4,8 procent, vilket är betydligt bättre än uppsatt målvärde för 2021. Indikatorns utfall påverkas positivt av nybyggnationer, såsom H-huset.

Skypemöten och videokonferenser har fortsatt att öka kraftigt jämfört med föregående år. Pandemin har medfört att fler möten skett digitalt istället för fysiskt. Skypemöten med ljud alternativt bild med fler än två användare ökade från 72 121 till 120 320 stycken (+68 procent) och videokonferensmöten ökade från 11 458 till 20 463 stycken (+79 procent). I siffrorna ingår inte möten via Teams, Zoom, telefonmöten, virtuella mötesrum eller några andra plattformar för digitala möten. Inte heller möten där endast två personer deltar, då detta tidigare har ansetts ersätta ett telefonsamtal.

6 Personalekonomi

6.1 Personalkostnader

	Utfall 2021	Utfall 2020
Lönekostnadsökningstakt (%)	6,0 %	4,4 %
Lönekostnad (40-41) (mnkr)	388,5	366,5

6.2 Kostnadsanalys

Konto	Kategori	Utfall 2021, mnkr	Utfall 2020, mnkr	Förändring, mnkr	Förändring %
4011+ 4081	Månadslöner	298,2	290,5	7,7	2,7
4012	Timanställda	10,2	9,3	0,9	9,7
4031	Obekväm arbetstid	7,1	6,5	0,6	9,2
4032	Övertid/mertid	8,2	6,4	1,8	28,1
4033	Jour och beredskap	0,0	4,5	-4,5	-100
4040	Förändring skuld jour, beredskap och övertid	0,1	0	0,1	#DIVISION/0!
4110+ 4150	Semesterkostnad inkl. skuldförändring	50,6	36,0	14,6	40,6
4120	Sjuklön	6,4	8,1	-1,7	-21,0
	Övrigt konto 40xx-41xx	7,7	5,2	2,5	48,1
	Totalt kontoklass 40-41	388,5	366,5	22,0	6,0

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
Biträdespersonal HS	43,8	10,0	53,8	34,7	9,0	43,7	9,1	1,0	10,1
Städerska	157,7	37,0	194,7	147,5	28,0	175,5	10,2	9,0	19,2
Kock/kallskänka/köksbiträde	48,0	9,0	57,0	48,5	8,0	56,5	-0,5	1,0	0,5
Vaktmästare och förrädsarbetare	18,0	44,0	62,0	16,0	42,0	58,0	2,0	2,0	4,0
Trädgårdsarb / trädgårdstekniker	4,0	6,0	10,0	3,0	6,8	9,8	1,0	-0,8	0,3
Administratör	110,8	27,0	137,8	98,8	27,0	125,8	12,0	0,0	12,0
Handläggare	79,3	87,5	166,8	88,3	84,0	172,3	-9,0	3,5	-5,5
Chef	37,0	38,0	75,0	35,0	36,0	71,0	2,0	2,0	4,0
Ingenjör/tekniker/hantverkare	24,0	143,3	167,3	20,0	145,3	165,3	4,0	-2,0	2,0
Summa	522,6	401,8	924,4	491,8	386,1	877,9	30,8	15,7	46,6

Jämfört med 31 december 2020, har Regionservice totalt 46,5 fler tillsvidareanställda årsarbetare. Utökningen förklaras till stor del (29,3 årsarbetare) av utökat uppdrag inom städavdelningen och vårdnära service där efterfrågan på tjänster har ökat.

Ökningen av administratörer (12 årsarbetare) förklaras delvis av utökade tjänster inom televäxeln, centrala diariet och ekonomiadministrationen. Ökningen beror också på att tjänster som varit vakanta tillsatts under året, samt att nyanställda överlappat avgående medarbetare.

Antalet utökningar av cheftjänster är i praktiken en tillsvidareanställd gruppchef på vårdnära service och en tillförordnad gruppchef på upphandlingsavdelningen. Övriga två förklaras av en vikarierande gruppchef på städavdelningen samt att en chef tillträtt en tjänst som varit vakant.

Inom flera av Regionservice områden har tidigare vakanshållna tjänster tillsatts under året, då trycket på förvaltningens tjänster är fortsatt högt.

Antalet visstidsanställda har minskat med 18,3 årsarbetare jämfört med samma period föregående år. Förklaringen är att visstidsanställda medarbetare har tillsvidareanställts utifrån den ökade efterfrågan på tjänster inom Område försörjning samt att övriga verksamheters behov av visstidsanställda varierar sett till olika perioder.

6.4 Sjukfrånvaro

Kategori	Utfall 2021			Utfall 2020			Förändring antal timmar, %		
	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt	Kvinnor	Män	Totalt
Schemalagda timmar	1 192 778	910 865	2 103 642	1 122 177	875 406	1 997 583	70 601	35 459	106 059
Sjukfrånvaro, korttidsfrånvaro (tim)	37 564	21 488	59 052	37 854	22 531	60 385	-290	-1 043	-1 333
Sjukfrånvaro, långtidsfrånvaro (tim)	51 097	20 695	71 792	48 920	23 307	72 227	2 177	-2 612	-435
Sjukfrånvaro totalt (tim)	88 661	42 183	130 844	86 774	45 838	132 612	1 887	-3 655	-1 768
Sjukfrånvaro, korttidsfrånvaro % *	3,15 %	2,36 %	2,81 %	3,37 %	2,57 %	3,02 %	-0,22 %	-0,21 %	-0,22 %
Sjukfrånvaro, långtidsfrånvaro % *	4,28 %	2,27 %	3,41 %	4,36 %	2,66 %	3,62 %	-0,08 %	-0,39 %	-0,20 %
Sjukfrånvaro totalt % *	7,43 %	4,63 %	6,22 %	7,73 %	5,24 %	6,64 %	-0,30 %	-0,61 %	-0,42 %
*) Procent av schemalagd tid									

Regionservice sjukfrånvaro är 6,22 procent och ligger i nivå med Region Örebro län som helhet (6,13 procent). Sjukfrånvaron för Regionservice har minskat totalt med 0,42 procentenheter jämfört med samma period förra året. Korttidsfrånvaron har minskat inom samtliga områden och ligger nu nära samma nivå som före pandemin. Långtidsfrånvaron har minskat inom samtliga områden, utom ett där den har ökat något.

Variationen i sjukfrånvaro är stor mellan Regionservice områden. De områden som har hög långtidssjukfrånvaro har utarbetade rutiner för att arbeta med arbetsanpassning. Samtliga områden arbetar förbyggande för att korttidsjukfrånvaro inte ska övergå i långtidssjukfrånvaro, till exempel genom regelbundna uppföljningar och insatser för medarbetare med upprepad korttidsjukfrånvaro. Förvaltningen har ett utarbetat samarbete med Regionhälsan kring sjukfrånvaro och arbetsanpassning. Inom de områden som har hög korttidsfrånvaro har cheferna regelbundna avstämningar med företagssköterska.

7 Framtida utmaningar

Sammanfattningsvis är de viktigaste utmaningarna under kommande år:

- Tjänster för att möta omvärldens krav samt den digitala förflyttningen
- Effektiviseringar kopplade till besparingar
- Hitta metoder och systematik för dialog med kund
- Klimatförändringarna är en av vår tids största utmaningar.
- Hållbart ledar- och medarbetarskap med förflyttning till en mer modern organisation

Pandemin fortsätter att påverka stora delar av Regionservice verksamheter. Det krävs snabba omställningar för att tillgodose ett förändrat behov hos patienter och vårdverksamheter, till exempel uppbyggnad av vård- och IVA-platser, provtagning, vaccination och digitala mottagningar. Akuta omställningar och ökade leveranser riskerar att påverka viktiga planerade förändrings- och utvecklingsarbeten, som i så fall behöver stå tillbaka och utföras i mindre omfattning.

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

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 samverkansforum och arbetssätt.

En bra serviceorganisation har tjänster som skapar värde för kund och levereras med hög leveransprecision. Med en omvärld i förändring skärps kraven på verksamheternas uppfattnings- och anpassningsförmåga och kapacitet att agera. Regionservice har både ett operativt och strategiskt ansvar. Att kunna anpassa tjänster och arbetssätt för att möta omvärldens utmaningar är avgörande. Förflyttning till digitalarbetsplats ska fortsätta.

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.

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.

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 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.

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
✓	Regionövergripande åtgärd: Varje chef ska säkerställa efterlevnaden av SAM utifrån de regionövergripande dokument som finns, och uppföljning ska ske i ledningsgrupper och i samverkansgrupper. <i>Kommentar</i> <i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Ja. Den ger SAM, som är och ska vara en självklar del i den kontinuerliga verksamheten, extra fokus. Alla verksamheter inom Regionservice arbetar kontinuerligt med att säkerställa efterlevnaden av SAM genom framförallt regelbundna individuella avstämningar, arbetsplatsträffar, ledningsgrupper och där så är tillämpligt, samverkansgrupper. Flera verksamheter

Status	Åtgärd
	<p>med hög sjukfrånvaro har även regelbundna avstämningar med Regionhälsan och respektive ledningsgrupp.</p> <p>Alla nya chefer får en övergripande introduktion i arbetsmiljö där även Regionhälsan deltar.</p> <p>Förvaltningen har som komplement till Region Örebro läns medarbetar- och säkerhetsenkät även vid ett par tillfällen genomfört en mindre HME-mätning för att "mäta temperaturen" i organisationen med lite tätare intervall.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja, för att ytterligare stärka och utveckla den uppföljande delen av SAM.</p>

Ekonomi

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

Status	Åtgärd
✓	<p>Säkerställ att överlämnat supportansvar från projektet bemannas med nödvändiga resurser i supportorganisationen (servicecenter och förvaltningsobjektet ekonomistöd) under driftstartsperioden.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Ja. Överlämning av support har skett i samarbete mellan servicecenter och införandeprojektet där Område administrativ utveckling och service, Område IT samt Område kundtjänst deltagit. Under driftstartsperioden har förvaltningsobjektet fört en löpande dialog för att säkerställa att mottagande supportorganisation kunnat hantera organisationens ökade efterfrågan av support.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Nej</p>
✓	<p>Utvärdera användarstödet efter driftstart. Vid behov ta fram kompletterande utbildningsinsatser och användarstöd. Förvaltningsobjektet ekonomistöd ska ta fram en plan för löpande utbildningar.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Ja. Under våren har slutanvändarutbildningar genomförts. Det pågår i dagsläget en diskussion inom förvaltningsobjektet om framtida utbildningsplaner. Chefer inom Regionservice har fått introduktion till utdata-modulen i Raindance. Flera utbildningsinsatser har genomförts under året.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Nej</p>
✓	<p>Förvaltningsobjektet ekonomistöd ska åtgärda eventuella avvikelser utifrån överlämnad utvärdering av ekonomisystemet gentemot effektmål i projektplan.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Ja. Förvaltningsobjektet har under maj haft överlämning med samtliga delprojektledare. Till varje överlämning har en rapport upprättats där åtgärds punkter framgår. Åtgärderna har hanterats under hösten och kommer vid behov föras in i nästa års förvaltningsplan. Sammantaget var antalet restpunkter få.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Nej</p>
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Säkerställ att slutanvändarna genomför utbildning och får stöd i det nya ekonomisystemet.</p> <p><i>Kommentar</i></p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Ja. Projektet har inför driftsättning genomfört användarutbildningar och sammanställt utbildningsmaterial för aktuella slutanvändargrupper. Utbildningsmaterial finns publicerat på regionens intranät. Kommunikation gällande utbildningar har skett enligt projektets</p>

Status	Åtgärd
	<p>kommunikationsplan. Det har också funnits möjlighet att delta på öppna digitala möten för att kunna ställa frågor. Utbildning har fortsatt skett löpande i det nya systemet och supportfunktionen ger stöd vid behov.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Nej</p>

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>Kommentar</p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Ja. Regionens verksamheter har fortlöpande arbetat med en rad olika aktiviteter, bland annat har några genomfört on-lineutbildningar i informationssäkerhet och andra har planerat sådan utbildning under 2022. Inom förvaltningsobjekten är informationssäkerhet en naturlig del av det löpande förvaltningsarbetet. Område IT har tagit fram en handbok i informationssäkerhet för att höja kunskapen inom informationssäkerhetsområdet, och även tydliggöra hur man arbetar systematiskt och riskbaserat.</p> <p>Tjänsten som Regionens säkerhetssamordnare har varit vakant sedan februari. Det har inneburit att utveckling av det systematiska arbetet på förvaltningsnivå har fått stå tillbaka. En säkerhetsgrupp finns sedan tidigare etablerad med representanter från respektive område inom Regionens service, och i gruppen kan risker och åtgärder hanteras för att förbättra informationssäkerheten.</p> <p>Regionens service deltar också i Region Örebro läns informationssäkerhetsråd.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja, det är ett kontinuerligt arbete utifrån förändrade förutsättningar och hotbilder.</p>
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Säkerställ att informationsklassning av IT-stöd som innehåller personuppgifter har genomförts i enlighet med riktlinje för informationsklassning.</p> <p>Kommentar</p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Ja</p> <p>17 vårdssystem är informationsklassade, 0 återstår.</p> <p>55 stödsystem är informationsklassade, 5 återstår och som ska planeras in under 2022.</p> <p>1 övrigt system återstår för informationsklassning under 2022.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja</p>
✓	<p>Regionövergripande åtgärd: Informationsägare/objektägare ska säkerställa att identifierade informationssäkerhetsbrister åtgärdas.</p> <p>Kommentar</p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Ja. Arbetet pågår för att åtgärda redan identifierade informationssäkerhetsbrister. Nya hotbilder kräver en kontinuerlig översyn för att motverka eventuellt nya uppkomna säkerhetsbrister.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja</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>Risken hanteras genom mål och indikatorer inom strategin kvalitet och utveckling. Återrapporering av status sker i delårs- och helårsrapportering.</p> <p><i>Kommentar</i> Har åtgärden bidragit till önskad effekt? Ja. Se mål och indikatorer inom strategin kvalitet och utveckling. Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys? Nej</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> Har åtgärden bidragit till önskad effekt? Ej genomförd. Avvaktar ny riktlinje från regionkansliet. Den nya riktlinjen kommer sedan implementeras. Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys? Nej, hanteras och implementeras på samma sätt som övriga nya riktlinjer inom Region Örebro län.</p>
⚠	<p>Se över och vid behov revidera Riktlinje leverantörskontakter, Regionservice.</p> <p><i>Kommentar</i> Har åtgärden bidragit till önskad effekt? Ej genomförd. Riktlinjen reviderades under sommaren 2020 och i väntan på den nya regionövergripande riktlinjen avvaktar vi ytterligare aktiviteter. Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys? Nej, behov av revidering av styrande dokument hanteras genom i dokumenthanteringssystemet Platina.</p>
✓	<p>Genomför riskanalys och riktade utbildningsinsatser för att få god följsamhet till Regionservice riktlinje för leverantörskontakter.</p> <p><i>Kommentar</i> Har åtgärden bidragit till önskad effekt? Ja. Fem av sex områden och stab har genomfört åtgärden. Områdena har identifierat berörda personer och haft riktad utbildning eller informerat medarbetarna om innehållet i riktlinjen. I december genomfördes två frukostmöten för Regionservice chefer utifrån detta tema. Det gav en ökad förståelse för riktlinjens innebörd och varför detta är en risk som verksamheterna behöver vara uppmärksamma på och arbeta med. Information om riktlinjen sker även fort-löpande vid introduktion av nya medarbetare. Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys? Nej. Förvaltningschef ansvarar för att följa upp åtgärden för den verksamhet som inte genomfört åtgärden under året.</p>

Kontinuitetshandling

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).

Status	Åtgärd
	<p>I samarbete med uppdragsgivarna fastställa kraven; vad som är kritiskt och miniminivå för leverans av material/tjänster.</p> <p>Kommentar</p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Delvis. I samband med pandemin har åtgärden genomförts inom Område administrativ utveckling och service, och där bidragit till önskad effekt. Behöver där inte ingå i nästkommande års riskanalys.</p> <p>Inom övriga områden pågår åtgärder. Ett aktivt arbete pågår tillsammans med Hälso- och sjukvården vad gäller material och artiklar som behöver finnas i det så kallade pandemilagret. Arbete med tekniska försörjningsplaner pågår i samarbete med övriga förvaltningar där kravnivåer fastställs. I samband med pandemin har behoven uppmärksammats och flera åtgärder vidtagits för att i första hand säkerställa tillgången till medicinteknisk utrustning, men även till viss del förbrukningsartiklar där tillgången tillfälligt försämrats av olika anledningar i leverantörsleden.</p> <p>En kontinuitetsplan för de kritiska IT-systemen har tagits fram och är avstämd med Hälso- och sjukvården.</p> <p>Inom Område kundtjänst har kontakt tagits med funktionen ledningsstöd inom Hälso- och sjukvården där en dialog om servicenivå planeras under 2022.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja, det är ett långsiktigt arbete.</p>
	<p>Ta fram metodstöd som möjliggör ett systematiskt arbetssätt med kontinuitetsplanering för förvaltningen.</p> <p>Kommentar</p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Åtgärden att ta fram metodstöd har inte genomförts enligt plan. Arbetet behöver genomföras i samarbete med regionkansli och övriga förvaltningar. Regionservice har för tillfället ingen resurs som kan hålla ihop arbetet då tjänsten säkerhetssamordnare är vakant från och med februari 2021.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja</p>
	<p>Ta fram kontinuitetsplan för verksamheten.</p> <p>Kommentar</p> <p><i>Har åtgärden bidragit till önskad effekt?</i> Delvis. Område IT har tagit fram en kontinuitetsplan som ger bra stöd i arbetet med att säkra kontinuitetshandlingen. Inom övriga områden har arbetet kommit olika långt. Regionservice som förvaltning behöver arbeta mer strukturerat med kontinuitetshandlingen och ge stöd till verksamheterna. Det kan ske först under 2022 när säkerhetssamordnartjänsten i Regionservice är tillsatt.</p> <p>Under året har bland annat en "table-top"-övning genomförts i Område försörjnings ledningsgrupp. Scenariot var "otjänligt vatten".</p> <p>Regionservice har arbetat aktivt tillsammans med säkerhets- och beredskapsfunktionen inom Hälso- och sjukvården med införande av uppdaterat larmflöde vid driftsstörning. Nya larmflödet togs i bruk 24 maj.</p> <p>Nu fortsätter förvaltningen med en översyn av rutiner och åtgärdsplaner vid vattenavbrott eller otjänligt vatten inom Hälso- och sjukvården. Vid dessa händelser har flera av Regionservice områden avgörande uppdrag.</p> <p>I mars beslöt Regionservice ledningsgrupp att införa funktionen Service i Beredskap (SiB). Införandet kommer ske först när nya säkerhetssamordnaren är på plats. Tillsvidare sker fortsatt arbete i områdena med att förbereda införandet.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Ja, det är ett långsiktigt arbete.</p>

Status	Åtgärd
✔	<p>Område fastigheter ska bidra i det fortsatta arbetet med frågan om erforderlig tillgång på diesel. Det är för att säkerställa att regionens verksamhet kan genomföras även under ansträngda förhållanden.</p> <p><i>Kommentar</i> Har åtgärden bidragit till önskad effekt? Område Fastigheter leder arbetet med att ta fram tekniska försörjningsplaner där tillgången till diesel ska hanteras. Projektet ska säkerställa att de tekniska systemen på regionens tre sjukhus, Lindesberg och Karlskoga lasarett samt USÖ, är robusta, redundanta, driftsäkra samt har tillräcklig kapacitet idag och 20 år framåt. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen finns med i arbetet. Hanteringen av diesel är ännu inte omhändertagen i projektet. Målsättningen är att den tekniska försörjningsplanen ska vara färdig under våren 2022. Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys? Ja</p>

Medicinteknisk säkerhet

Risken att berörda verksamheter inom Regionservice inte efterlever gällande lagstiftning rörande medicintekniska produkter (MTP).

Status	Åtgärd
✔	<p>Område medicinsk teknik anpassar system och utbildar berörda verksamheter i reviderad riktlinje och handbok medicintekniska produkter (MTP).</p> <p><i>Kommentar</i> Har åtgärden bidragit till önskad effekt? Ja, ett nytt ledningssystem för medicintekniska produkter i enlighet med EU:s medicintekniska direktiv är framtaget och fastställt i regionen. Aktiviteter så som anpassning av ledningssystemet och utbildning har pågått/pågår för att säkerställa att den nya förordningen är förankrad i verksamheten. Eventuellt kommer en webbaserad utbildning för vårdpersonal att tas fram. Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys? Ja, men då rörande egentillverkning av medicintekniska produkter.</p>

Medicinteknisk anskaffning

Risken att den interna kontrollen inte är tillräcklig gällande anskaffning och redovisning av medicinsk teknik. (Revisionsrapport 19RS3049)

Status	Åtgärd
✔	<p>Genomför en spendanalys avseende den utrustning som Område medicinsk teknik upphandlar.</p> <p><i>Kommentar</i> Har åtgärden bidragit till önskad effekt? Område medicinsk teknik har sedan januari 2021 infört rutiner som säkerställer att avtal för medicinteknisk utrustning som upphandlas av området, registreras i regionens övergripande system för spendanalys (Spendency). Alla upphandlingar som omfattas av områdets process för upphandling finns numera korrekt redovisade som att de är handlade på avtal i Spendency. Detta innebär en ökad tillförlitlighet i Spendency. Kategori Medicinsk teknik omfattar dock mycket mer än det som upphandlas av Område medicinsk teknik, till exempel förbrukningsartiklar och hjälpmedel. I Spendency syns fortfarande en stor andel för kategori Medicinsk teknik som handlas utan avtal. Det är rimligt att anta att förbrukningsartiklar som handlas direkt av verksamheterna bidrar till detta.</p>

Status	Åtgärd
	<p>Önskas en spendanalys på just det som upphandlas av Område medicinsk teknik finns mer korrekt underlag att ta fram från de dokument och rapporter som området sedan tidigare använder för redovisning. Ur dessa rapporter kan information om vilka leverantör det upphandlats från, kostnad/leverantör och liknande enkelt plockas ut vid behov.</p> <p>Ytterligare en förbättring av indata i Spendency skulle vara en genomgång av serviceavtal, för att säkerställa att dessa finns registrerade i Spendency.</p> <p><i>Ska risken ingå i nästkommande års riskanalys?</i> Nej</p>

8.2 ISK-bedömning

Den interna styrningen och kontrollen (ISK-processen) är en integrerad del av planeringen, genomförandet, uppföljningen och förbättringen av verksamheten inom servicenämndens ansvarsområde. Arbetet bidrar till att verksamheten bedrivs ändamålsenligt och lagenligt, det vill säga i enlighet med krav a-e. ISK-processen är dokumenterad i enlighet med Riktlinjen för intern styrning och kontroll.

Den interna styrningen och kontrollen är ändamålsenligt utformad och det beslutade arbetssättet har tillämpats i verksamheten. Därmed bedöms den interna styrningen och kontrollen som tillräcklig.



Region Örebro län
Regionservice

Upphandlingsrapport

Helår 2021

Upphandlingsrapport

Helår 2021

Markus Liljenroth

2022-01-10

Innehåll

Inledning.....	4
Kommande upphandlingar	5
Upphandling	5
Medicinsk Teknik.....	6
Pågående upphandlingar	7
Upphandling	7
Medicinsk Teknik.....	8
Avslutade upphandlingar	10
Upphandling	10
Medicinsk Teknik.....	12
Kommentarer.....	14
Hållbarhet.....	14
Avtals- och inkösuppföljning.....	15
Överprövningar 2021.....	16
Övrigt.....	18

Inledning

Denna rapport redovisar kommande, pågående och genomförda upphandlingar, samt överprövningar och det uppföljningsarbete som handhas av de upphandlande enheterna inom Region Örebro län.

De upphandlande enheterna är:

- Regionservice - Upphandlingsavdelningen
- Regionservice - Medicinsk Teknik

Förutom de två ovan beskrivna upphandlande enheterna finns även samarbeten med andra regioner där upphandling sker gemensamt.

Dessa är följande:

- Varuförsörjningen (förbrukningsmaterial för vården och kontorsmaterial)
- 7-klövern (hjälpmedel)
- 3-klövern (mediciner)
- Övriga samarbeten

I denna rapport redovisas enbart egna och gemensamma upphandlingar från 7-klövern, 3-klövern och övriga samarbeten. Med upphandlingar avses de konkurrensutsättningar som regionen genomfört överstigande direktupphandlingsbeloppen.

Gällande upphandlingar genomförda av SKL Kommentus och Kammarkollegiet redovisas i denna rapport enbart de förnyade konkurrensutsättningar som Region Örebro län gjort på berättigade ramavtal.

Kommande upphandlingar

Upphandling

Sammanställning

Under perioden januari-juni 2022 ska 22st upphandlingar påbörjas. Dessa är:

<ul style="list-style-type: none">• Ansöknings- och informationssystem för forskning• Bemanningstjänster• Beställningssystem för bilpoolsbilar och patienttransporter• CRM-tjänster• Förmåncyklar• Geografiskt planerings- och analysverktyg• Hörseltekniska Hjälpmedel• IT-stöd labbmedicin• IT-system för rådgivning av mindre företag - timbanken• Medicinska gaser och gasblandningar• Medicinskt uppföljningssystem	<ul style="list-style-type: none">• Modulvagnar• Ortopedteknik skor och råmaterial• Ortopedtekniska skoändringar• Revisionstjänster• Server & datalagring med tillhörande konsulttjänster samt närliggande produkter• Service och support avseende integrationsplattform Ensemble• System och tjänster för visning på digitala informationskärmar• Systemlösningsavtal KIBI• Telefontolkning• Tryck av Leva och Tillsammans• Vätskevagnar
--	---

Medicinsk Teknik

Sammanställning

Under perioden januari-juni 2022 ska 16st upphandlingar påbörjas. Dessa är:

<ul style="list-style-type: none">• Diskdesinfektor, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Dispenseringsmodul, Avdelningen för sjukhusfysik, Område specialiserad vård• Filter integrity test, Avdelningen för sjukhusfysik, Område specialiserad vård• Fotokoagulator Ögonkliniken, Område specialiserad vård• HD-cystoskop, Urologiska kliniken, Område specialiserad vård• Infärgningsutrustning histologi inkl montering, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Intensivvårdsambulans med möjlighet att transportera kuvös samt bariatrisk patienter, Ambulans länsverksamhet, Område specialiserad vård• Laparoskopistapel komplett, Sjukhusverksamhet väster, Område nära vård	<ul style="list-style-type: none">• Mobil CT, Anestesi- och intensivvårdskliniken, Område specialiserad vård• MT-utrustning till MR-lab, Anestesi- och intensivvårdskliniken, Område specialiserad vård• Operationsmikroskop, Huvud Hals, Område specialiserad vård• Operationsmikroskop, Ortopedi Handkirurgi, Område specialiserad vård• Operationssmikroskop för neurokirurgi, Anestesi- och intensivvårdskliniken, Område specialiserad vård• Rhinolaryngoskop med fiberljus (video), Huvud Hals, Område specialiserad vård• Ultraljudsmaskin för diagnostik hjärta, Sjukhusverksamhet norr, Område nära vård• Ögonbottenkamera, Ögonkliniken, Område specialiserad vård
---	---

Pågående upphandlingar

Upphandling

Sammanställning

Antalet pågående upphandlingar är 39st. Dessa är:

<ul style="list-style-type: none">• Bildskärmsglasögon• Bloddatasystem• Digital tandteknik• Dos öppenvård• Drivaggregat till manuella rullstolar• Däck- och däcktjänster• Eldrivna rullstolar klass B1• Entreprenad Dansens hus**• Entreprenad Fellingsbro Folkhögskola**• Försäljningssystem Länstrafiken• Hemsjukvårdssängar, sängryggstöd, uppresningsstöd och positioneringskuddar• Influensavaccin ht22-23 (endast högdosvaccin för Örebro)• IT system tandvårdstöd• Konsulter till regional utveckling• Licenspartner• Livsmedel - frukt och grönt• Livsmedel - mejeri• Läkemedel på rekvisition 2021• Multifunktionsskrivare• Ortopedtekniska proteser• Patientsängar, sängbord och IVA-sängar	<ul style="list-style-type: none">• Radioaktiva läkemedel• Ramavtal konsulttjänster komplettering**• Rekrytering av chefer och andra nyckelpersoner• Turbiltjänster• Rekrytering utländska läkare• Rekrytering utländska sjuksköterskor• Schemaläggningssystem• Sekretessavfall• Service- och supportavtal Heroma• Skadedjursbekämpning, fågelsäkring, blodbussar• Substrat och lösningsberedning• Systemförvaltning av webbplats lokaltrafik• Tandvårdssystem till folktandvården• Tjänstekoncession - Reklam på bussar och vitriner• Tryckeritjänster• Tvätt- och textiltjänster**• Upphandling av alternativ telefoni• Utredningar för kränkande särbehandlingar
---	--

Det sammanlagda värdet av dessa upphandlingar inklusive optionsår är ca 1 500 Mnkr*.

* Ett uppskattat värde utifrån tidigare avtal eller förväntat behov.

** Överprövad, se särskild redovisning.

Medicinsk Teknik

Sammanställning

Antalet pågående upphandlingar är 32st. Dessa är:

<ul style="list-style-type: none">• Albia multiplex, Laboratoriemedicinska kliniken, område specialiserad vård• Analysutrustning för multiplexanalyser, Kliniskt forskningscentrum, Område forskning och utbildning• Avancerad datortomograf, Röntgenkliniken, Område specialiserad vård• Biobanksrobot kopplad på automationsbana, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård diagnostik• Biplanar rtg, Ortopedi Handkirurgi, Område specialiserad vård• Chromatography control station, Avdelningen för sjukhusfysik, Område specialiserad vård• Datortomograf (CT), Onkologiska kliniken, Område specialiserad vård• Dental Unit, Folk tandvården**• Diskdesinfektorer, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Endoskopiutrustning, Kärl-thoraxkliniken, Område specialiserad vård• EUS gastroskop, Ett linjärt och ett frontseende, Kirurgiska kliniken, Område specialiserad vård• Fusionsbiopsisystem för MR/PET CT riktade prostatabiopsier, inklusive transperineala biopsier, Urologiska kliniken, Område specialiserad vård• Genomlysningsutrustning, Röntgenkliniken, Område specialiserad vård• HPGE-detektor, Avdelningen för sjukhusfysik, Område specialiserad vård• IT-stöd, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård	<ul style="list-style-type: none">• Kartstöd i hela regionen, Ambulans länsverksamhet, Område specialiserad vård• Komplet utrustning EUS processor, Kirurgiska kliniken, Område specialiserad vård• Laserdissektionsmikroskop, Kliniskt forskningscentrum, Område forskning och utbildning• Masspektrometriutrustning för proteomik, Kliniskt forskningscentrum, Område forskning och utbildning• Mobil C-båge, Ortopedi Handkirurgi, Område specialiserad vård• PET-CT, nr 2, Röntgenkliniken, Område specialiserad vård• Pipetteringsrobot, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Röntgensystem för angiografiundersökningar, Hjärt-, lung-, fysiologiska kliniken, Område specialiserad vård• Spol- och diskdesinfektorer, Hälso- och sjukvården• Syntesmoduler, Avdelningen för sjukhusfysik, Område specialiserad vård• Transportkuvöser, Hälso och sjukvården• Trauma och spinal navigation, Ortopedi Handkirurgi, Område specialiserad vård• Ultraljudssystem, Onkologiska kliniken, Område specialiserad vård• Ultraljudsutrustning, Hälso- och sjukvården• Ultraljudsutrustning, Röntgen kliniken, Område specialiserad vård• Utbyggnad av avdelning 35, Barn- och ungdomskliniken, Område specialiserad vård• Utrustning för noninvasiv blåsvolymmätning, Hälso- och sjukvården
---	--

Det sammanlagda värdet av dessa upphandlingar inklusive optionsår och serviceavtal är ca 341 Mnrk*.

** Ett uppskattat värde utifrån tidigare avtal eller förväntat behov.*

*** Överprövad, se särskild redovisning.*

Avslutade upphandlingar

Upphandling

Sammanställning

Under perioden januari-december 2021 har 57st upphandlingar avslutats. Dessa är:

<ul style="list-style-type: none">• Brandskyddsmaterial, brandredskap och service samt utbildningar• Byggtreprenad modernisering av hissar• Byggtreprenad Sjukhusapoteket renrum• CCTV - hjälpmedel• CCTV-synhjälpmedel komplettering• Datakommunikation Sjunet• Datakommunikationstjänster• Dentala luppglasögon• Eldrivna rullstolar klass A1, B1 och B2• Elektriskt material• Elektroniskt upphandlingssystem• Ersättningsetablering fysioterapeut• Ersättningsetablering läkare• Folkhälsoundersökning liv & hälsa• Friskvårdsadministration• Fysioterapiutrustning• Förlossning Karlskoga• Generalentreprenad Reservkraft USÖ AB• Individuell terapeutisk behandling• Inkontinenshjälpmedel• IPTV• Integrationsplattform• IT Produkter och telefoner• IT-system för vaccinationer• Kognitiva hjälpmedel• Kreditupplysning• Larm och Bevakning Norr och söder• Licenspartner• Livsmedel Kolonial• Möbler till Rehabiliteringen i Karlskoga• Möbler FTV• Möbler OP vårdcentral• Personliga trygghets- och nödlarm• Prenumerationstjänster Adda	<ul style="list-style-type: none">• Profilmaterial• Ramavtal byggserviceuppdrag• Ramavtal konsulttjänster• Ramavtal serviceuppdrag komplettering• Rörelse- styrke- och balansträningsredskap samt cyklar• Reklambyråtjänster• Service av portar• Service- och reparationsarbeten av storköksutrustning och vitvaror• Snittblommor• Snöröjning och halkbekämpning Lindesberg• Specialiserad öppenvård• System för upphandling och uppföljning av livsmedel• Tandtekniskt material• Tandtekniska tjänster• Telefonväxel, kontaktcenter samt operatörs- och sms-tjänster• Totalentreprenad Reservkraft Linde ABT• Totalentreprenad Reservkraft USÖ ABT• Totalentreprenad Reservvatten Lindesbergs lasarett• Webbutvecklare• Vitvaror (Adda)• Återkommande besiktning av hissar, portar, lyftar, tryckkärl samt besiktning och service av patientlyftar• Öroninsatser• Övriga vacciner
--	--

Det sammanlagda värdet av dessa upphandlingar inklusive optionsår är ca 1 700 Mnkr. Upphandlingsavdelningen mottog totalt 329 anbud, dvs 5,7 anbud i snitt per upphandling.

Miljö, etiska och sociala krav

Miljökrav har varit möjligt att ställa i 49st upphandlingar. De 8st upphandlingar som ej har varit möjligt att ställa miljökrav på är upphandlingar av IT-tjänster, system och licenser.

Krav på Uppförandekod har varit möjlig att ställa i 49st upphandlingar. De 8st upphandlingar som ej varit möjligt att ställa krav på uppförandekod är kopplade till upphandlingar av IT-tjänster, system och licenser.

Inga krav på Social hänsyn har ställts enligt Region Örebro läns riktlinje om Social hänsyn vid upphandlingar. Skälen till det är bl.a. att arbetsförmedlingen genomfört nedskärningar av uppdrag kring sysselsättning för personer som står långt ifrån arbetsmarknaden samt rådande pandemi. Dock har krav på Social hänsyn ställts i samtliga upphandlingar genom krav "Inköp på lika villkor" som tillvaratar perspektivet jämställdhet och barns rättigheter. Övriga dimensioner i begreppet Social hänsyn har tillvaratagits i ovanstående Uppförandekod.

Medicinsk Teknik

Sammanställning

Under perioden januari-december 2021 har 29st upphandlingar avslutats. Dessa är:

<ul style="list-style-type: none">• Anestesiarbetsstationer, Anestesi- och intensivvårdskliniken, Område opererande och onkologi• Dehydrering, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Dialysutrustning med förbrukning, område Hälso- och sjukvården• Ecmo-utrustning, Kärl-thoraxkliniken, Område specialiserad vård• Egenmonitorering, Regionkansliet• Endoskopiutrustning läns- och klinikövergripande, Område specialiserad vård• Endoskopiutrustning, Medicinska kliniken, Område specialiserad vård• Flödescytometer, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Främre OCT utrustning, Habilitering och hjälpmedel, Område nära vård• Glas scanner, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Kamerascanners, Folktandvården• Kompletterande utrustning till Neurointerventionslabbet, Hjärt-, lung-, fysiologiska kliniken, Område specialiserad vård• Korneal/hornhinnemikroskop, Ögonkliniken, Område specialiserad vård• Magnetkamera, Röntgenkliniken, område specialiserad vård• Mikrokeratom, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Mobil röntgenutrustning, Röntgenkliniken, Område specialiserad vård	<ul style="list-style-type: none">• Programvara för bedömning av bilddiagnostik vid akut stroke, Röntgenkliniken, Område specialiserad vård• Röntgenutrustningar, Onkologiska kliniken, Område specialiserad vård• Skärmar för synprovning, Ögonkliniken, Område specialiserad vård• Transportventilator, Anestesi- och intensivvårdskliniken, Område specialiserad vård• Ultraljudsutrustning, Urologiska kliniken, Område specialiserad vård• Ultraljudsutrustningar, Akutmottagning Örebro, Område specialiserad vård• Underhålls och supportavtal för RIS/PACS, Röntgenkliniken, Område specialiserad vård• UPLC-MS/MS, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Urodynamikutrustning, Urologiska kliniken, Område specialiserad vård• Videolaparoskopiutrustning, Kirurgiska kliniken, Område specialiserad vård• Visualiseringsbord, Kliniskt forskningscentrum, Område forskning och utbildning• Vätskehanteringsrobot, Laboratoriemedicinska kliniken, Område specialiserad vård• Ögonenhet inkl stol, kamera till spaltmik, synprovningstavla digital mm, Habilitering och hjälpmedel, Område nära vård
--	--

Det sammanlagda värdet av dessa upphandlingar inklusive optionsår är ca 224 Mnr. Medicinsk Teknik mottog totalt 48st anbud, dvs 1,7st anbud i snitt per upphandling.

Miljö, etiska och sociala krav

I samtliga annonserade upphandlingar har både krav på leverantörens miljöarbete ställts och miljökrav på produkten kunnat ställas.

Krav på Uppförandekod har varit möjlig att ställa i samtliga upphandlingar.

Specifika krav på Social hänsyn har inte kunnat ställas i någon annonserad upphandling då upphandling av tjänster endast omfattar serviceavtal tillhandahållna av leverantör. Däremot omfattar Uppförandekoden även Social hänsyn till viss del.

Kommentarer

Nedan redogörs arbetet kring hållbarhet, avtals- och inkösuppföljning samt de upphandlingar som varit föremål för rättslig prövning.

Hållbarhet



Regionens upphandlingsavdelning genomför sitt arbete med att upphandla varor, tjänster och entreprenader med stor hänsyn till människor och miljö. Genom att upphandla på ett ekonomiskt, ekologiskt och socialt hållbart sätt bidrar vi till en hållbar utveckling och till att nå de nationella miljökvalitetsmålen. Under året har upphandlingsavdelningen särskilt lyft fram upphandling av IT-produkter och telefoner, livsmedel och tandtekniska produkter där krav på bl.a. TCO Certifierade produkter, krav på fordon vid utförande av tjänst och särskilt farliga ämnen. Därutöver har krav på uppförandekod samt övriga perspektiv inom hållbarhet tillvaratagits. För hantering av detta har också ett uppföljningssystem CLM införskaffats i syfte att kunna följa upp dessa krav på ett effektivt och systematiskt vis.

Nationella samarbetet mellan Sveriges regioner

Under året har en kartläggning och genomlysning av avtal genomförts där risk finns att inköp sker från riskområdet i Xingjang i Kina och dels på att kartlägga och säkerställa arbetstagarens säkerhet och produkttillgången gällande varor från Myanmar. Ovan angiva arbete genomförs i tät dialog med berörda leverantörer. Stort fokus har även legat på att genomföra OECD-pilotprojektet avseende Due Dilligence in the Public Procurement of Garment and Textiles med uppgifter tillsammans med elva andra länder runt om i världen.

Avtals- och inkösuppföljning

Under året har projektet med att följa upp prioriterade områden inom internkontrollplanen avslutats, med två rapporteringar med olika fokus, den ena mot laboratorieverksamheterna, den andra mot hyrläkare och läkarkonsultationer. Resultaten visar vad gäller laboratorieverksamheterna indikerar att relativt stora varuflöden sker vid sidan av upphandlade avtal, alternativt med avtal som följer inköp av specifik utrustning.

Vad gäller hyrläkare (som tidigare granskats) och läkarkonsultationer (som tidigare granskats) har konstaterats att rutiner förbättrats jämfört med tidigare rapportering, bland annat 2018. Dock finns fortfarande oklarheter om vad som egentligen köpts, då gränstragningen mellan läkarkonsultationer (där en läkare går in och bedömer/assisterar vid hanteringen av ett enskilt fall) och hyrläkare (där läkaren ingår som en i arbetslaget), vid vissa verksamheter förefaller oklar.

Båda granskningarna har kommunicerats med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

En sista rapportering avsåg att granska de avtal Upphandlingsavdelningen handlägger, dvs i hur hög grad används dessa avtal. Granskningen har ej kunnat genomföras pga. metodologiska problem då systemstöd i nuläget saknas. Med en utbyggnad av funktionerna inom marknadsplatsen, inköpsmodulen i Raindance, är det dock möjligt att göra den typen av effektmätningar.

Arbetet med Sendency fortgår efter vissa initiala problem i samband med bytet av ekonomisystem. Samarbetet med Medicinsk Teknik, som inleddes 2020, har höjt kvaliteten, och flera förslag från Region Örebro om förbättringar av systemet har också förverkligats.

Överprövningar 2021

8 nya överprövningar inkom under delår 2. 4 mål har slutligt avgjorts av domstol genom återkallande.

Nya processer – pågående

Ramavtal konsulter, dnr 21RS4139

- *Brandskyddslaget AB (pågående)*
Bolaget gör gällande att Region Örebro län ("Regionen") har brutit mot likabehandlingsprincipen och transparensprincipen genom utformningen av Upphandlingsdokumenten. Bolaget anför att Regionen dels underlåtit att utreda ett påstått onormalt lågt anbudspris, dels att utvärderingsmodellen inte varit tillräckligt transparent

Ramavtal konsulter, dnr 21RS4139

- *White arkitekter AB (pågående)*
Bolaget gör gällande att Regionen har brutit mot likabehandlingsprincipen genom att ha frångått Upphandlingsdokumenten vid utvärdering av den leverantör som tilldelats position 1 i avropsordningen. Bolaget anför att vinnande anbud inte uppfyller ställda krav på kapacitet och referenser samt har tilldelats en alltför hög poäng i utvärderingen.

Ramavtal konsulter, dnr 21RS4139

- *Informationsbyggarna AB (pågående)*
Bolaget gör gällande att det har uppstått en jävssituation då den av Regionen upphandlade BIM/CAD-samordnaren även kan vara projekterande part.

Ramavtal konsulter, dnr 21RS4139

- *ÅF-Infrastructure AB (pågående)*
Bolaget gör gällande att Regionen har brutit mot likabehandlingsprincipen och icke-diskrimineringsprincipen genom att inte utreda tilldelade anbuds timpriser enligt reglerna om onormalt låga anbud.

Nya processer – avslutade

Ramavtal konsulter, dnr 21RS4139

- *KAMTechnology AB (avslutad)*
Bolaget har återkallat överprövningen

Tvätt- och textilservice 2021, dnr 21RS4860

- *Textilia Tvätt & Textilservice AB (avslutad)*
Regionen har avbrutit upphandlingen

Hylläkare, dnr 21RS8861

- *Kletor Sverige AB (avslutad)*
Bolaget har återkallat överprövningen

Byggentreprenad Dansens hus , dnr 14OLL6059

- *Byggnor AB (avslutad)*

Bolaget har återkallat överprövningen

Tidigare rapporterade processer – pågående

MT - Dental unit , dnr 20RS11828

- *Nerikes Dentalservice* (pågående)
Bolaget gör gällande att Regionen har brutit mot likabehandlingsprincipen genom att tilldela en anbudsgivare som enligt bolaget inte uppfyller de obligatoriska kraven samtidigt som Regionen har uteslutit Bolaget med hänvisning till att de inte uppfyller ett obligatoriskt krav.

Tidigare rapporterade processer – avslutade

Sammanfattande kommentarer

Totalt tre mål har avgjorts under delår 2, varav inget av dessa genom utslag i domstolen. Två av dessa har återkallats då Regionen hanterat de påstådda brister som överprövats. I fallet med tvätt- och textiltjänster har Regionen valt att avbryta upphandlingen och gå ut i en ny annonsering då fortsatt processande bedömdes leda till en omfattande tidsåtgång samt en oklar utgång.

I Regionens sen tidigare pågående process om Dentala unitar förväntas en dom inom kort. Processerna kring Ramavtal konsulter har i tre av fallen överlämnats till domstolen för bedömning och i ett av fallen pågående skriftväxling som kan förväntas avslutas strax efter årsskiftet. Alla fyra processer kan förväntas ha en handläggningstid som sträcker sig en bit in under våren 2022 men där dom kan förväntas innan sommaren.

Antalet inkomna överprövningar är fortsatt på en relativt låg nivå, särskilt då 5 av de överprövningar som inkom hör till samma upphandling och rör samma rättsfrågor. Det kan också konstateras att tiden för domstolen att hantera överprövningar fortsätter att öka.

För att fortsatt hålla antalet överprövningar på en låg nivå finns anledning att noga beakta den skyldighet Regionen har att utreda om inkomna anbudspriser är onormalt låga. Regionen har även ställt om, utifrån ändrad rättspraxis, som kravet på att ange takvolymmer och att det är fortsatt viktigt att de ekonomiska beräkningar som ligger till grund för upphandlingarna och dess värde görs nogsamt.

Övrigt

Upphandlingsavdelningen

För upphandlingsavdelningen har även detta år varit utmanande, både på grund av det förändrade läget i och med pandemin och att resurser saknats för att möta regionens behov av rådgivning och upphandlingar. De åtgärder som genomförts för att säkerställa att regionens behov av upphandlingar har antingen inte varit tillräckliga eller inte hunnit ge önskad effekt under året. Arbete pågår med att prioritera och hantera de upphandlingar som inte hunnit genomföras både med interna och externa resurser samt i samverkan med andra regioner inom Sjukvårdsregionen Mellansverige.

Medicin Teknik

Område Medicinsk teknik har genomfört en årlig uppföljning av de serviceavtal som tecknats åt Hälso- och sjukvårdsförvaltningen och Folk tandvården.