

# Verksamhetsplan med budget 2022

## Administrativ utveckling och service

# Innehållsförteckning

1 Inledning .....	3
2 Vision och värdegrund .....	3
3 Regionservice syfte .....	4
4 Kärnvården - Regionservice servicepolicy .....	4
5 Mål, strategier och uppdrag.....	5
6 Budget.....	9
7 Organisation.....	9
8 Uppföljning .....	10
9 Intern styrning och kontroll .....	10

# 1 Inledning

Område administrativ utveckling och service (AUS) verksamhetsplan utgår från Servicenämndens verksamhetsplan med budget 2022 och utgör styrdokument för området. Den dagliga verksamheten som bedrivs inom områdets alla delar ska bedrivas i enlighet med de mål och riktlinjer som beslutats samt följa de regler som gäller för verksamheten och hållas inom tilldelade ekonomiska ramar.

Område AUS tillhandahåller administrativa stöd- och servicetjänster åt regionen inom företrädesvis HR-administration och registratur, lön- och pensionsadministration, arkivering och skanning, upphandling och inköp samt kund - och leverantörsfakturering. Områdets tjänsteutbud framgår av Regionservice tjänstekatalog.

2021 var ett annorlunda år och det vi tar med oss från året som gått och använder som en styrka framöver är att vi lärt oss att arbeta på alternativa sätt som skapat nya möjligheter. Vi har bedrivit ett tillitsbaserat ledarskap med medarbetare på distans, vi har insett att teamarbete är "grejen" för oss och att vi är duktiga på omställning och prioriteringar.

Under 2022 finns ett fortsatt behov av att kunna arbeta flexibelt och anpassningsbart. Vi måste också säkerställa att vi ha en bra balans och struktur i vår vardag. Att få respektive team att växa och arbeta "självstyrande". Vi måste se över om vår verksamhet är ändamålsenlig "ligger i tiden" eller behöver vi tänka om och tänka nytt? Hur ska vi arbeta mer strategiskt och visa att vi är proffs på våra flöden. Hur ska vi använda varandra inom området på bästa sätt - vad är våra gemensamma nämnare. Hur ska vi bli synliga för övriga regionen!

De utmaningar som vi särskilt behöver fokusera på under 2022 är,

- Fortsätta implementationen av Raindance/Marknadsplats. Vi behöver kunna börja skörda frukterna av att ha bytt till ett modernt ekonomi- och e-handelssystem.
- Vi behöver formera oss för ytterligare systembyten framöver, det gäller Visus, nytt schemahanteringssystem, nytt journalsystem inom Folktandvården, nytt system för såld vård med mera.
- Fortsätta fokusera på hur att vi framöver kan arbeta såväl på kontoret som på andra platser. Det kan vara hemifrån, på andra kontor eller andra ställen. Hur möter vi upp digitalt kontra fysiskt/på plats.
- Framtida robotisering av våra tjänster, när behövs det en mänsklig hand och när kan uppdraget utföras automatiskt.
- Att skapa och vidmakthålla engagemang och motivation hos medarbetare och chefer i området.
- Att se till att vi kan utföra våra uppgifter i alla skeden. Vi måste ha en bra kontinuitets- hantering och arbeta för att vi kan lösa våra prioriterade arbetsuppgifter även i kris.

## 2 Vision och värdegrund

Region Örebro läns **vision:**

*Tillsammans skapar vi ett bättre liv*

Region Örebro läns nya **värdegrund:**



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

### 3 Regionservice syfte

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

Område administrativ utveckling och service ska tillhandahålla regionövergripande administrativa tjänster som upplevs vara användarvänliga och utifrån ett helhetsperspektiv, det vill säga regionens perspektiv, ska de vara effektivt utförda. Vi ska arbeta standardiserat, rättssäkert, smart och digitalt. Vi involverar kunder i förbättringsarbeten. Kundernas krav och behov och vår strategiska roll ska vara utgångspunkt i verksamhetens utveckling

### 4 Kärnvärden - Regionservice servicepolicy

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

#### Helhetsansvar

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

#### Professionalism

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

#### Engagemang

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

#### Kostnadseffektivitet

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

## 5 Mål, strategier och uppdrag

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

- invånare och samhälle
- process
- resurser.

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



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

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

## 5.1 Perspektiv: Invånare och samhälle

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

## 5.2 Perspektiv: Process

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

### Strategi: Kvalitet och utveckling

Strategier för kvalitet och utveckling

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

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

#### *Indikatorer*

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

Kompetens i förändringsledning ska öka.

Det finns produktivitetsnyckeltal som följs kontinuerligt i verksamheterna.

#### *Aktiviteter*

I syfte att skapa ett effektivt informationsflöde ska medlemmar i ledningsgruppen informera varandra från de samverkansforum man är delaktig i.

Kompetensutveckla medarbetare i förändringsledning

Uppföljning av produktivitetsnyckeltal

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

#### *Indikatorer*

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

### *Indikatorer*

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

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

### **Strategi: Digitalisering**

Strategier för digitalisering

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

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

### *Indikatorer*

Arbetssätt, metoder och processer har effektiviserats genom digitala lösningar.

### **Strategi: Hållbar utveckling**

Strategier för hållbar utveckling

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

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

### *Indikatorer*

Områdets avdelningar ska genomföra gruppaktiviteter med fokus på miljöpåverkan

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

### **Strategi: Regional utvecklingsstrategi**

Strategier för regional utvecklingsstrategi

- Ett utmaningsdrivet genomförande för att nå RUS övergripande mål.

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

Strategier för storregionalt och internationellt samarbete

- Att samverka storregionalt för att stärka länets utveckling.

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

### **5.3 Perspektiv: Resurs**

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

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

#### *Indikatorer*

Hållbart medarbetarengagemang, HME, ska öka i jämförelse med tidigare medarbetarenkät.  
Region Örebro läns nya värdegrund ska integreras under kommande år.  
Sjukfrånvaro total % har minskat.

#### *Aktiviteter*

För att stärka medarbetarnas motivation ska en områdesgemensam aktivitet genomföras, med värdegrundsperspektiv.

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

#### *Indikatorer*

HME delindex Ledning ska bibehållas eller öka.

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

#### *Indikatorer*

HME delindex Motivation ska öka.

#### *Aktiviteter*

I syfte att öka medarbetarnas motivation och även förankra värdegrunden i vardagen, ska en föreläsning för områdets alla medarbetare genomföras.

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

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

#### *Indikatorer*

Resultat %.



## 6 Budget

### 6.1 Resultatbudget

Belopp i mnkr	Budget 2022	Budget 2021
<b>Verksamhetens intäkter</b>		
Avgifter och såld vård		
Övriga intäkter	90,8	86,3
<b>Summa intäkter</b>	<b>90,8</b>	<b>86,3</b>
<b>Verksamhetens kostnader</b>		
Personalkostnader	-62,5	-59,3
Övriga kostnader	-27,4	-26,1
Avskrivningar, inventarier	-0,9	-0,9
Avskrivningar, fastigheter		
<b>Summa kostnader</b>	<b>-90,8</b>	<b>-86,3</b>
<b>Verksamhetens nettokostnader</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
<b>Finansnetto</b>	<b>0,0</b>	
<b>Resultat *)</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>

\*) Resultat budget 2022 avser områdets budgetram

*Budgeten 2022 är preliminär*

## 7 Organisation

Område Administrativ utveckling och service ingår i förvaltning Regionservice. Områdeschefen ingår i Regionservice ledningsgrupp.

I området ingår följande avdelningar,

- Avdelningen för kundfakturor
- Avdelningen för HR-administration och registratur
- Avdelningen för leverantörsfakturor
- Avdelningen för lön- och pensionsadministration
- Regionarkivet
- Upphandlingsavdelningen

Varje avdelning leds av en avdelningschef som ingår i områdets ledningsgrupp.



## 8 Uppföljning

Inom Område administrativ utveckling och service kommer uppföljning av verksamhetsplanen ske fortlöpande under 2022. Det kommer ske i följande forum,

- Vid alla arbetsplatsträffar inom området (stående punkt på dagordning)
- Fortlöpande vid ledningsgrupper
- Delårsrapportering
- Dialog med Regionservice ledningsgrupp
- Verksamhetsberättelse 2022

## 9 Intern styrning och kontroll

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

### Intern styrning

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

### Intern kontroll

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

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

Den interna kontrollen ska vara tillräcklig enligt Kommunallagen (KL) 6 kap. 6 §. Med tillräcklig menas att processen för den interna styrning och kontroll ska vara ändamålsenligt utformad efter verksamhetens förutsättningar, art och omfattning. Nämnderna ansvarar för att verksamheten inom sina ansvarsområden bedrivs i enlighet med kraven samt att verksamheten inom sina

ansvarsområden upprätthåller en tillräcklig intern styrning och kontroll. Vid uppföljningen av helår ska förvaltningar och nämnder göra en bedömning (ISK-bedömning) om den interna styrningen och kontrollen har varit tillräcklig. Regionstyrelsen gör sedan utifrån sin uppsiktsplikt en samlad bedömning i årsredovisningen.

## 9.1 Internkontrollplan

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

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

### Förklaringar till IK-planen nedan:

**Verksamhet:** Process/område.

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

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

Verksamhet	Risk	Åtgärd
HR	Risken att systematiskt arbetsmiljöarbete (SAM) inte efterlevs.	Regionövergripande åtgärd: Varje chef ska säkerställa efterlevnaden av SAM utifrån de regionövergripande dokument som finns, och uppföljning ska ske i ledningsgrupper och i samverkansgrupper.
Ekonomi	Risken att leverantörsfakturer inte betalas i tid.	Regionövergripande åtgärd: Månadsvisa kontroller av ej attesterade fakturer i centralen i ekonomisystemet Raindance.
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.	Regionövergripande åtgärd: Säkerställ ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete med användande av de resurser som i prioritering i förhållande till andra angelägna verksamheter, kan anslås. All berörd personal ska ha god kunskap om och medverka till att följa regelverk för informationssäkerhet, att informationsklassa och riskbedöma vid inköp, upphandling och förändring som kan påverka informationssäkerheten.
		Regionövergripande åtgärd: Säkerställ att informationsklassning av IT-stöd som innehåller personuppgifter har genomförts i enlighet med riktlinje för informationsklassning.
		Regionövergripande åtgärd: Informationsägare/objektägare ska säkerställa att identifierade informationssäkerhetsbrister åtgärdas.

Verksamhet	Risk	Åtgärd
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).	I samarbete med uppdragsgivarna fastställa kraven; vad som är kritiskt och miniminivå för leverans av material/tjänster.
		Ta fram kontinuitetsplan för verksamheten.