

# Årsrapport division Service 2019

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>3</b>
Kvalitetsarbete .....	3
Kundaktiviteter .....	4
Länsservice .....	5
FM.....	5
Administrativt stöd och utveckling.....	6
Regionfastigheter .....	7
<b>Balanserad styrning</b> .....	<b>7</b>
Samhälle .....	7
Styrkort .....	7
Medborgare.....	9
styrkort.....	9
Verksamhet .....	9
Styrkort .....	9
Medarbetare .....	12
Styrkort .....	12
Anställda och arbetad tid .....	14
Arbetad tid omvandlat till årsarbetare .....	15
Antal anställda .....	15
Extratid .....	16
Ekonomi.....	16
Styrkort .....	16
Resultatutveckling .....	17
Resultat per verksamhetsområde .....	17
Nettokostnadsutveckling.....	18
Verksamhetens kostnader .....	19
Ekonomiska handlingsplaner .....	20
Investeringar .....	20
Uppföljning av externa utförare.....	22
Reachem, Konferensförmedlingstjänster.....	22
Söderberg & Partners, Försäkringsmäklare .....	22
Återrapportering av uppdrag.....	23
Internkontroll .....	26

## Sammanfattning

Omställningsarbetet inom divisionen är påbörjat. Översyn av ett antal processer pågår; fastigheter, hjälpmedel, kost och materialförsörjning. Syftet med översynen är att undersöka hur kostnadseffektiva processerna är, vilka samordningsvinster som finns och vilka kostnadssänkningar som är möjliga. Inom divisionen är kvalitets- och förbättringsarbetet viktiga pusselbitar för att bidra till väl fungerande verksamheter.

Anställningsstoppet har påverkat de flesta enheter inom divisionen, speciellt märkbart på enheter som har dagliga leveranser som kost, lokalvård, vårdnära service, hjälpmedel och materialförsörjning. Sjukfrånvaro har lösts genom omprioriteringar och lån av medarbetare mellan enheter. Konsekvenser har varit kvalitetssänkningar exempelvis har storstädning bortprioriterats till förmån för daglig städning, försenade leveranser från materiallagret och fördröjd upphandling och lägre servicegrad på hjälpmedel. I vissa fall har utvecklingsuppdrag fått prioriteras ner.

Av de 14 särskilda uppdrag divisionen fått från Regionstyrelsen och regiondirektören är fem pågående, sex avslutade och tre uppdrag har utgått.

Under året har fyra digitaliseringsarbeten genomförts; städrobot, automatisering av administrativa tjänster, digital plock på materiallagret och mobil incheckning och betalning.

En riskbedömning avseende mutor, korruption och jäv är genomförd av divisionsledningen och på samtliga ledningsgrupper i verksamhetsområdena. Riskbedömningar alternativt gruppdiskussioner i ämnet är även genomförda på enheters arbetsplatsträffar.

Sjukfrånvaron har minskat och ligger nu på 4,6 procent, vilket är bättre än förra året då frånvaron låg på 5,0 procent och även lägre än regionens målvärde.

Divisionen redovisar ett positivt resultat på 3 mnkr vilket är 20 mnkr bättre än årets resultatkrav. Divisionens verksamheter har god kostnadskontroll och följsamhet till budget. Området sjukresor har däremot inte en budget i balans.

## Kvalitetsarbete

Under året har 20 internrevisioner genomförts vilket är sex fler än året innan. Revisionerna har resulterat i 83 avvikelser och 70 förbättringsförslag. De mest förekommande avvikelserna är kopplade till dokumentstyrning, avvikelshantering och risk- och möjlighetsbedömningar. Åtgärder som är inplanerade är utbildning i VIS och Synergi samt att säkerställa att alla enheter har kvalitetsamordnare. Fokus för årets internrevisioner har varit åtgärders effektivitet.

## Patientsäkerhet

Patientsäkerhetsronder har genomförts på divisionens samtliga verksamheter i Luleå och Boden under 2019.

Under 2019 har ett stort fokus legat på att hitta samverkan med vårdverksamheten i syfte att öka patientsäkerheten i de tjänster som Service levererar. Detta samarbete har resulterat i att rutiner och arbetssätt har justerats. Andra åtgärder som vidtagits för att öka patientsäkerheten är bland annat utbildningar inom lokalservice, vårdnära service och kost. Hotell Vistet har infört personcentrerad vård, rutiner för specialkost har setts över och Patientkontoret har tagit fram rutiner för att säkerställa sekretessen vid kommunikation.

### [Patientsäkerhetsberättelse 2019](#)

## Kundaktiviteter

Under 2019 är 12 st kundundersökningar genomförda. Genomsnittligt resultat är 3,2 på en skala 1-4. Resultatet på de två divisionsgemensamma frågorna om kunderna är nöjda med enhetens service är 3,4 resp 3,5. De mest nöjda kunderna har vaktmästerierna i länet och Kosten i Piteå. Vaktmästeriets förbättringsområden är dels att beställarna ska få bättre återkoppling när en arbetsorder är genomförd dels att vaktmästarna med hjälp av läsplattor skulle effektivisera sitt arbete då de kan plocka upp nästa arbetsorder utan att åka förbi kontoret. Kundtjänst Hjälpmedel har ett lägre betyg med 2,6 och där kommer åtgärder att vidtas då kunder inte är nöjda med tillgängligheten.

Kundundersökning på Fastighetsdriften är genomförd och kunderna är överlag nöjda med ett snittbetyg på 3,3. Det som fungerar bra är tillgänglighet vid beställning av uppdrag. Förbättringsområden är att meddela kunden när ett uppdrag ska utföras samt återkoppling till kund när ett uppdrag är genomfört.

Workshop med tema ”Hur ska vi klara vårt uppdrag när vi är färre” är genomförd tillsammans med division Närsjukvård på fyra av fem sjukhusorter. Förslag har presenterats för divisionscheferna bland annat önskemål om gemensamma tydliga mål.

Kundundersökning avseende HR-direkt visar att de flesta chefer är nöjda med tillgänglighet, bemötande och ärendehantering. Förbättringsområden är ärenden rörande lönesamråd, rehabilitering samt att det upplevs svårt att veta i vilka frågor man ska kontakta HR-partner på division respektive HR Direkt. Undersökningen visade även att införande av anställningsguiden för att underlätta arbetet för chefer med anställningsavtal har varit lyckat. Andra förbättringsåtgärder som påbörjats är utbildningsinsatser inom rehabilitering, lönebildning och lönesättning.

Kundundersökning avseende Bemanningenheten visar att kunderna är nöjda med tillgänglighet och service. Årets resultat är ännu bättre än föregående

års undersökning vilket kan bero på åtgärder som är vidtagna utifrån kundernas önskemål.

Resultat av kundundersökning avseende lokalvården i Sunderbyn blev 2,9 i genomsnittligt betyg på städkvaliteten och 3,6 på bemötande. Områden som ska ses över är helgstädning och periodisk städning av golv och fönsterputs. Kundkontakter kommer att tas med de enheter, exempelvis gynnottagning och BB, som har gett låga betyg i syfte att ta fram en handlingsplan.

## Länsservice

Under året har ett nytt system för lagerplock införts på Länsservice, vilket också inneburit ett helt nytt arbetssätt inom lagerverksamheten. Digital plock möjliggör både högre effektivitet och kvalitet i verksamheten, vilket förväntas ge både lägre kostnader för Service och högre leveranssäkerhet till kunderna. Det har varit en del inkörningsproblem som medfört försenade leveranser och övertidsarbete. Inkörningsproblemen är identifierade och arbete med åtgärder pågår. Genomförd undersökning visar att medarbetarna är nöjda med det nya arbetssättet. Projektet kommer att avslutas under 2020.

Nytt avtal för godstransporter är tecknat och gäller från januari 2020. En fördel med den nya leverantören, Schenker, är att de kan erbjuda fler leveransdagar till verksamheter runt om i länet.

Verksamhetsområdet har arbetat aktivt med avvikelshantering. Avvikelsehantering angående transporter är övervägande och här förväntas läget förbättras med den nya leverantören. En annan grupp är avvikelser från kunder som inte kommer in i beställningssystemet för att de behöver förlängd behörighet. Arbetet med upplägg och förlängning av användare är tidskrävande då det är hundratals upplägg som måste förnyas var tredje månad.

Flytt av Länsservice kundtjänst till Service direkt har medfört en ökad tillgänglighet för Länsservice kunder. Genomsnittlig kötid är 10-12 sekunder. Antalet samtal har minskat från ett snitt på 130 samtal per dag vid övertagandet i april till cirka 80 samtal per dag i augusti, vilket kan vara en effekt av systematiserad kundmottagning.

Den årliga hjälpmedelsmässan med ca 650 besökare hölls i Luleå i maj. Mässan erbjöd föreläsningar och workshops med bl.a. Tomas Fogdö och Dagny ”Demens Dagny” Vikström. I utställningshallarna visades en mångfald av produkter av 60 utställare inom området hjälpmedel och omvårdnad.

Puls- och kvalitetsmöten mellan verksamhetsområdena Länsservice Material och Administrativt stöd och utveckling Inköpsenhet har startats upp i syfte att förbättra samarbetet mellan enheterna, leveranssäkerheten och ett gemensamt arbete.

## FM

Största händelsen för FM under 2019 är att kostavtalet med Luleå kommun upphörde i februari. Stordriftsfördelar försvann och personalstyrkan minskade.

des med 15 tjänster. Omställningsarbete inom kosten, både i Piteå och Sunderbyn pågår.

Städroboten på Sunderby sjukhus städar i kulvertar och på glasgatan. Städresultatet är mycket bra. I dagsläget ersätter roboten 3 timmars arbete per dag.

En enkel och effektiv förbättring har gjorts inom lokalservice på sjukhusen. Istället för tvättsäckar används skindor istället. Detta gör att medarbetarna inom lokalservice slipper lyfta tunga säckar. De kan istället rulla iväg skindan med smutsvätt när det är dags att skicka den till tvätteriet.

Hotell Vistet har infört patientnära rapportering och personcentrerad vård. Frågan ”Vad är viktigt för dig?” är central. Hotell Vistet har under året tagit emot praktikanter från Hotell- och turismutbildningen.

Samarbete pågår med regionens folkhälsostategier om kost som främjar hälsa. Det nya livsmedelsavtalet har inneburit ökade livsmedelspriser vilket påverkar andelen ekologiska livsmedel negativt. Förändringar i matsedeln har också varit nödvändiga för att sänka livsmedelskostnaderna.

En översyn har gjorts av priserna i regionens caféer och kiosker.

Café och restaurang i Kalix drivs av extern leverantör från och med augusti 2019.

Ritningar är framtagna för ny tvättcentral och personalutrymmen för lokalservice på Sunderby sjukhus.

Genomgång av både kostnader och intäkter för personalbostäder har genomförts och resulterat i en höjning av serviceavgiften som tas ut av hyresgästerna. Höjningen gäller från januari 2020. Rutin för höjning av hyror och serviceavgifter har tagits fram. Samverkansmöten med vårddivisionerna har införts där bland annat belägningsgrad och behov av lägenheter diskuteras. På mötena informeras även om hyreshöjningar. I Luleå och Gällivare har antal personalbostäder ökat med fem respektive två lägenheter. I Piteå har två lägenheter sagts upp.

## Administrativt stöd och utveckling

Under 2019 har en pilot för automatisering av administrativa processer genomförts. Två processer ”Kontering av nutritionsfakturer” och ”Kontroll av 67-åringar” är i drift och körs av roboten. Beslut om fortsatt utveckling ska genomföras kommer att fattas under 2020 av utvecklingsrådet.

Behovsanalys för självserviceportal för medborgare är genomförd. Syftet med att skapa e-tjänster för medborgare är ökad tillgänglighet genom att kunna erbjuda service dygnet runt samtidigt som självservice minskar resursbehovet på berörda enheter. I slutrapport förslås ett införande i två steg. Steg 1 att införa ett frågeformulär inom 1177 för att få en elektronisk väg in för frågeställningar vilket säkrar sekretessen. Steg 2 sammanlänka 1177 med

ekonomisystemet för att medborgare själv ska kunna hitta information om ex. fakturor.

Det nya arbetssättet för regionens gemensamma upphandlingsarbete har bidragit till tydligare roller och ansvarsfördelning. Verksamheterna som har behov av avtal förstår vikten av att avsätta resurser för upphandlings- och styrgrupper. Ytterligare utvecklingspotential är att avtalsägaren behöver ha en tydlig målbild och en plan för vilken tjänst/produkt som kan lösa behovet samt säkerställa en gemensam tidsplanering för genomförandet. Upphandlingsenheten planerar att införa uppföljningsmöten med verksamhetsansvarig/upphandlingsgrupp när avtal löpt i 12-18 månader. Upphandlingsenheten ska fortsätta vara en del i inventering och planeringsarbetet tillsammans med strategiskt inköp inför fastställande av upphandlingsplan.

Verksamhetsområdets chefer har genomfört en ledarskapsutbildning ”Ledartutmaningen” i syfte att reflektera över och utveckla ledarskapet.

## Regionfastigheter

De två stora byggprojekten vid Sunderby sjukhus, nytt psykiatrihus och ny flygel för akutsjukvård, löper på enligt plan. Arbete för att utveckla investeringsprocessen är genomförd och implementering ska påbörjas.

Träffar är genomförda med division Närsjukvård angående dialysverksamhet i Gällivare och med division Folktandvård utifrån deras lokalbehov vid införande av megakliniker.

Översyn av befintliga avtal och kommande behov avseende både material och tjänster pågår. Regionfastigheter har under året blivit medlem i Allmännyttans inköpsfunktion (HBV) för att kunna ansluta sig till deras ramavtal. Under året har Region Norrbotten anslutit sig till tre ramavtal.

Genomlysning av bevakningsavtal pågår för hela Region Norrbotten för att få enhetlig hantering och bedömning av behov samt kostnadskontroll.















Förberedelser inför kvalitetscertifiering pågår för fastighetsdriften, som är den sista verksamheten i divisionen att ingå i certifikatet ISO 9001:15.

## Balanserad styrning

### Samhälle

#### Styrkort

Perspektivet SAMHÄLLE beskriver hur förutsättningar för Norrbottens utveckling ska tas till vara med befolkningens bästa i fokus.

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Verksamheten bedrivs och utvecklas med minsta möjliga miljöpåverkan.	Andel ekologiska livsmedel till patienter och restaurangbesökare i regionens verksamhet (S)	Öka (ingångsvärde 30 % dec 2018)	 (35,6%)	
	Svinn/portion lunch middag SY	90 g	 (96 g)	
	Andel sjukresor med kollektivtrafik (buss/tåg)	Öka (ingångsvärde 12,0% 2017)	 (12,2%)	
	Andel nybyggnationer som utförs, projekteras för att klara Miljöbyggnad Silver.	100%		

Regionens nya livsmedelsavtal började gälla den 1 april. En målsättning med livsmedelsupphandlingen var att öka andelen närproducerade produkter från Norrbotten och Västerbotten. För att möjliggöra detta delades livsmedelsupphandlingen upp i 15 så kallade varukorgar. I livsmedelsupphandlingen ställdes även särskilda krav för att säkerställa ett bra samarbete med huvudleverantören avseende miljöpåverkan, transporter och ökad andel ekologiska produkter. Våren 2019 var temat för kostträffarna de nya livsmedelsavtalen. Beställningslistor som avdelningar använder för att beställa kost är nyckelhålmärkta och översyn av sortimentet är genomfört.















Som ett led i att minska matsvinnet i regionen väger restaurangerna i Piteå, Sunderbyn och Solsidan tallrikssvinnet. Att väga tallrikssvinnet i restaurangerna och sedan på ett pedagogiskt sätt redovisa resultatet för gästerna förväntas leda till minskat matsvinn och därmed minskade kostnader och positiva effekter på miljön. Största matsvinnet är brickdukad patientmat som kommer i retur från avdelningarna. För att minska detta svinn pågår ett samarbete med vårdavdelningarna.

Andel sjukresor som utförs med kollektivtrafik ligger på en stadig nivå strax över 12 procent av totalt antal sjukresor. En liten ökning från 12,0 till 12,2 procentenheter har skett mellan 2018 och 2019 och det är både tågresor och egen resa med buss som ökat. Det är troligt att den regelförändring som gjordes från 1 januari 2019 förklarar varför antal ersatta sjukresor med buss ökat, då gränsen för ersättning sänktes från 100 kr till 80 kr per enkelresa. Positivt både för ekonomi och miljö är att antal sjukresor med tåg har ökat (6 procent) samtidigt som antal flygresor är oförändrat.



## Medborgare styrkort

Perspektivet MEDBORGARE avser regionens arbete för norrbottningarnas välfärd, ett rikt och utvecklande liv.

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmått (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Samverkan med de andra divisionerna och medborgare för att tillsammans utveckla divisionens tjänster	Beläggningsgrad Vistet %	Öka (85% dec 2018)	 (64 %)	
	Mån-Tors Fre-Sön	Öka ( 65% dec 2018)	 (40 %)	
	Antal serviceenheter som anpassats att erbjuda service på fler språk	Öka (8 st dec 2018)		
Antal genomförda samverkansmöten riktade till patienter/anhöriga		Öka (8st dec 2018)	 12	



































Beläggningsgraden på Vistet är helt beroende på hur situationen är på avdelningarna på sjukhuset. Finns det plats på avdelningarna behåller de sina patienter istället för att följa en överenskommelse om att en viss typ av patienter ska bo på hotellet. Detta försvårar planering av verksamheten på hotellet. BB-hotellet har varit stängt under sommaren vilket påverkat beläggningsgraden negativt. Diskussioner pågår med verksamheter på sjukhuset, bland annat Ortopeden. Ny rutin är införd där ortopedmottagningen kommer att styra vilka patienter som ska bo på hotellet. Högsta beläggningen har hotellet haft under september-november med drygt 70 procent.










Divisionen arbetar med att rekrytera i mångfald vilket gör att enheter successivt kan erbjuda service på fler språk. På Sunderby sjukhus har servicemedarbetare namnskyltar med små flaggor som symboliserar de språk de kan tala. Bara på Lokalservice i Sunderbyn har vi medarbetare från 16 olika länder. På Patientkontoret kan medborgare få prata med anställda på åtta olika språk förutom svenska.

Under utredningen om självservicejänster för medborgare har synpunkter från medborgare inhämtats via träffar med patientråd i Gällivare, Kiruna och Sunderbyn.

## Verksamhet Styrkort

Perspektivet VERKSAMHET är inriktat på effektivitet och kvalitet i arbetsmetoder och processer.

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmåt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Utvecklings-och innovationsarbete bedrivs i alla verksamheter med fokus på möjligheter med digitalisering.	Projektmognads-mätning	Öka (2,39 dec 2018)	 (2,62 )	
	Andel patienter som använt självcheckning och betalning av planerade besök	30% (Kiruna)	 (4 %)	
	M <sup>2</sup> på Sunderby sjukhus som städas av robot	5 132 m <sup>2</sup>	 (3604 m <sup>2</sup> )	
En trygg och säker miljö för patienter, besökare och medarbetare	Antal avvikelser med patient inblandad.	Minska		
	Kundnöjdhet. Skala 1-4	3	 (3,4)	Nytt mått
Divisionen levererar produkter och tjänster med god kvalitet på ett kostnadseffektivt sätt över hela länet	Antal inkomna avvikelser	Minska (1304 st 2018)	 (1251 st)	
	Antal förbättringsförslag	Öka	 (ASU 347+FM 46+50 LS )	Nytt mått
	Återkoppling på inlämnad avvikelse	100% inom 14 dagar	 (29%)	Nytt mått – ingen trend
	Andel genomförda annonserade upphandlingar i förhållande till årligt behov av upphandlade avtal	100%	 (87 %)	
	Lösta behov korttidsvikarier	Öka (80% SY, 71% GE dec 2018)	 (SY 89% GE 72%)	
Utvalda processer uppvisar resultat i nivå med snitt eller bättre i genomförda jämförelser	Lokalvård SY, kr/m <sup>2</sup>	1,20 kr		
	Kostnad per portion lunch middag SY	90 kr (utan Luleå kommun)	 (104 kr)	Nya förutsättningar
	Minskning av total lokalyta m <sup>2</sup> (S) BRA-yta	Minska (med minst 5 379 m <sup>2</sup> )	 (-6 035m <sup>2</sup> )	
	Minskning av verksamhetsyta m <sup>2</sup>	Minska (med minst 1 216 m <sup>2</sup> )	 (-902 m <sup>2</sup> )	
	Uthyrningsgrad hjälpmedel	93%	 (92,3%)	
	Leveranssäkerhet material	95%		

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
	Kostnad per leverantörsfaktura	Bland de lägsta i benchmarkingstudien	 (15,2 kr)	Nytt mått 2019
	Kostnad per kundfaktura	Bland de lägsta i benchmarkingstudien	 (17,2 kr)	Nytt mått 2019
	Kostnad per lönespecifikation	Bland de lägsta i benchmarkingstudien	 (107,1 kr)	Nytt mått 2019

Projektomgången har ökat i regionen, dels till följd av genomförd utbildning dels till följd av ledningens styrning och krav på dokumentation innan och under projektet.

Mobil incheckning och betalning har ökat försiktigt under året. I Kiruna är det hälsocentralens besökare som står för nästan alla mobila incheckningar. Fler insatser krävs för att öka användandet.

Städroboten på Sunderby sjukhus har inte kunnat köras i kulvertarna som planerat på grund av alla saker/utrustning osv som blockerar.

Ökningen av antal avvikelser med patient inblandad avser huvudsakligen sjukresor. Ökning av övriga avvikelser har framförallt rört transport av labprover under våren och försenade transporter av material. Berörd leverantör är kontaktad och från med december är avtal tecknat med ny leverantör.

Under året är 45 av 52 planerade upphandlingar genomförda, tre pågår och resterande fyra kommer att planeras in tillsammans med berörda verksamheter. Utöver detta så har 36 direktupphandlingar samt 9 förnyade konkurrensutsättningar genomförts och 8 behov har löst genom anslutning till SKR-avtal, samverkansavtal samt HBV-avtal. 15 regionsavtal har tecknats under året genomförda av andra regioner.

Införandet av stöd för kortidsbemanning i Kiruna och Gällivare har genomförts med goda resultat. Bemanningssituationen i Malmfälten är svår så delar av behoven har löst genom övertid av ordinarie medarbetare. För Kalix och Piteå har införandet pausats.

Kostnad per portion har som väntat blivit dyrare efter att samarbetet med Luleå kommun avslutats, eftersom kostnaderna fördelas på mindre volymer. Översyn av kostverksamheten pågår för att identifiera åtgärder som kan förbättra kostnadseffektiviteten.

Produktiviteten avseende leverantörsfakturer uppgår till 50 000 fakturer per årsarbetare vilket är relativt högt, snittet i studien är 45 000 fakturer per årsarbetare. En förbättringspotential är att öka antalet e-fakturer, nu ligger Reg-

ion Norrbotten på 69 procent e-fakturor, vilket kan jämföras med genomsnittet på 70 procent.

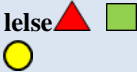







Produktiviteten avseende kundfakturor uppgår till 37 000 fakturor per årsarbetare vilket är över genomsnittet och ett av de bättre utfallen i jämförelse med andra. Hög andel filfakturerings är den främsta förklaringen. Även här är en förbättringspotential ökad andel e-fakturor. Både leverantörsfakturaprocessen och kundfakturaprocessen utses i studien som Best practice.

Produktiviteten avseende lönespecifikationer uppgår till 6 372 st per årsarbetare vilket är lika med median i benchmarkingstudien. Förbättringspotentialen är att öka standardiseringen och minska handpåläggningen genom ökad digitalisering.

## Medarbetare

### Styrkort

Perspektivet MEDARBETARE är inriktat på hur regionen ska agera för att bli en attraktiv arbetsgivare som tar tillvara och utvecklar medarbetarnas resurser.

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmåt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse 	Utveckling 
Våra medarbetare ska utvecklas i sitt arbete och vilja stanna kvar i divisionen	Personalomsättning av tillsvidareanställd personal	10 % (riksnitt)	 (10,6 %)	Nytt mått
	Andel upprättade kompetensförsörjningsplaner	100%		Nytt mått
Engagerade medarbetare	Totalindex i mätningen Hållbart medarbetar-engagemang (HME)	Över 70	 (78)	
Arbetsmiljöarbetet bedrivs aktivt och hälsofrämjande	Total Sjukfrånvaro	4,5%	 (4,6%)	

Divisionen har i år haft en högre personalomsättning än tidigare år på grund av förändringar i kostverksamheten i Sunderbyn. Av den omsättning som varit är en stor del intern rörlighet inom regionen.

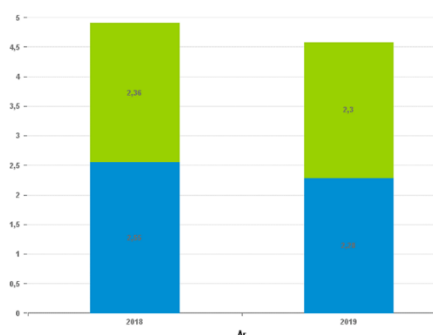
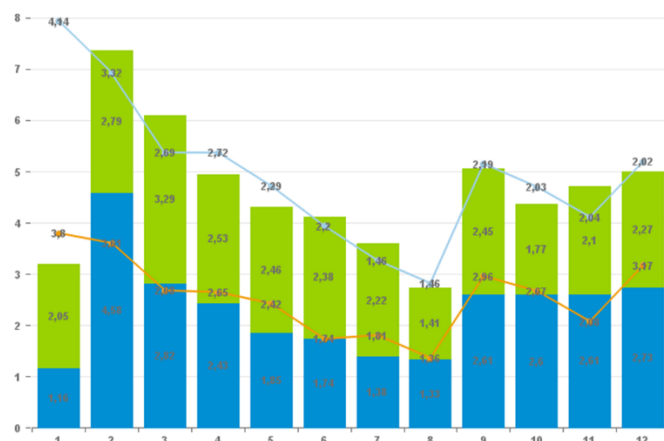
Divisionen arbetar med att öka mångfalden på enheterna. Under våren genomfördes en mångfaldsdag med samtliga chefer. Divisionen har haft sex medarbetare med anställningsform extratjänst.

Divisionens samtliga verksamhetsområden har upprättat kompetensförsörjningsplaner. Enheterna har i olika grad använt dessa vid rekryteringsarbete.

Regionfastigheter har startat ett systematiskt riskbedömningsarbete avseende riskfyllda arbeten.

Inom FM och främst Sunderbyn/Luleå nyttjar enheter resurser mellan varandra. Vid nyrekrytering inom FM upplyses medarbetaren att denne kan komma att arbeta på andra enheter som tillhör FM.

## Sjukfrånvaro



**Totalt 2019**  
Kort: 2,3%  
Lång: 2,3%  
Totalt 4,6%

**Totalt 2018**  
Kort: 2,5%  
Lång: 2,4%  
Totalt: 4,9%

Ack per	201912	201812
Kvinnor	5,4%	5,7%
Män	3,1%	3,4%
Totalt	4,6%	4,9%

Den totala sjukfrånvaron på divisionen är 4,6 procent vilket är just över divisionens mål på 4,5 procent. Sjukfrånvaron har minskat med 0,3 procentenheter jämfört med föregående år, och det är främst korttidssjukfrånvaron som minskat. Alla verksamhetsområden förutom Regionfastigheter har minskat sin totala sjukfrånvaro under 2019. Alla verksamhetsområden förutom FM har en sjukfrånvaro under divisionens mål. Högsta sjukfrånvaron i divisionen är i gruppen kvinnor i åldern 50-59 år.

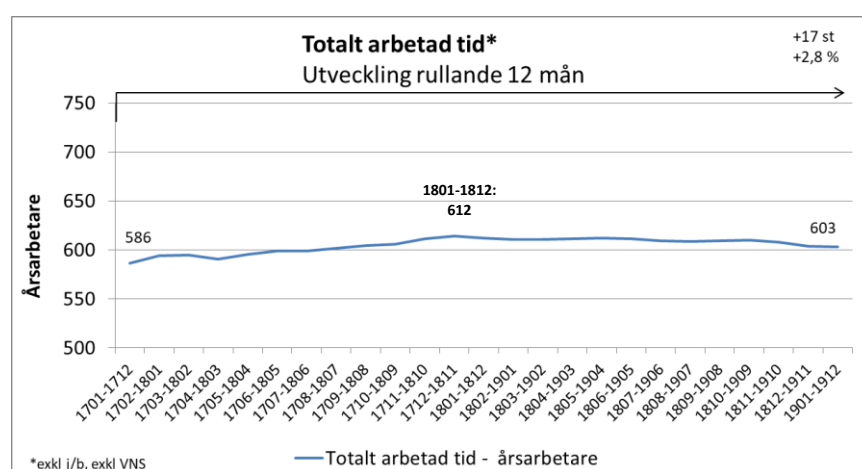
Den största förändringen på sjukfrånvaron i divisionen har skett på Länservice där både kort- och långtidssjukfrånvaro har minskat. Den totala sjukfrånvaron på Länservice är 4,4 procent vilket är en minskning med 1,7 pro-

centenheter sedan förra året. De har bland annat arbetat med nära ledarskap, värdegrundsarbete och förbättrad intern kommunikation.

Inom divisionen har riktade insatser genomförts för att förbättra arbetsmiljön och minska sjukfrånvaron. Företagshälsan och HR genomförde en utbildningsinsats gällande sjukfrånvaro och rehabilitering för enhetscheferna i FM. En av verksamheterna i FM genomför etikforumsträffar med olika aktuella teman där alla medarbetare deltar. Arbetsmiljöteamet har genomfört utbildningsinsatser för cheferna för att förbättra arbetet med rehabiliteringsprocessen. De flesta av division Service chefer genomför hälsosamtal efter 3 sjukfrånvarotillfällen vilket kan bidra till minskad sjukfrånvaro.

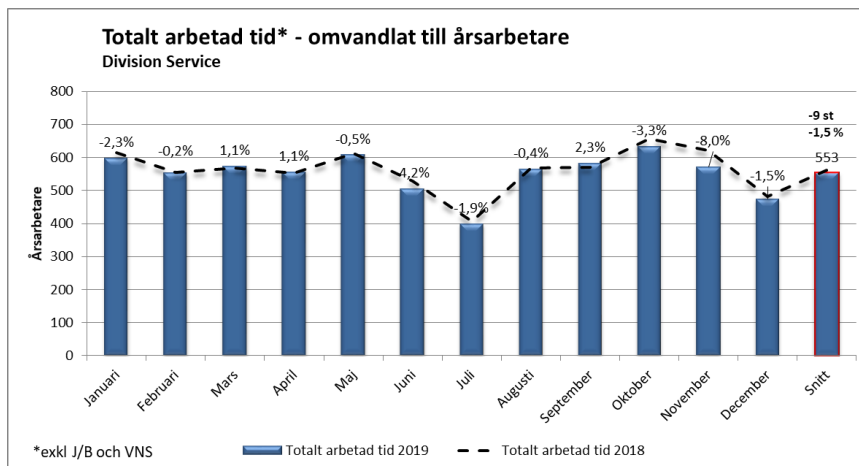
## Anställda och arbetad tid

### Arbetad tid omvandlat till årsarbetare, rullande 12 mån



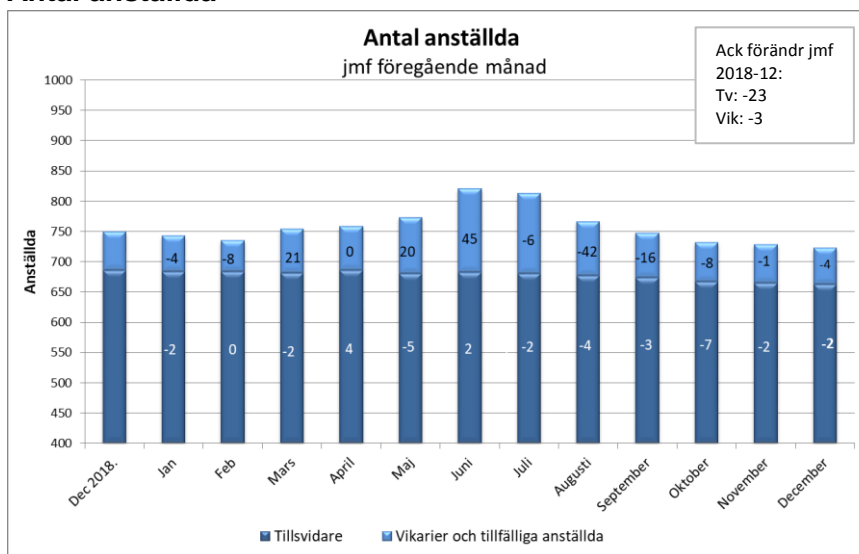
Från 2017 till 2018 var det en ökning av egen personal i divisionen, vilket framförallt förklaras av 13 personer med extratjänster som varit anställda under 2018 (ca hälften även under 2019) samt att fastighetsdriften drivs i egen regi sedan maj 2018 med 16 medarbetare. Sedan februari i år har produktionsköket i Sunderbyn dragit ner sin bemanning efter avslutat samarbete med Luleå kommun.

## Arbetat tid omvandlat till årsarbetare



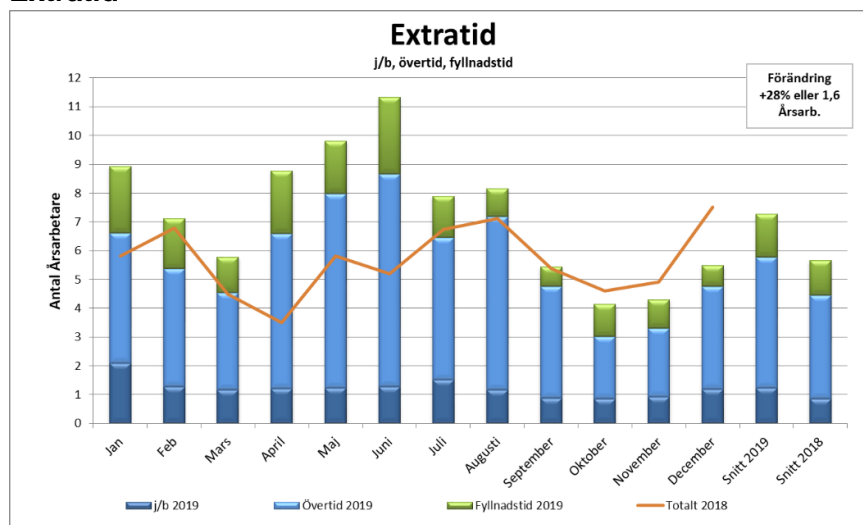
Den arbetade tiden har totalt för divisionen minskat 1,5 procent under året, vilket framförallt beror på att produktionsköket i Sunderbyn minskat sin bemanning med 15 medarbetare men även rådande anställningsstopp. Lägre sjukfrånvaro ger högre närvaro motsvarande 2,9 årsarbetare samt drift egen regi i Sunderbyn ger fler timmar i år (4,3 åa). I övrigt marginella förändringar.

## Antal anställda



Antal tillsvidareanställda är 23 färre än vid årsskiftet och antal visstidsanställda är 3 färre. Minskningen beror främst på ovan nämnda neddragning på kosten i Sunderbyn samt nuvarande anställningsstopp.

## Extratid











Extratiden har ökat under året, dock från en mycket låg nivå. Den största ökningen hänförs till Länservice under våren och sommaren kopplat till införandet av digital plock på lagret. En del förklaras också av att fastighetsdriften togs i egen regi i maj 2018, så de finns inte med i förra årets siffror tertial 1. Driften har beredskap dygnet runt samt helger vilket ger arbetad tid vid j/b. Sedan september har nivån på övertid varit lägre än förra året.

## Ekonomi

### Styrkort

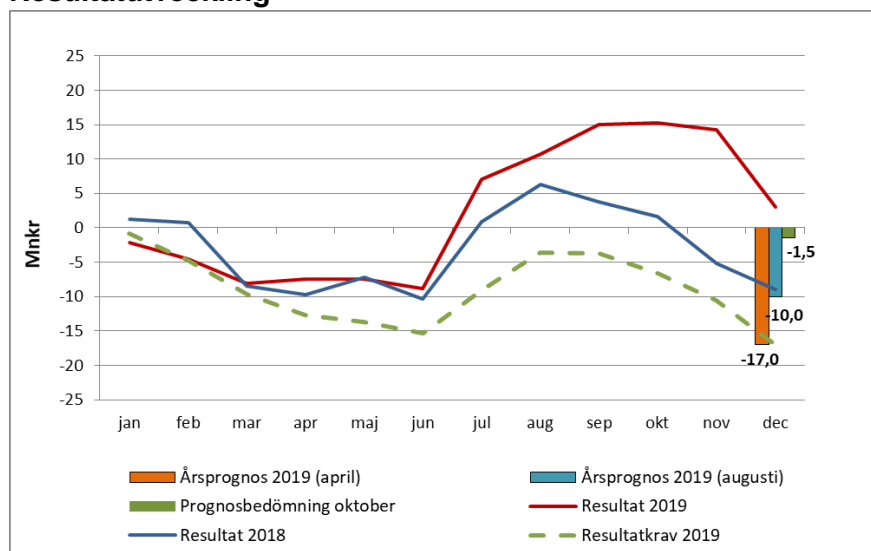
Perspektivet EKONOMI beskriver hur regionen ska hushålla med tillgängliga resurser för att skapa och behålla en god ekonomi som ger rimlig handlingsfrihet.

Liksom 2018 når divisionen sitt ekonomiska resultatmål för året. Se vidare nedan.

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmått (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Divisionen levererar ekonomiskt resultat enligt uppdrag eller bättre	Resultat	Bättre än -17 mnkr		
Divisionen har en kostnadseffektiv verksamhet	Redovisas under perspektiv Verksamhet			



## Resultatutveckling



Divisionen redovisar ett resultat på plus 3 mnkr för året, vilket är 20 mnkr bättre än divisionens resultatkrav. Den positiva avvikelser beror huvudsakligen på lägre kostnader än planerat för el och fjärrvärme (11 mnkr), fastighetsunderhåll (3 mnkr) och personal (13 mnkr). Samtidigt har kostnaderna för sjukresor en negativ avvikelse med 7 mnkr mot resultatkravet på -17 mnkr. Divisionen har haft ett tillfälligt utökat anslag med 17 mnkr 2019, för befarat höjda elpriser samt omställning av kostverksamheten i Sunderbyn.

## Resultat per verksamhetsområde

VO, Utfall mnkr	Utfall 2019	Utfall 2018	Förändring 2019-2018	Diff mot budget 1912
Administrativt stöd och utveckling	-74,6	-70,4	-4,2	5,5
Divisionsgemensamt	366,4	344,4	22,1	7,7
Regionfastigheter	18,9	0,9	18,0	18,9
FM	-172,9	-158,3	-14,6	-0,5
Länsservice	-2,5	0,3	-2,9	-4,8
Sjukresor	-132,3	-125,7	-6,5	-23,8
<b>Totalt</b>	<b>3,0</b>	<b>-8,8</b>	<b>11,8</b>	<b>3,0</b>
<b>Avvikelse mot resultatkrav</b>	<b>20,0</b>			

Den positiva avvikelser på Administrativt stöd och utveckling består av vakanser och ej ersatt frånvaro. På Divisionsgemensamt är överskottet planerat, för att möta underskottet på sjukresor och klara divisionens resultatkrav.

Regionfastigheter redovisar ett överskott med 19 mnkr, vilket beror på lägre kostnader än plan för el och fjärrvärme (11 mnkr), planerat fastighetsunder-

håll (3 mnkr), medicinska gaser (2 mnkr) och personal (3 mnkr). Fastighetsdriften gör ett nollresultat för året och har haft en debiteringsgrad på drygt 85 procent.

FM som helhet håller sin budget i år. Förändringen mellan åren beror till stor del på det avslutade samarbetet med Luleå kommun, där intäkterna minskat mer än kostnaderna. Högre livsmedelspriser har medfört ökade kostnader för råvaror till matproduktion med 3,5 mnkr eller 25 procent. Kostverksamheterna visar ett underskott med 4 mnkr fördelat på samtliga enheter i länet. Produktionsköket i Sunderbyn har dragit ner personalstyrkan med 11 personer, men har fortfarande inte ekonomi i balans. Kosten i Kalix drivs på entreprenad sedan mitten av augusti. Översyn av verksamheten fortsätter.

Städverksamheten i länet gör ett överskott. Lägre sjukfrånvaro men också svårigheter att rekrytera vikarier och rådande anställningsstopp förklarar avvikelserna mot budget. En effekt av detta är att man ligger efter med städning på vissa håll, som fått bortprioriterats till förmån för daglig städning.

Patienthotell Vistet gör ett positivt resultat tack vare höjda avgifter som ger ökade intäkter medan kostnaderna ligger på oförändrad nivå. Personalbostäder gör ett mindre underskott och där har en del åtgärder vidtagits, t ex uppsägning av ett antal lägenheter. Övriga verksamheter inom FM följer plan.

Länsservice gör ett underskott för året, både inom hjälpmedelsverksamheten och materialförsörjningen. Den första beror på den prismodell som verksamheten har där nya hjälpmedel har högre pris (ger överskott) och äldre har lägre pris. Stora nyinköp 2015-2016 gav överskott dessa år och nu när en större andel hjälpmedel blivit äldre sjunker intäkterna. Projektet WMS, Digitalisering av lagerverksamheten, har medfört höga kostnader för övertid under våren och sommaren samt även belastat verksamheten med kostnader för projektledning.

Kostnaderna för sjukresor har ökat med 5,2 procent varmed underskottet mot budget ökat ytterligare jämfört med ifjol och för året uppgår till 24 mnkr. Se vidare nedan.

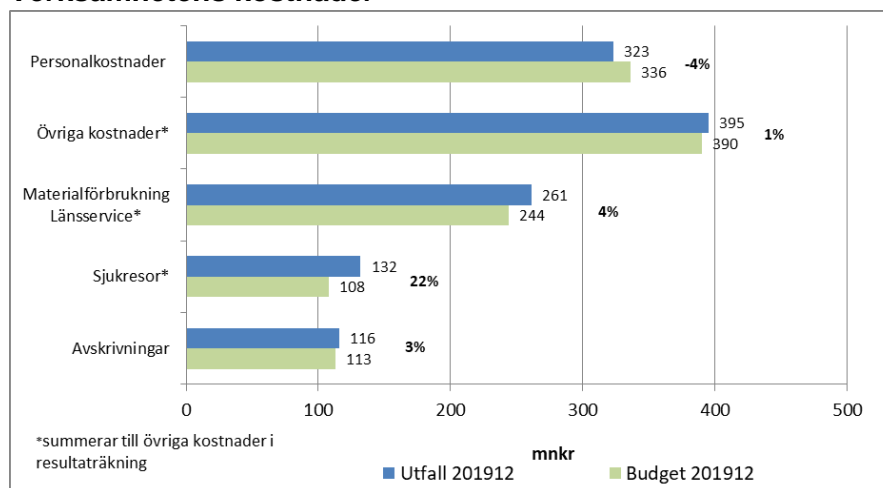
### Nettokostnadsutveckling

Mnkr	Utfall 2019	Utfall 2018	Ökn mnkr	Ökn %
Verksamhetens intäkter	906	919	-13	-1%
Totala kostnader	-1 228	-1 210	-18	2%
<b>Nettokostnad</b>	<b>-323</b>	<b>-291</b>	<b>-33</b>	<b>11%</b>
Regionbidrag/anslag	326	281	44	16%
Resultat	3	-9	12	

Divisionens totala kostnader har ökat med 2 procent jämfört med förra året.

Verksamhetens intäkter har samtidigt minskat med 1 procent netto eller 13 mnkr, vilket framförallt beror på det avslutade samarbetet med Luleå kommun avseende kost (30 mnkr i minskade intäkter på helåret). Nettokostnadsutvecklingen mellan åren är därför en ökning med 11 procent.

### Verksamhetens kostnader



Divisionens *personalkostnader* har ökat med 1,5 procent netto jämfört med förra året och är 4 procent lägre än periodens budget. Exkluderas årets lönerevision har en reell minskning skett, vilket även avspeglas i minskat antal arbetade timmar med 1,5 procent. Störst minskning har skett under hösten vilket förklaras av rådande anställningsstopp. De verksamhetsförändringar som skett under 2018 och 2019 ger både ökade och minskade kostnader, nettot är en liten minskning med 0,8 mnkr. Minskad sjukfrånvaro har gett sänkta kostnader med 0,4 mnkr medan kostnader för övertid, jour/beredskap har ökat med 1,8 mnkr. Den ökade övertiden beror framförallt på införandet av nytt system för lagerhantering på Länservice samt att fastighetsdriften i Sunderbyn är i egen regi från maj 2018 (har beredskap dygnet runt), dvs kostnaderna förra året avsåg inte ett helt år.

*Övriga kostnader* avser kostnader för varor och tjänster i divisionens verksamheter, exklusive sjukresor, avskrivningar och materialförbrukning från Länservice. De största posterna är fastighetskostnader (ca 290 mnkr), varuförbrukning hjälpmedel samt livsmedelskostnader i kök och restauranger. Totalt har övriga kostnader minskat med 4 procent jämfört med 2018, vilket främst beror på det avslutade samarbetet med Luleå kommun avseende kosten i Sunderbyn. Sänkt internränta ger minskade kostnader med 5 mnkr. Det nya livsmedelsavtalet ger däremot högre kostnader än förra året och förklarar avvikelsen mot budget. Övriga förändringar har varit planerade och inarbetade i årets budget.

Kostnader för *materialförbrukning* på Länservice är något högre än budget, men motsvarande positiva avvikelse finns på intäktssidan. Försäljningen har ökat med 5 procent och avser både regionens verksamheter och länets kommuner.

*Sjukresekostnaderna* totalt har ökat med 6,5 mnkr eller 5 procent jämfört med förra året och uppgår till 132 mnkr. Det är en avvikelse mot budget med 24 mnkr och 7 mnkr sämre än tillåtet underskott.

Kostnaderna för sjukresor med taxi uppgick till 96 mnkr vilket är en kostnadsökning med 5,2 procent från förra året. Antal taxiresor har ökat med 3,5 procent och kostnad per resa ökat med 2,0 procent, vilket är lägre än årets indexökning på 3,8 procent. Bidragande faktorer till detta kan vara att snittlängden per resa har minskat något och att samordningsvinsten har förbättrats något, till 23 procent.

Fördelat på åldersgrupper syns att antal taxiresor har ökat med 5 procent bland patienter 65 år och äldre, medan de minskat med 1 procent för övriga.

Antal tågresor har ökat med 6 procent och kostnaderna för tåg uppgick till 3,7 mnkr för perioden. Även buss och komfortbuss har ökat med 4 procent till 5,5 mnkr. Antal flygresor är oförändrat medan kostnaden per flygresa ökat med 5 procent, vilket förklaras av höjd flygskatt. Kostnaden för resa med egen bil är oförändrad på 9,3 mnkr.

*Avskrivningarna* har ökat med 7 mnkr sedan förra året, vilket förklaras av nybyggnationer på ca 100 mnkr som aktiverats. Avvikelsen mot budget beror på förkortad avskrivningstid på byggnationen av provisorisk akut på Sunderby sjukhus jämfört med vad som var känt vid budgettillfället.

### **Ekonomiska handlingsplaner**

Divisionen har inte haft någon ekonomisk handlingsplan 2019 men ändå arbetat med att ta fram ett antal åtgärder för att sänka regionens kostnader kommande år. Det handlar om digitalisering av administrativa processer, förslag att höja egenavgiften för taxi med sjukresor, fortsatt robotisering inom lokalvård, översyn av kostverksamheterna, reception/information, hotell, vaktmästerier samt ökad andel inköp från avtal inom fastighetsdrift.

### **Investeringar**

För 2019 beslutades om en ovanligt stor utrustningsram för Service. Bortsett ifrån Hjälpmedel för funktionshindrade planerades det för 13,5 mnkr i utrustningsinvesteringar och utfallet hamnade på 2,1 mnkr vilket är normalt för divisionen. Avvikelsen på cirka 11 mnkr hänförs till Aulan i Gällivare, utrustning i Sunderbyprojekten "Ny målbild" och reinvesteringen av en "Brickdiskmaskin" som planerades göras under 2019 men inga av dessa har genererat några utgifter.

Investeringar i hjälpmedel för funktionshindrade är 1 mnkr högre än förra året vilket följer plan. Det är framförallt inköp av manuella rullstolar och rollatorer som ökat. Behoven av hjälpmedel förväntas öka de kommande åren, i takt med den demografiska utvecklingen i länet.

Typ av investering (Mkr)	Av regionstyrelsen beslutad ram 2019	Utfall beslut före 2019	Utfall 2019	Summa
Verksamhetsinventarier	2,3	0,2	1,7	1,9
* Gemensam Aula Gällivare sjukhus	0,9	0	0	0
** Utrustning till kök Sunderby sjukhus (målbild)	8,0	0	0	0
Ki-Gä matvagnar till kök (fördelades budget till 1,5 mnkr Brickmaskin i Sunderbyn)	0,5	0	0,4	0,4
*** Brickdiskmaskin Sunderby sjukhus (finansiering från "Ki-Gä matvagnar till kök")	1,5	0	0,0	0,0
FM GE Byte av sängar och TV	0,2	0	avslaget	0
FM GE Arbetsmiljöåtgärd	0,1	0	0	0
Hjälpmedel	38,0	0	35,2	35,2
<b>Totalt</b>	<b>51,5</b>	<b>0,2</b>	<b>37,3</b>	<b>37,5</b>

\* Aulan (0,9 mnkr). Beslut har tagits att inte genomföra den planerade totalreoveringen av aulan utan istället göra en mindre omfattande insats för de mest akuta delarna. Genomförs under 2020.

\*\* Utrustning till ny målbild (8,0 mnkr). De olika utrustningarna som tillhör målbilden krävde omfattande tester, nya modeller framkom under 2019 som verksamheten var tvungna att ta i beaktande, vilket har fördröjt inköpet. Utredningar angående rumsfunktioner för Sunderby sjukhus utbyggnation gjorde dessutom att inköpet pausades. Nu planeras detta slutföras under början av 2020 istället.

\*\*\* Brickdiskmaskin (1,5 mnkr). Hearing med olika leverantörer är påbörjat 2019 och det pågår framtagande av förfrågningsunderlag. Inköpet kommer slutföras under 2020.

## Bygginvesteringar

Byggverksamheten är i en expansiv period och totalt har närmare 40 stycken byggprojekt rullat under 2019, 17 av dessa har avslutats. Av de 225 mnkr som upparbetats under 2019 avser 191 mnkr projekt som är kopplade till Sunderbyns utvecklingsplan, i huvudsak nytt psykiatrihus samt ny flygel för akutsjukvård. Dessa byggen planeras vara färdiga 2021 och projekten fortlöper enligt plan. Andra större satsningar under året avser ombyggnation Primärvården i Boden (10 mnkr), ombyggnation av akutmottagning i Gällivare (3 mnkr) samt byte av ventilationsaggregat i Gällivare (9 mnkr). Återstoden avser mindre ombyggnationer och reinvesteringar. Nedan visas en sammanställning över de fastighetsinvesteringar som varit pågående under år 2019.

Investeringsprojekt, (mnkr)	Beslutade medel	Upparbetat under 2019	Upparbetat totalt 2019-12-31	Återstår av beslutade medel	Avslutade projekt, avvikelse
Beslut 2019 för interna hyresgäster	51	22	22	29	
Beslut före 2019 för interna hyresgäster	794	198	471	325	-2,1
Underhållsinvesteringar, beslut före 2019	13	4	13	0	-0,3
<b>Summa investeringsprojekt</b>	<b>858</b>	<b>225</b>	<b>506</b>	<b>354</b>	<b>-2,4</b>

Tabellen nedan visar årets avslutade projekt.

Avslutade investeringsprojekt (mnkr)	Beslutade medel	Upparbetat under 2019	Upparbetat vid avslut	Ev avvikelse vid avslut
I138 Su sjh, omby MT-lokaler	7,9	0,6	7,2	0,7
I485 Pi sjh, ombyggnad tandvården i by105	0,8	0,1	0,8	0,0
I486 Pi Sjh, ombyggnation driftrum	1,9	1,6	2,0	-0,1
I540 Kalix sjh, ombygg. flytt av Grytnäs HC	14,8	-2,5	15,9	-1,1
I636 Vittangi HC omb beh.rum TV	0,4	0,4	0,5	-0,1
S402 Pi sjh, byte 2st andningsluftskompress	1,6	0,0	1,7	-0,1
S403 Renovering ytskikt Hortlax HC mottagning	2,0	0,2	1,9	0,1
S405 Pi sjh, byte armaturer patientsalar	1,3	0,2	1,1	0,2
S407 Pi sjh, byte ventaggregat, by 108-110-111	4,0	2,3	4,5	-0,5
I146 Su sjh, parkering med 50 platser	2,0	0,5	1,6	0,4
I152 Su sjh, reservkraft och högspänning	0,6	0,6	0,6	0,0
I285 Su sjh, utökning frikyla	33,5	6,3	36,4	-2,9
I346 G-re sjh, ombyggnad akutmottagning	26,0	3,4	25,1	0,9
S106 Regionhuset, reservkraft	0,5	0,4	0,5	0,0
S107 Museum sopboda	0,1	0,2	0,2	-0,1
S300 K* Pajala Reservkraft	0,8	0,7	0,7	0,1
S502 Kalix sjh, byte låssystem etapp1	1,1	0,1	1,0	0,1
<b>Summa</b>	<b>99,3</b>	<b>15,1</b>	<b>101,7</b>	<b>-2,4</b>

### Uppföljning av externa utförare

Under året har 222 leverantörsanmärkningar registrerats. Leverantörsanmärkningar är avvikelser kopplade till extern leverantör. Av dessa avser 203 labtransporter där transportör inte kunnat tillgodose rätt temperatur under transporten av labproverna. Ytterligare åtta anmärkningar är försenade transporter av sjukvårdsmaterial. Uppföljning är genomförd med berörd leverantör. Avtal har tecknats med ny leverantör.

Viktig lärdom är att förändringar av verksamheten måste meddelas till avtalsansvarig i god tid för att minska risken för onödiga kostnader, många avtal har en uppsägningstid på sex månader. Ett exempel är förändringar av verksamhetsytor där vi köper lokalvård.

### Reachem, Konferensförmedlingstjänster

Driftmöten med leverantören har genomförts vid sex tillfällen under året. Kritik har framförts till leverantören angående prissättning. Nytt avtal är tecknat med ny leverantör från och med januari 2020.

### NEX/Norrbottnens Resebyrå, Resebyråtjänster

Under året har 6 drift/förbättringsmöten genomförts tillsammans med NEX Resebyrå. Samarbetet fungerar bra och punkterna som har diskuterats har mestadels handlat om mindre justeringar i rutiner samt inkomna avvikelser. En kundundersökning genomfördes av NEX under året med ett bra resultat.

### Söderberg & Partners, Försäkringsmäklare

Samarbetet fungerar bra. Upphandling pågår gällande leverantörer av försäkringar.

### Visma Collectors, Inkasso

Avtalet med Visma Collectors fungerar bra. På Patientkontoret är medarbetarna mycket nöjda med det handläggarteam som jobbar mot Region Norrbotten. Träff med leverantören är bokad i jan 2020.

### **Skandikon, Pensionsadministration**

Upphandling pågår av pensionsadministrationsavtal. Högre krav ställs inom alla delar av administrationen för att säkra tidigare upplevda brister.

### **Bussgoods**

Leveranser av material från Länservice har inte fungerat tillfredställande. Nytt avtal är tecknat med Schenker som gäller från 1 januari 2020.

### **Matlaget Gällivare**

Matlaget ansvarar för både patientkost och restaurangen på sjukhuset i Gällivare. På driftmöten har diskussioner förts om att korta ned tiden för när en beställning måste skickas i syfte att minska matsvinnet. Ju tidigare beställning måste göras desto större risk för förändringar och därmed ökat svinn.

### **Gamla Stadens hotell**

Leverantören ansvarar för restaurang och café på Kalix sjukhus sedan augusti 2019 och ett år framåt. Diskussioner pågår om åtgärder som behöver vidtas för att en förlängning ska bli aktuell bland annat vill leverantören att regionen ska renovera ytor i caféet. Det är en utmaning att få ekonomin att gå ihop, restaurangen har ett negativt resultat.

### **ISS**

ISS sköter lokalvård i Luleå, Harads och Råneå. Kvalitetskontroller har haft goda resultat.

### **Sodexo**

Sodexo sköter lokalvården i Boden. Sodexo håller inte utlovad kvalitet trots upprepade möten och framtagna handlingsplaner.

### **Samhall**

Samhall sköter uppackning av varor på Piteå och Kiruna sjukhus. Få avvikelser och verksamheterna är överlag nöjda.

### **Textilia**

Textilia ansvarar för leverans av sjukvårdstextilier. Enligt månadsuppföljningen ligger leveranssäkerheten på nästan på 100 procent. Textilombuds-träffar genomförs på länets alla sjukhus.

## **Återrapportering av uppdrag**

### **E-handelsprojekt från projekt till drift**

Från januari 2019 har projektet övergått till drift. Förvaltningsorganisation är på plats. Arbete pågår i tvärfunktionell arbetsgrupp med deltagare från olika verksamheter. Plan för e-handel 2019 har reviderats i samråd med Strategiskt inköp. E-handelsanslutningar via Raindance prioriteras 2019. Stort fokus i arbetsgruppen har varit att få till fullständig e-handel i alla delprocesser vil-

ket har gjort att det blivit svårt att få med alla leverantörer då det kan innebära utvecklingskostnader. I dagsläget är åtta leverantörer anslutna för e-handel, främst inom tandvård och läkemedel.

#### **Aktivt medverka för att förbättra portföljstyrningen av projekt.**

Nytt verktyg för prioritering av projekt har införts. Visualisering av innehåll och status i projektportföljen har förbättrats.

#### **Digitalisering av begäran om sjukresebidrag samt bokning av buss för sjukresa**

Uppdraget att digitalisera begäran om sjukresebidrag pågår, kartläggning av nuläge är genomförd och avstämd med berörda parter i uppdraget. Omfattningen är avgränsad till att i första hand hitta en lösning som automatiserar bidragsansökningar i efterhand för resor med egen bil och buss. Kravspecifikation är överlämnad till Länsteknik för framtagande av lösningsförslag och ärendet ska upp i Utvecklingsrådet i början av 2020.

#### **Utreda möjligheter att säkerställa försörjningsflödet för förbrukningsmaterial till hälso- och sjukvården vid kris eller katastrof**

Slutrapport är klar och presenterad för utvecklingsrådet. Divisionen har fått fortsatt uppdrag att utreda hur regionens materialförsörjning kan bli robust vid höjd beredskap.

#### **Utreda möjligheter att säkerställa livsmedelsflödet för hälso- och sjukvården vid kris eller katastrof**

Detaljerad plan för livsmedelsflödet på Piteå sjukhus är klar. Planen kommer att ligga till grund men anpassas för livsmedelsflödena på de övriga sjukhusen i länet. Divisionen deltar i nationellt nätverk där övriga deltagande regioner önskat att få ta del av framtagna plan för ett gemensamt arbete kring frågan.

#### **Genomföra åtgärder för restaurang och café på Kalix sjukhus**

Restaurang och café på Kalix sjukhus drivs från mitten av augusti av extern leverantör, Hotell gamla staden. Avtalet är skrivet på ett år för att utvärdera om det är ekonomiskt möjligt att driva verksamheten.

#### **Arbeta aktivt tillsammans med övriga verksamheter inom regionen för att minska verksamhetsytorna**

Träffar med Tandvården och Närsjukvården är genomförda och dialog med Länssjukvården är påbörjad.

#### **Delta i projekt "Nytt sjukhus Kiruna"**

Division Service har för närvarande ingen roll i projektet.

#### **Lösa utrymmesbristen på Länservice**

Utredning har genomförts om utrymmesbristen på Länservice kan lösas genom utbyggnad eller genom att hyra fler lokaler. Resultatet visar att det inte är genomförbart på grund av ekonomiska skäl. Istället har en översyn gjorts om det finns produkter som kan skickas direkt från leverantören till kund. Inkontinenshjälpmedel som är utrymmeskrävande och där en mellan-



lagring på Länservice inte skapar något mervärde kommer från 2020 att skickas direkt till enskild kund. Denna åtgärd leder till en minskning av in-kontinenshjälpmedel på lagret.

#### **Införa ny leveranslösning kostproduktion i Sunderbyn**

Ny leveranslösning är framtagen och ska driftsättas under 2020. Befintliga matvagnar ska ersättas med vagnar som både kan värma och kyla maten. Detta gör att både varmrätt och efterrätt kan transporteras i samma vagn. Fördelar med de nya vagnarna är att behov av kök på avdelningarna minskar, möjlighet till en bredare meny för patienterna och att tillagning kan ske i vagnarna.

#### **Översyn av entré, information, kiosk, café och restaurang på Sunderby sjukhus**

Översyn är genomförd med deltagare från vårdverksamhet, kost, lokalservice, reception och divisionsstab för att få så många perspektiv som möjligt. Arbetsgruppen har intervjuat besökare och medarbetare på sjukhuset för att även få deras syn på lokalerna. Tillsammans med arkitekt är ett förslag framtaget. Syftet med detta arbete är att skapa en bättre miljö för patienter samt anhöriga, där möjlighet till vila är ett av fokusområdena samt att personal på sjukhuset skall kunna äta under sin arbetsdag där flöden och logistik är i fokus. Förslaget finns med på prioriteringslistan för ombyggnationer på Sunderby sjukhus.

#### **Utreda förutsättningar och behov av en kundtjänst för råd och stöd i inköps-, upphandlings- och avtalsfrågor. (Inköpdirekt)**

Strategiskt inköp som gav divisionen utredningsuppdraget har tagit beslut att bordlägga utredningen till förmån för e-handel.

#### **Utveckla vårdnäraservicekonceptet utifrån vårdverksamheternas behov**

Vårdnäraservice avslutas i den form verksamheten bedrivs idag och divisionens uppdrag avslutas.

#### **Utreda laddinfrastruktur för regionens parkeringsytor**

Utredning pågår och förslaget är att regionen installerar normalladdare för egna tjänstebilar i takt med att nya elbilar införskaffas, samt att tillsammans med Luleå Energi undersöka möjligheterna till installation av ett begränsat antal normalladdare för regionanställd personal och destinationsladdare för besökare vid Sunderby sjukhus och Regionhuset under förutsättning att Luleå Energi sköter elmätning och debitering. Region Norrbotten kan även erbjuda andra elleverantörer eller aktörer att installera destinationsladdare vid våra övriga sjukhus.

## Internkontroll

Avser år		2019		
Kontrollaktivitet	Kontrollmetod	Utfört (datum, vecka, månad, period)	Uppföljning/resultat	Eventuella Åtgärder/ förändringar
Kontroll av det nya arbets sättet för avtalsförvaltning	Uppföljning av att drift och avtalsmöten genomförs	V 37 2019	Kontrollen visade att ledningsrutinen följs.	Möte med samtliga ansvariga för avtal inom resp verksamhet och med divisionschef för att diskutera om hur avtalsförteckningen ska hållas aktuell.
Kontroll av att säkerhetsrutiner för brand och gas följs.	Översyn av rutiner	2019	Rutiner avseende brand och gas är uppdaterade och kompletterade.	Kontroll av att säkerhetsrutiner följs genomförs under 2020
Kontroll att hälsosamtal har genomförts efter 3 sjukfrånvarotillfällen	Fråga utskickad till samtliga chefer	Dec 2019	95 % av divisionens chefer har uppgett att de vid behov har genomfört hälsosamtal	Ingen ytterligare åtgärd planeras.
Kontroll av att rehabiliteringsplaner upprättats	Fråga utskickad till samtliga chefer	Dec 2019	Samtliga chefer har uppgett att de vid behov har upprättat rehabiliteringsplaner	Ingen ytterligare åtgärd planeras.
Kontroll av faktura-underlag regionfastigheter	Stickprovskontroll, den största fakturan per leverantör under kvartal 3 2019.	Okt 2019	12 av 30 fakturor har någon form av anmärkning.	Begäran av kompletterande underlag, kommunikation med leverantörer samt uppföljande kontroll 2020.