

Årsrapport division Service 2020

Innehållsförteckning

Sammanfattning	4
Hållbar utveckling	5
Ombyggnationer	5
Kvalitetsarbete	5
Digitalisering	6
Digitalisering/Robotisering.....	6
Byte av telefonsystem.....	6
Digital materialförsörjning	6
Städrobot.....	6
Läsplattor till Lokalservice	6
Administrativt stöd och utveckling	6
Inköps- och upphandlingsenheten.....	6
HR-verksamhetsstöd.....	7
Löneenheten.....	8
Patientkontoret	8
Projektkontoret.....	8
Facility Management (FM)	9
FM gemensamt	9
Kostservice	9
Lokalservice.....	9
Personalbostäder	10
Länsservice	10
Försäljning till privata företag och kommuner	10
Regionfastigheter	12
Genomgång lokaler.....	12
Planerat underhåll	13
Balanserad styrning	13
Samhälle	13
Styrkort	13
Medborgare.....	14
styrkort.....	14
Verksamhet	14
Styrkort	14
Medarbetare	16

Styrkort	16
Anställda och arbetad tid	17
Arbetad tid omvandlat till årsarbetare Arbetad tid omvandlat till årsarbetare	18
Antal anställda	18
Extratid	19
Sjukfrånvaro	20
Ekonomi	21
Styrkort	21
Resultatutveckling	23
Nettokostnadsutveckling	25
Verksamhetens kostnader	25
Extrakostnader och förlorade intäkter på grund av Covid-19	27
Ekonomiska handlingsplaner	27
Uppföljning av externa utförare	28
Investeringar	30
Fastighetsinvesteringar	30
Återrapportering av uppdrag	31
Ekonomiska handlingsplanen	31
Projekt centralkassa	31
Genomlysning fastighetsbestånd	31
Robust försörjningskedja	31
Robust livsmedelsförsörjning	31
Samarbete över enhetsgränser	32
Minska antalet sjukresor	32
Uppföljning sjukresekostnader	32
Internkontroll	32

Sammanfattning

De flesta uppdragen i divisionsplan har fördröjts på grund av pandemin eller omställningen. Alla enheter inom divisionen har på olika sätt och i olika grad fått prioritera om arbetet för att tillsammans klara av den tuffa situation som pandemin medfört. Förutom uppdragen i divisionsplan så har divisionen genomfört ett stort antal genomlysningssuppdrag.

Den ekonomiska handlingsplanen har genomförts med en måluppfyllelse på 105 procent. Genomlysning av fastighetsbeståndet har genomförts av extern konsult. Sjukreseuppdraget är avrapporterat men inga beslut om hur arbetet ska fortsätta har fattats. Samarbete över enhetsgränser har, tack vare engagerade chefer och medarbetare, fungerat alldeles utmärkt utan att särskilda aktiviteter vidtagits.

De två stora byggprojekten vid Sunderby sjukhus är färdigställda och slutbesiktning genomförd i december. Inflyttning sker etappvis under år 2021. Permanent Corona-IVA är färdigställt på Piteå sjukhus. Ombyggnation av röntgenavdelningen på Kalix sjukhus och lokaler för röntgen på Haparanda hälsocentral är genomförda.

Digitaliseringsprojekten har fått stå tillbaka under året då dessa är resurskrävande och samarbete med division Länsteknik är en förutsättning för att lyckas.

Avveckling av Vårdnära service är genomförd.

Samverkansavtalen, avseende medicinskt förbrukningsmaterial och hjälpmedel, med länets kommuner har sagts upp vid årsskiftet. Utredning har startats för att hitta ny samverkansform för hjälpmedelsdelen.

Materialförsörjningen har efter en turbulent vår på grund av pandemin fungerat bra resten av året. Både personlig skyddsutrustning och sjukvårdsmaterial till IVA finns på lager. För att säkra upp skyddsutrustning har beredskapslager byggts upp med målsättning att klara tre månaders förbrukning så långt det varit möjligt. En ytterligare åtgärd för att klara materialförsörjningen är att Region Norrbotten har samarbetat med andra regioner, både tagit emot och skickat iväg material.

Både hotell- och kostverksamheterna på sjukhusen i länet har haft färre kunder och försämrat ekonomiskt resultat på grund av pandemin.

Alternativ driftsform för kostverksamheten på Sunderby och Piteå sjukhus har utretts under första halvåret 2020. Förslagen är presenterade för regiondirektören.

Ombyggnationer som gjordes till följd av pandemin är till stora delar återställda. På grund av dessa ombyggnationer har det planerade underhållet av regionens fastigheter fått stå tillbaka.

Externa hyresavtal motsvarande 3 565 m² är uppsagda under året.

Divisionens sjukfrånvaro uppgick under året till 5,9 procent vilket är 1,3 procentenheter högre än föregående år. Under april var sjukfrånvaron som högst med 8,3 procent för att sedan successivt sjunka till mer normala nivåer under sommaren och sedan öka igen under hösten.

Divisionens resultat för året är 17 mnkr vilket är 17 mnkr bättre än budget. Den positiva avvikelserna förklaras framförallt av lägre kostnader än plan för personal, fastighetsdrift samt en engångsintäkt på 4 mnkr avseende reglering av en extern hyra. Pandemin har påverkat divisionens verksamhet och ekonomi på många sätt, bland annat genom lägre kostnader för sjukresor men också lägre intäkter i restauranger och patienthotell.

Hållbar utveckling

Nybyggnationer

Under hösten 2020 har två stora byggprojekt vid Sunderby sjukhus med inriktning Miljöbyggnad Silver färdigställts, byggnaderna har bättre energiprestanda än dagens krav. De är framtidssäkrade och långsiktigt hållbara med bra miljöval avseende material, produkter, utförande och funktion utan att ge avkall på en god ekonomi.

Ombyggnationer

Under 2020 har ombyggnationen av ventilationssystemet i Hus C i Gällivare sjukhus slutförts. Ombyggnationen av ventilationen ökar driftsäkerheten, minskar energianvändningen och miljöpåverkan och förbättrar driftsekonomi.

Resor

Digitala möten och utbildningar har ersatt fysiska möten.

Laddning av el-bilar

Laddning av elbilar för både anställda och besökande är nu möjligt. Fyra laddplatser är installerade vid Regionhuset och fyra vid hotell Vistet Sunderby sjukhus.

Kvalitetsarbete

Under året har 18 interna kvalitetsrevisioner genomförts av de 20 som var inplanerade. Revisionerna resulterade i 50 avvikelser och 40 förbättringsförslag. Avvikelserna handlade främst om brister i dokumentstyrning, avvikelsehantering, riskanalyser och rutiner. På de enheter som saknar kvalitetsansordnare så finns brister i rutinunderhåll.

Divisionsledningen tog i augusti beslut om att inte genomföra den externa kvalitetsrevisionen enligt ISO 9001 på grund av pågående omorganisation. Certifikatet är indraget av certifieringsföretaget RISE.

Divisionens verksamheter har utifrån genomförda riskbedömningar tagit fram en internkontrollplan för 2021.

Digitalisering

Digitalisering/Robotisering

Första tertialen 2020 pausades projektet ”Robotisering av administrativa processer, RPA” för att effektiviseringarna för ett breddinförande beräknades utebli på grund av höga kostnader för driftsättning och support. Projektet var mycket konsultkrävande. Det visade sig även att förutsättningar för robotisering till stora delar saknades. Beslut togs i Utvecklingsrådet i mars att jobba med digitalisering för att sedan återuppta arbetet med robotisering.

En utredning avseende digitaliseringsbehov har genomförts. Resultatet visar att behoven av digitalisering är omfattande och kan indelas i tre områden, kommunikation, systemintegration och robotisering. Både intern och extern kommunikation behöver effektiviseras genom olika typer av självservice, digitala blanketter och digital ärendehantering, inkluderande lösningar för e-identifiering och e-underskrifter. Systemintegrationer behövs som reducerar behovet att manuellt läsa in data från ett system till ett annat, att skriva ut data och skanna in i ett annat system, att genomföra manuella uppdateringar och kontroller och slutligen finns behov av att robotisera repetitiva processer där underlagen är digitala och där systemintegration inte är möjlig.

För att lyckas med att effektivisera de administrativa processerna genom digitalisering krävs centrala prioriteringar och beslut samt samarbete med division Länsteknik.

Byte av telefonisystem

Byte till en modern kontaktcenterlösning som kan hantera olika typer av kundkanaler, e-signering av samtal och statistik för analys har påbörjats inom Administrativt stöd och utveckling.

Digital materialförsörjning

Projektet att införa nytt lagerhanteringssystem (WMS) har övergått i förvaltning under året. Systemet har fungerat stabilt enligt plan. På grund av pandemin så har optimeringsarbetet av både lager och system gått ner på sparlåga, detta för att resurser måste fokusera på produktion. En uppföljning av systembytet och det nya arbetssättet har genomförts och åtgärder inplanerats.

Städrobot

Städroboten på Sunderby sjukhus ersätter cirka 4 timmars arbetstid per dag, med full kapacitet beräknas den ersätta en heltidsarbetare. Orsaken till att roboten inte i dagsläget kan nyttjas fullt ut är begränsad framkomlighet.

Läsplattor till Lokalservice

Införande av läsplattor till Lokalservice har inte kunnat genomföras som planerat under 2020 dels på grund av pandemin dels på grund av pågående leverantörsbyte.

Administrativt stöd och utveckling

Inköps- och upphandlingsenheten

2020 års pandemi innebar en stor belastning för hela inköpsorganisationen. Det ordinarie arbetet fick ställas om för att kunna tillgodose hälso- och sjuk-

vårdens akuta behov av Covid-relaterat material. Inköpsorganisationen har ingått nationell samverkan med andra regioner samt samverkan via SKR för att säkerställa gemensamma upphandlingar och inköp av förbrukningsmaterial som varit kritiska under pandemin. En tät dialog med leverantörsmarknaden och den så kallade spot-marknaden har upprättats för att kunna säkerställa materialförsörjning av kritiska varuinköp, så som munskydd och förkläden. Parallellt med detta så har arbetet med genomförande av upphandlingar enligt upphandlingsplanen fortlöpt. Det upphandlade årliga värdet av 2020-års upphandlingsplan uppgår till 468 mnkr, att jämföra mot 194 mnkr (2019), 141 mnkr (2018) och 115 mnkr (2017). Genomförande av upphandlingar och tecknandet av upphandlade avtal fortsätter öka, både i antal och värde, i takt med att arbetet med inventering och planering av behov successivt förbättras. Under det gångna året har ett nytt upphandlingssystem med tillhörande avtalskatalog implementerats. Den nya avtalskatalogen innehåller förbättringar som underlättar för verksamheterna att lättare hitta avtal.

HR Verksamhetsstöd

Utredning och slutrapport om anställningsguiden är klar. Ett beslutsunderlag för sammanhållen anställningshantering har presenterats för HR direktören. Det nya förslaget på anställningshantering ger både ekonomiska och kvalitetsmässiga vinster.

HR Verksamhetsstöd har under 2020 minskat med sex personer. Det har medfört att tuffa prioriteringar av arbetsuppgifter har fått göras inom de fyra teamen och fokus har varit på att bemanna HR Direkt för att fånga upp och svara på chefernas behov av stöd. Utvecklingsarbetet och långsiktigt arbete har skjutits på framtiden. Enheten har säkerställt att uppdaterad information inom HR-området funnits på Insidan samt även HR-information kopplat till Covid-19. Året har präglats av att utreda och besluta i frågeställningar och uppdrag kopplat till pandemin. HR-partners har även stöttat upp i divisionerna och på Bemanningsenheten. Året har även präglats av omställningsprocessen där HR-partners från HR Verksamhetsstöd har haft olika typer av uppdrag kopplat till detta arbete.

Bemanningsenheten

Enheten har under året varit hårt belastade på grund av pandemin då uppdraget utökats med att stötta med bemanning till Covid-vård, serologitestverksamhet, smittspårning och vaccinering. Uppdraget att bemanna Covid-vården inom regionen har innefattat hela rekryteringsprocessen från annonsering, urval, intervjuer och referenstagning till placering, behörigheter och anställningsavtal. Bemanningsenheten har även samordnat flytt av administrativ personal med vårdutbildning samt arbetat nära lokala krisledningsgrupperna för att hitta vägar framåt i bemanningen. Under sommaren har Bemanningsenheten stöttat Akutmottagningen med bemanning vilket inte ingår i det ordinarie uppdraget. Under slutet av året startades rekryteringsprocessen för bemanning av sjuksköterskor och administratörer till Covid-vaccineringen i alla Regionens 14 kommuner. Ett arbete som beräknas pågå intensivt under första månaderna av 2021.

Bemanningspoolens undersköterskor har under största delen av året varit utplacerade i de prioriterade Covid-verksamheterna vilket även har gällt de timanställda som kunnat ta längre tidsbegränsade anställningar.

Löneenheten

Skanning av personakter har flyttats från Löneenheten till Regionarkivet. Flytten har inneburit en centralisering av skanning, både personal- och patientakter skannas nu på samma enhet. En direkt besparing är att samma skanner kan användas för samtliga akter och den utjänta skannern på Löneenheten behöver inte reinvesteras.

Löneenheten har under året förändrat arbetssättet för att minska antalet fakturerade löneskulder. Det nya arbetssättet har varit framgångsrikt, löneskulderna har minskat från 217 fakturerade löneskulder år 2019 till 172 stycken år 2020. Det nya arbetssättet innebär att Löneenheten för en dialog med den berörda medarbetaren för att hitta en lösning för återbetalning. För att ytterligare minska antalet löneskulder kommer chefer under 2021 få möjlighet att granska medarbetarnas lönespecifikation varje månad innan lönen går till utbetalning.

Förstudie kring semesterväxling är genomförd. Förstudien kommer att ligga till grund för ett beslut i regionledningen om semesterväxling ska erbjudas.

Patientkontoret

Tillsammans med Ekonomi- och planeringsavdelningen och Redovisningsenheten har Patientkontoret tagit fram rutiner för avskrivningar och värderingar av kundfordringar.

Fakturering av vård som utförs av ambulanspersonal men som inte följs av någon transport till vårdinrättning kan inte utföras på grund av bristande systemstöd. Det innebär att den beslutade avgiftsförändringen inte harverkställts.

Förstudie av ny kundreskontra, en kundreskontraportal, är genomförd. Den gamla versionen av kundreskontran behöver bytas ut för att möjliggöra e-fakturering med bilagor. I nuläget skickar Region Norrbotten på grund av detta inte ut e-fakturor till företag.

Projektkontoret

Projektkontorets verksamhet har under året till stor del dominerats av uppdrag kopplade till pågående pandemi – samordning av materialförsörjning, ombyggnationer på Piteå sjukhus under våren samt arbete med etablering av testverksamhet och planering för genomförande av vaccinationer under hösten. Även digitaliseringsinitiativ såsom Digitalen, pilotprojekt Digitala vårdmöten, Politikerportalen samt Centralkassa har funnits eller finns bland projektledaruppdragen. Nio regionövergripande utvecklingsprojekt har under året avslutats och resultatet förts över till driftorganisationen för realisering av nyttan.

Facility Management (FM)

FM gemensamt

Under året har kostnadseffektiviseringar genomförts. Ett antal chefsuppdrag har slagits samman och verksamhetsutvecklaruppdrag har kombinerats med chefsuppdrag. Kostservice i Sunderbyn har minskat antal anställda med två heltidsanställda under år 2020 och i januari med ytterligare fem anställda. På hotell Vistet vakanshålls tjänster på grund av den låga beläggningen.

Kostservice

Restaurang Gamlastaden som drivit restaurang och café på Kalix sjukhus har avvecklat verksamheten. Beslut är taget att driva caféet med enklare matservice i egen regi medan arbete pågår med upphandling av extern leverantör.

I Kiruna har dialog med externa leverantörer genomförts men inget intresse finns i nuläget för att driva restaurangen.

Alternativa driftsformer för kostverksamheten på Sunderby och Piteå sjukhus har utretts under första halvåret 2020. Ett förslag är presenterat för regiondirektören.

I produktionsköket på Sunderby sjukhus så har patientportionerna minskat med 19 procent jämfört med föregående år. I restaurangen på Sunderby sjukhus så har efterfrågan varit ojämn.

Lokalservice

Under året har medarbetare från Lokalservice Sunderbyn stöttat Lokalservice i Malmfälten för att verksamheten ska klara de ökade uppdragen med helgstädning till följd av pandemin. Även på övriga sjukhusorter i länet har Lokalservice haft utökade uppdrag med helgstädning. Under 2020 har storstädning till stora delar fått stå tillbaka vilket blir ett arbete att ta igen under år 2021.

Regionstyrelsen har tagit beslut om ny tvättstuga för Lokalservice i Sunderbyn. Upphandling av byggtreprenör pågår.

Upphandling av städtjänster för Älvsbyns hälsocentral och folktandvård, Arjeplogs hälsocentral, Karesuando folktandvård, Harads, personalbostäder Luleå-Boden samt vaktmästeritjänster Piteå Sjukhus är framflyttade på grund av omställningsarbetet. Lokalvårdsavtal med Sodexo för verksamheter i Boden är förlängt till 31 januari 2022.

Arbetet med kvalitetskontroller är återupptaget efter en paus på grund av pandemin. Genomförd kontroll på Piteå sjukhus gav ett godkänt resultat.

Avtal med systemleverantör för Lokalservice är uppsagt på grund av att systemet inte fungerar tillfredsställande. Nytt system ska upphandlas. Införande av läsplattor fördröjs på grund av systembytet.

Personalbostäder

Nya personalboendet med namnet 7:an på Gällivare sjukhus blev klart för uthyrning från första november. Låg beläggning på detta boende under december, dels beroende på julhelgerna dels inställda planerade operationer.

Under året har lägenheter sagts upp i Gällivare, Kalix, Arjeplog, Jokkmokk och Luleå. Alla uppsägningar har skett enligt överenskommelse med HR-funktionerna på division När- och Länssjukvård. Orsak till uppsägningar är för att öka beläggningsgraden i kvarvarande personallägenheter för ett bättre ekonomiskt resultat.

Sjukhushotellen

Samtliga sjukhushotell har under året haft en lägre beläggning än normalt på grund av pandemin. För att begränsa smittspridning av Covid-19 så har förändringar i frukost- och övrig matservering gjorts, sittplatser är borttagna och frukost har serverats i påsar alternativt att en person åt gången fått ta för sig från buffébord.

Informationer/receptioner

Under året har nyttjande av konferensrum för möten på plats varit lågt. Där emot har videosändningar och Skypemöten skett mer frekvent.

Bilpool

Bilpoolens bilar har under året använts till verksamhet kopplat till pandemin. Övriga bokningar har minskat kraftigt från mars och framåt. Genomlysning av bilpoolen har genomförts med syfte att hitta effektiviseringar i hela länet.

Avveckling av vårdnära service

Vårdnära service avvecklades på Kalix och Sunderby sjukhus under hösten och den 16 oktober 2020 avslutades verksamheterna. Vårdnära servicemedarbetarnas arbetsuppgifter ligger nu på vårddivisionerna.

Länsservice

Försäljning till privata företag och kommuner

Utredning har genomförts av Länsservice försäljning till kommuner, privata företag och privatpersoner utifrån konkurrenslagen och kommunallagen.

Denna utredning har visat att försäljningen i nuvarande form inte är i enlighet med ovan nämnda lagar och har därför lett till ett antal åtgärder. Försäljning till privatpersoner och privata företag har till största del avslutats och kommer att helt avslutas under april 2021. Samverkansavtalen med länets kommuner avseende medicinskt förbrukningsmateriel och hjälpmedel är uppsagda precis innan årsskiftet 2020/2021. Uppdragsdirektiv är framtaget och arbetsgrupp tillsatt för att utreda hur regionens och kommunernas samverkan avseende hjälpmedelsförsörjning ska utformas. Målet är att ny samverkansmodell ska gälla från 2022.

Revisionsrapport materialförsörjningen

KPMG har genomfört en revision av materialförsörjningen och en åtgärds-

plan är framtagen. Utifrån åtgärdsplanen pågår ett stort internt arbete på Länservice med att ta fram rutiner, delegationsordning och en internkontrollplan. Riskbedömningar på de olika delarna i materialförsörjningsprocessen är genomförda.

Utredning Hjälpmedelsverksamheten

KPMG har genomfört en utredning av hjälpmedelsverksamheten och jämfört region Norrbotten med andra regioner i landet. Utifrån utredningen har förslag på åtgärder tagits fram. En internrevision med fokus på ekonomi är genomförd. Resultatet av internrevisionen visade på att verksamheten överlag fungerar tillfredställande. Rutiner ska kompletteras för att säkerställa att kassationer och inventeringsdifferenser dokumenteras och att dualitet säkras. Centrala ekonomiavdelningen har fått i uppdrag att ta fram en regiongemensam modell för prissättning. Utifrån detta arbete ska pris- och samverkansmodell för hjälpmedelsverksamheten ses över. Ansvarsfördelningen mellan regionledning, divisionsledning och verksamhetsledning behöver förtydligas avseende de ekonomiska områdena.

Pandemin

Materialförsörjning har, efter en turbulent vår på grund av pandemin, fungerat bra under sista tertialen trots att tillgången till viss del varit begränsad från leverantörerna. Länservice har i samråd med regionens krisledningsgrupp prioriterat enheter som ska få beställa specifika produkter som är bristvaror. Mindre säkerhetslager är uppbyggda på sjukhusen. Utbrottsvagnar med material är förberedda och tillgängligheten till Länservice är säkrad via journalnummer och särskilda mailadresser. Länservice har tillsammans med Inköps- och Upphandlingsenheterna upprättat en samordningsgrupp för Covid-produkter. Syftet med gruppen är att säkerställa materialförsörjningen löpande. Inventering av material på sjukhusen har under sista tertialen utförts i begränsad omfattning.

Arbete pågår sedan sommaren för att förbereda inför kommande vaccination genom att säkra materialtillgång och lokaler.

Kundnöjdhet

Samverkansmöten inom hjälpmedelsverksamheterna är genomförda enligt plan. Länservice material har genomfört Skypemöten med kommunerna. Punkter på dessa möten är avtalen, transporter, IT-frågor och produktfrågor. Överlag är kunderna nöjda med samarbetet.

Återbruk

Verksamheten har legat nere till förmån för materialförsörjningen och akuta leveranser.

Förvaltningsområde produkt- och tjänsteförsörjning

Från att förvaltningsområdets samtliga roller bemannats internt av Länservice har under året ett samarbete med Länsteknik påbörjats. Ny förvaltningsledare IT har utsetts och arbete pågår för att hitta en ny struktur för utveckling och förvaltning av objektet.

Regionfastigheter

Lokaler och byggande

Under december slutbesiktades de två nya flyglarna, innehållande akutsjukvård och vuxenpsykiatri, som byggts till vid Sunderby sjukhus. Inflyttning sker etappvis i huvudsak under våren 2021 med beaktande av pågående pandemis utveckling.

Arbeten med och inflyttning av bild- och funktionsmedicin, intensivvård och sterilcentral i anslutning till den nya akutsjukvårdsflygeln kommer att genomföras stegvis med slutligt färdigställande under 2022.

I dagsläget pågår kompletteringar med möbler, inredningar och utrustning för verksamheterna, vidare sker utbildning och planering för en smidig överflyttning utan störningar av berörda verksamheter till nya lokaler.

Viss administrativ verksamhet är redan i drift i den nya psykiatriflygeln. Ursprunglig helikopterlandningsplats bedöms kunna tas i drift igen under senhösten 2021.

Avetablering av entreprenaderna, återställningsarbeten samt planering för en ny parkering på sulfidjordsupplag pågår.

Utökningen av lokalytorna innebär även ett ökat uppdrag för flera av serviceverksamheterna som lokalservice, vaktmästeri och fastighetsdrift.

Arbetet med en uppdatering av utvecklingsplanen för Sunderby sjukhus är under uppstart för att bl.a. säkerställa ett genomtänkt nyttjande av de ytor som frigörs.

En större mängd mindre lokalanpassningar har genomförts i hela länet med anledning av sjukvårdens omställning för den pågående pandemin. Permanent Corona-IVA är färdigställt på Piteå sjukhus.

Ombyggnation av röntgenavdelningen på Kalix sjukhus är genomförd för möjliggöra installation av ny MR-kamera. Slutbesiktning är genomförd. Ombyggnation av lokaler för röntgen är även genomförd på Haparanda hälsocentral.

Ny inkommande vattenledning, ny reservvattenledning och ny reservvattenpump är installerad på Kalix sjukhus. Befintligt bränsleförråd och pumpanläggning har använts för att säkra reservkraft för att kunna upprätthålla kontinuerlig drift i 7 dygn enligt gällande rekommendationer från Krisberedskapsmyndigheten.

Utredningar

Under hösten 2020 har beslut fattats att revidera utvecklingsplanen för Sunderby sjukhus samt att genomföra två förstudier avseende primär- och folkandvårdens lokalbehov i Luleå respektive Boden.

Genomgång lokaler

Externa hyresavtal motsvarande 3 565 m² är uppsagda under året. Det är modulkontor vid Sunderby sjukhus som använts av psykiatrin, lokaler för

tandvården på Skeppsbrogatan, lokaler som Muséet hyrt av Hushållnings-sällskapet och Erikslunds hälsocentral.

Planerat underhåll













På grund av ombyggnationer till följd av pandemin har det planerade underhållet fått stå tillbaka. I stort sett alla ombyggnationer för Covid-19 anpassningar är nu återställda.

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-/kontrollmått (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse 	Utveckling 
Verksamheten bedrivs och utvecklas med minsta möjliga miljöpåverkan.	Andel ekologiska livsmedel till patienter och restaurangbesökare i regionens verksamhet	35,6 %		
	Genomsnittligt utsläpp av personbilsparken ¹	Minska jämfört med: 1 025 733 kg CO2 (RN) 142 648 kg CO2 (DS) (Diesel/bensin 2018)	 (1 047 773 kg CO2)  (224 165 kg CO2)	Nytt mått
	Tjänsteresor med flyg (antal personmil)	Minska jämfört med: 1 001 632 personmil (hela regionen 2019) 22 673 (personmil division Service 2019)	 (185 968 personmil)  (1260 personmil)	 
	Svinn/portion lunch middag SY	90 g	 (109 g)	

Andelen ekologiska livsmedel har under sista kvartalet sjunkit till 20,7 procent. Kostservice har jobbat för att sänka kostnaderna för livsmedel vilket har inneburit en övergång från ekologiska livsmedel till konventionella.

Ökning av utsläppet från personbilsparken beror dels på utökning av bilpooler samt omfördelning av poolbilarna till primärvården på grund av utökad hemsjukvård under pandemin.







¹ Regionens personbilar exklusive förmånsbilar, dvs verksamhetsbilar och poolbilar

Matsvinnet har ökat med 13 g per portion jämfört med föregående år. Ökningen beror på att mängden mat som tillagats har varit större än efterfrågan. Jämförs däremot totala mängden svinn så har det minskat jämfört med föregående år till en följd av det minskade antalet portioner som serverats under året. Kostservice jobbar kontinuerligt med aktiviteter för att minska svinnet. Ett exempel är att restauranggäster, vid överproduktion, erbjuds köpa med hem huvudkomponenten från dagens rätt.

Resandet har på grund av omställning och pandemin med påföljande restriktioner till stora delar ersatts av digitala möten och utbildningar.

Medborgare styrkort

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







Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse 	Utveckling 
Samverkan med de andra divisionerna och medborgarna för att utveckla divisionens tjänster	Beläggningsgrad Vistet % Måndtors resp fre-sön	75 % 50 %	 (49%)  (31%)	 
































Beläggningsgraden på Hotell Vistet har påverkats negativt på grund av pandemin, då den planerade vården minskat och få anhöriga bost på hotellet. Även minskningen av inhyrd personal har påverkat beläggningsgraden negativt. Medarbetare från Vistet har lånats ut till Covid-vård och tjänster har vakanshållits.

Genomlysning är genomförd och rapport med beskrivning av nuläge och önskat nuläge med förslag till åtgärder är presenterad för regiondirektören.

Verksamhet styrkort

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

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse 	Utveckling 
En trygg och säker miljö för patienter, besökare och medarbetare	Antal inkomna avvikelser (exkl enhetsinterna avvikelser som ska öka)	Minska med 10 % (781 st 2019)		
	Antal avvikelser med patient inblandad	0		

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmått (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
	Återkoppling på inlämnad avvikelse	100 % inom 14 dagar		
	Leveranssäkerhet material	95 %	 (82%)	
Divisionen levererar produkter och tjänster med god kvalitet på ett kostnadseffektivt sätt över hela länet	Antal målsatta processer/verksamheter i flera perspektiv som följs upp ²	20		Nytt mått –ingen trend
	Kundnöjdhet Skala 1-4	3,2		
	Andel lösta upphandlingsbehov	100 %	 (95,6%)	
	Lösta behov korttidsvikarier	89% SY 72% GE 62 % KA	 (82%)  (67%)  (50%)	  
Utvecklings- och innovationsarbete bedrivs i alla verksamheter med fokus på möjligheter med digitalisering	Antal processer som utförs med RPA	5		
	Antal funktioner med självservice	Nytt mått		
	Andel besök med självincheckning och betalning (planerade besök) Kiruna	30 %		
	Andel e-fakturer leverantörsfakturer resp kundfakturer	80 % (lev) 7 % (kund)	 	 

Inkomna avvikelser har minskat med 50 procent jämfört med föregående år, dels beror det på att labtransporter som var ett problem år 2019 nu fungerar på ett bra sätt dels kan det bero på att pandemin gjort att avvikelsearbetet blivit bortprioriterat. Patientrelaterade negativa händelser och tillbud har minskat i jämförelse med 2019 medan patientrelaterade risker har ökat. Merparten av de patientrelaterade negativa händelserna handlar om sjukresor och då mest försenade eller uteblivna transporter. De tillbud som har skett är inom flera olika områden däribland lokalvård, förbrukningsmaterial, sjukre-

² Inom division Service används Servicekompasser

sor och försenade leveranser. De patientrelaterade riskerna är till stor del inom området risk för smittspridning.

Leveranssäkerheten på medicinskt förbrukningsmaterial är lägre jämfört med tidigare år. Detta är främst en följd av vårens brist på personlig skyddsutrustning. Sista tertialen ökade leveranssäkerheten till 85 procent.

Samtliga patienthotell genomför löpande kundenkäter. Resultatet för hotell Vistet ligger stabilt på 3,8 på en skala mellan 1-4 och i Piteå och Gällivare på 3,7. Kunderna är mycket nöjda med den service och bemötande de får på hotellen. Kundundersökning är genomförd på Regionväxeln med ett resultat på 3,8. Kunderna är mycket nöjda med bemötande, service och tillgänglighet. En prioriterad kundundersökning är genomförd av E-handelskontoret. Förbättringsområden är informations- och utbildningsmaterialet då systemets användarvänlighet är det område som fått lägst betyg. Hälften av respondenterna har dock inte genomgått framtagen e-learning och en fjärdedel har inte besökt Beställningsportalens hemsida.

Upphandlingsbehoven är i stort sett tillgodosedda. De upphandlingar som inte genomförts beror främst på den resursbrist som pandemin orsakat men även förändrat behov hos verksamheten. Kvarstående behov har flyttats över till upphandlingsplan 2021 i dialog med respektive avtalsägare.

Lösningensgraden för korttidsvikarier på sjukhusen har påverkats negativt av pandemin då tillgängliga resurser har dirigerats till de prioriterade områdena. Det har även påverkat tillgången på aktiva timanställda samt tillgängliga undersköterskor i bemanningspoolen.

Projektet att robotisera administrativa processer har pausats då det finns för många pappersblanketter och manuella arbetsmoment. Ett uppdrag som pågår är att förbereda för robotisering genom att digitalisera pappersblanketter. Självservice- och digitaliseringsuppdragen är sammanslagna.











Andel besök med självincheckning och betalning har under året inte ökat. Mottagningarna på Kiruna sjukhus har under 2020 haft i snitt 4,5 procent mobila incheckningar av alla planerade besök. Åtgärder ska inplaneras.

Andelen e-fakturor av totala mängden leverantörsfakturor har ökat försiktigt under året och är nästan uppe i målvärdet under sista tertialen. Andelen e-fakturor av totala mängden kundfakturor har inte ökat under året. I nuläget är det endast privatpersoner som kan välja e-faktura från regionen via sin internetbank.

Medarbetare

Styrkort

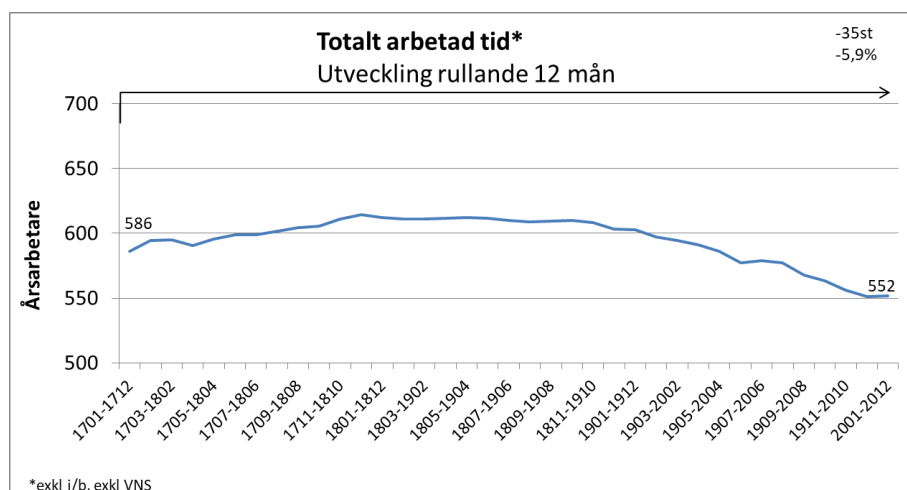
Perspektivet Medarbetare visar hur Region Norrbotten är en attraktiv arbetsgivare som tar tillvara medarbetarnas resurser och låter dem växa och utvecklas tillsammans i arbetet. Skapar förutsättningar och stöd för chefer att framgångsrikt leda verksamhet och medarbetare genom ett hållbart ledarskap.

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Våra medarbetare ska utvecklas i sitt arbete och vilja stanna kvar i divisionen	Total Sjukfrånvaro Vi följer även sjukfrånvaron för kvinnor och män men sätter inga delmål.	5,9 %		
	Extratid av total arbetad tid	0,5%	 (1%)	

Den totala sjukfrånvaron i divisionen är 5,9 procent och har ökat jämfört med tidigare år vilket beror till stor del på pandemin. Extra tiden ligger, trots allt merarbete med pandemin, på samma nivå som föregående år.

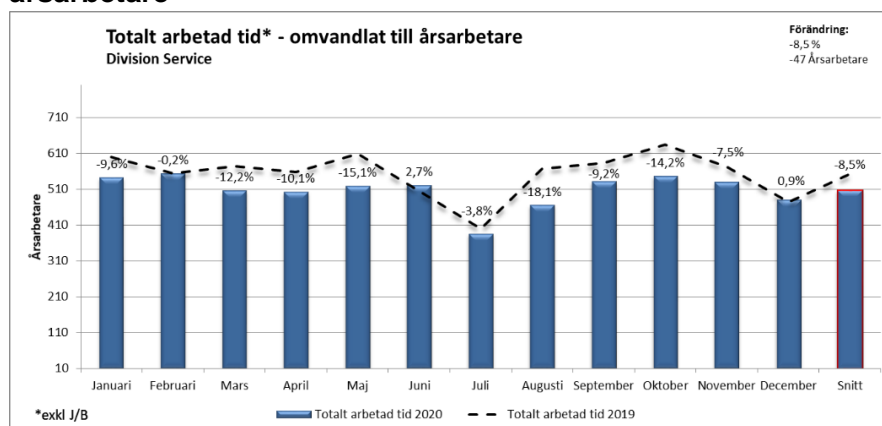
Anställda och arbetad tid

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 var anställda under 2018 (ca hälften även under 2019) samt att fastighetsdriften gick över till egen regi i maj 2018 med 16 medarbetare. I februari 2019 avslutades samarbete med Luleå kommun om kost och produktionsköket i Sunderbyn minskade då sin bemanning med 15 medarbetare. Under 2020 fortsätter divisionen att minska sin bemanning enligt nedan.

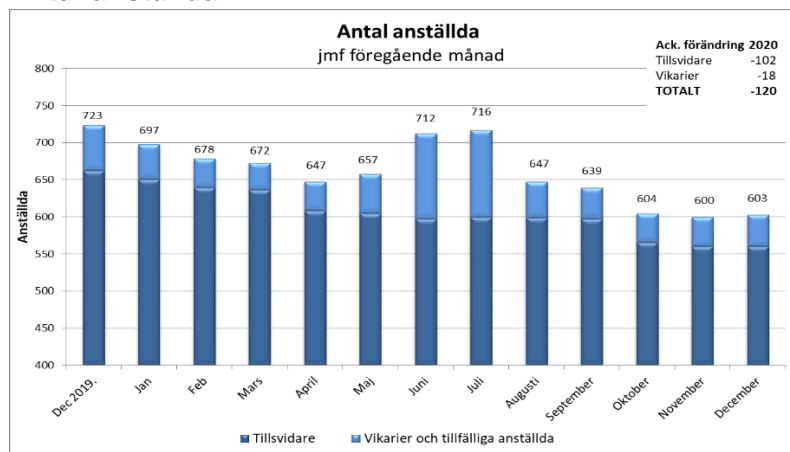
Arbetad tid omvandlat till årsarbetare Arbetad tid omvandlat till årsarbetare



Den arbetade tiden har minskat med 8,5 procent jämfört med samma period förra året. Vårdnära service har exkluderats båda åren, då de redovisas i sjukvårdsdivisionernas statistik. Minskningen motsvarar 47 årsarbetare och fördelar sig över divisionens samtliga verksamheter. Neddragning inom kosten i Sunderbyn har gjorts motsvarande 6 årsarbetare och förra året fanns extratjänster i divisionen motsvarande 6 årsarbetare. Den ökade sjukfrånvaron har medfört minskad närvaro motsvarande 6 årsarbetare. Resterande del, 29 årsarbetare, är neddragningar utspjitt i hela divisionen.

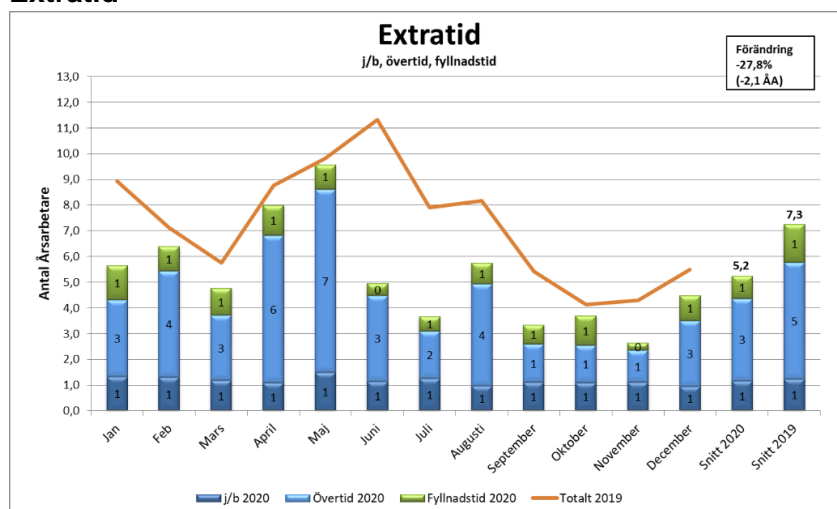
Division Service verksamheter har arbetat med att prioritera och omfördela arbetsuppgifter med hänsyn till såväl omställningen som pandemin. Divisionens chefer har arbetat aktivt med att se över om effektivisering kan göras innan ansökan om dispenser skett. Planerade minskningar samt sjukfrånvaro och vakanser som inte ersatts av vikarier har minskat arbetad tid på flera enheter. Många enheter har fått prioritera det dagliga och mest akuta arbetsuppgifterna medan långsiktiga och planerade utvecklings- och underhållsarbete blivit mer lidande. Arbetsbelastningen har varit ojämn under året vilket till viss del har kunnat lösas genom att omfördela resurser inom divisionen, många medarbetare har haft förändrade arbetsuppgifter under året.

Antal anställda



Divisionen har minskat med 120 anställda varav 7 chefer, 95 tillsvidareanställda och 18 vikarier sedan föregående år. Det är verksamhetsområdena ASU och FM som står för den största delen av minskningen. Detta är ett resultat av planerade effektiviseringar, att sjukfrånvaro inte ersatts med vikarier samt vakanser på grund av medarbetare som slutat. Av de 102 tillsvidareanställda som har slutat i divisionen har 27 omplacerats till vårddivisionerna eftersom Resursenheten har lagts ner under våren. Avveckling av Vårdnära service innebar en minskning av 56 medarbetare, de sista slutade 16 oktober 2020. En del medarbetare fick fortsatt anställning på andra enheter inom Regionen.

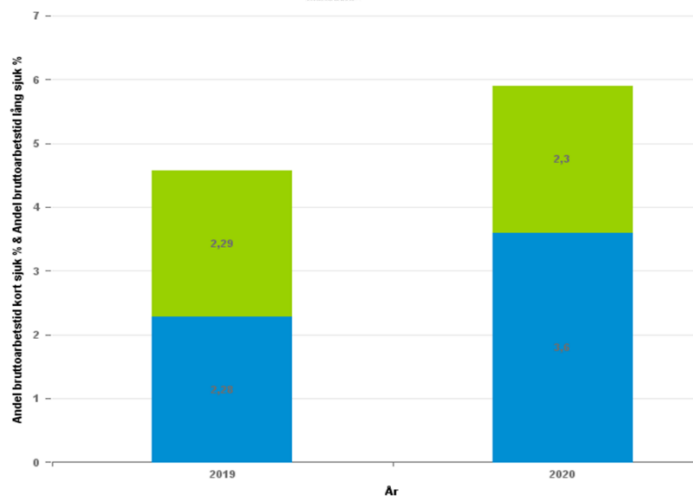
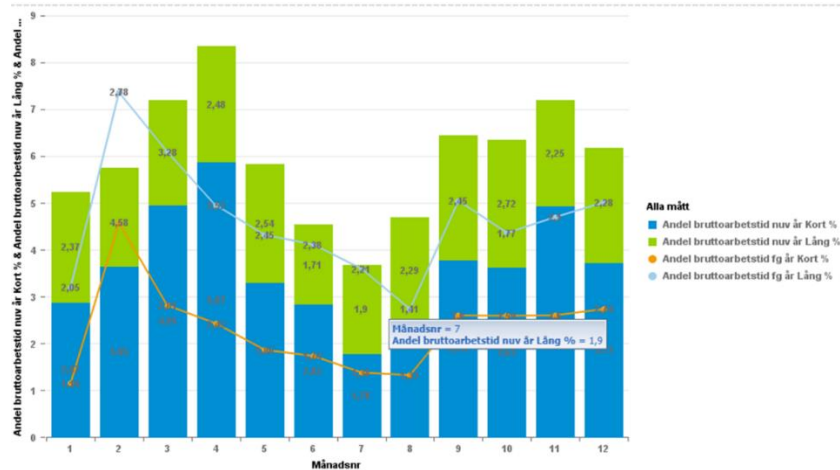
Extratid



Övertiden inom division Service har minskat jämfört med föregående år med 24,3 procent. Fyllnadstid har minskat med 41,4 procent. Minskningen av extratid är ett resultat av aktivt arbete från flera enheter med mål att medvetet sänka kostnader. Att många enheter snabbt ställt om under Coronapandemin och anpassat arbetsuppgifter samt fördelat resurser över verksamhetsgränserna gör även att övertidskostnader kunnat hållas nere. De enheter som har nyttjat övertid i sina verksamheter är för många direkt kopplat till Covid-19.

Övertiden har minskat inom alla verksamhetsområden utom Administrativt stöd och utveckling där övertiden ökat något. Övertiden är direkt kopplat till Covid-19. Inköp och Bemanningseenheten är enheter som främst varit belastade. Driften i Sunderbyn står för större delen av Regionfastigheters övertid. Länsservice har minskat sin övertid genom att nyttja fler vikarier, detta trots en stor volymökning i samband med Covid-19. Inom FM har helgtjänstgöring inom lokalservice på samtliga sjukhusorter medfört ökad arbetsbelastning. Vårdnära service verksamhet införde bemanning dygnet runt när extraakuten tillkom och avveckling innebar att verksamheten tappade sina vikarier och ordinarie personal fick arbeta övertid vid sjukfrånvaro.

Sjukfrånvaro



Totalt 2020 jan-dec

Kort: 3,6 %

Lång: 2,3 %

Totalt 5,9%

Ack per	202012	201912
Kvinnor	6,6%	5,4%
Män	4,8%	3,1%
Totalt	5,9%	4,6%

Den totala sjukfrånvaron i divisionen på 5,9 procent är högre än målvärdet och har ökat med 1,3 procentenheter jämfört med föregående år. Sjukfrånvaron har totalt sett ökat i samtliga verksamhetsområden jämfört med föregående år vilket kan kopplas direkt till Covid-19 och krav på sjukskrivning vid lättare förkylningssymptom samt symptomfria sjukdagar innan återgång i arbete efter Folkhälsomyndighetens rekommendationer. Möjlighet att arbeta hemifrån infördes inom Regionen i november och har tillämpats av flera enheter med administrativa arbetsuppgifter. På dessa enheter är sjukfrånvaron lägre.

Långtidssjukfrånvaron i divisionen ligger på 2,3 procent vilket är samma nivå som föregående år.

Divisionen bedriver ett aktivt arbete med arbetsmiljön. De flesta cheferna har genomfört en psykosocial skyddsround eller enkät för att undersöka ar-

betsmiljön, detta har varit ett av fokusområden i årets SAM-checklista vilket är ett väl integrerat arbetssätt hos cheferna.






















Insats för hantering av IA-ärenden, arbetsskador och tillbud, har pågått under våren och är också ett av fokusområdena i årets SAM-checklista. Olycksfallen har minskat från föregående år och tillbudena har ökat. Detta kan ses som ett resultat av aktiva insatser, utbildning, information och uppföljning i verksamheterna.











Ledningsrutin för introduktion har reviderats samt förslag till SAM introduktion för nyanställda har även tagits fram för att säkra att chef uppfyller sitt arbetsmiljöansvar gentemot medarbetaren. Förslaget är även en del i åtgärd mot kränkande särbehandling inom divisionen.

Ekonomi

Styrkort

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

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmått (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Divisionen levererar ekonomiskt resultat enligt uppdrag eller bättre	Divisionens resultatmål uppnås	0		
	Ekonomiska handlingsplaner, effekt %	100 %		
Utvalda processer uppvisar resultat i nivå med snitt eller bättre i genomförda jämförelser	Utlevererade orderrader per arbetad timme	10		
	Lokalvård kr/m2 per sjukhusort	1,20 kr		Nytt mått
	Kostnad per portion patientmat lunch middag SY	90 kr	 (117kr)	
	Verksamhetsyta (nybyggnationer ej inräknat)	Minska med 3000 m ²	 (-3295m ²)	
	Vakanta uthyrningsbara lokalytor	Max 7 %	 (7%)	Nytt mått
	Total uthyrningsbar yta	Minska med 3000 m ²	 (-2215m ²)	Nytt mått
	Kostnad leverantörsfaktura	14 kr	 (15 kr)	

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
	Kostnad kundfaktura	9 kr (reviderat mål)	 (9,47 kr)	
	Kostnad lönespecifikation	87 kr	 (85 kr)	

Divisionen har uppnått både målet för ekonomiskt resultat och utfall av den ekonomiska handlingsplanen. Lokalvården har under året fått utökad uppdrag på grund av pandemin. Lokalservice i Sunderbyn har stöttat Malmfälten med medarbetare för att helgstädning ska vara möjlig.

Den lägre volymerna inom patientmaten är orsaken till att målet inte nås trots att råvarukostnaden minskat väsentligt. Kostenheterna har aktivt arbetat med menyer och val av råvaror för att sänka kostnaderna per portion. Den totala matproduktionen i Sunderbyn har sjunkit med 23 procent mellan år 2019 och 2020 och patientmaten med 13 procent.

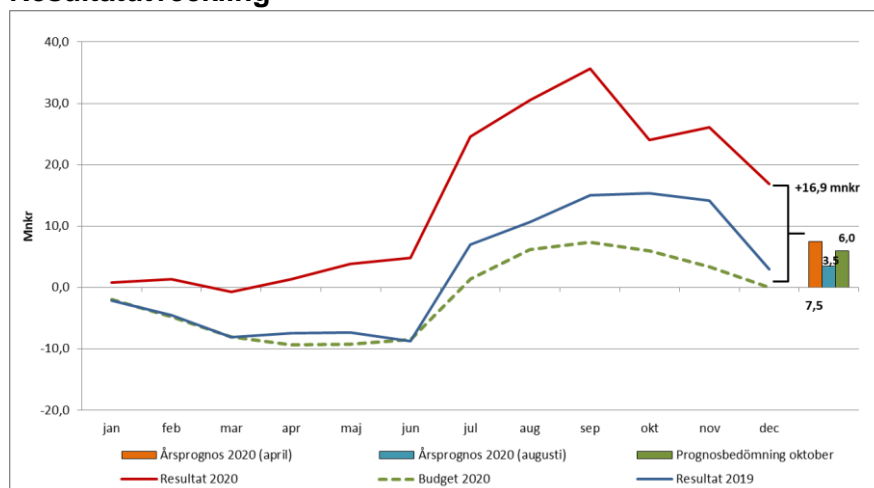
Den minskade verksamhetsytan beror till största del på att inhyrda lokaler är uppsagda för avflyttning. Bland annat lokalerna för Erikslunds hälsocentral och paviljongen för Psykiatri i Sunderbyn. Minskningen av den uthyrningsbara ytan beror främst på rivning av byggnad 204/122 Kalix sjukhus.

Kostnad per kundfaktura har ökat något trots att effektiviseringar av processen har genomförts. Kostnadsökningen beror främst på lägre volymer jämfört med tidigare år.

Kostnaden per leverantörsfaktura ligger på samma nivå som föregående år. Ett förbättringsområde är att från december hanteras utlandsfakturor digitalt på samma sätt som övriga fakturor. Tidigare har pappersfakturor skickats ut i organisationen för attest och betalningen av fakturan har skett manuellt på grund av att det inte funnits stöd för utlandsbetalningar i systemet.

Kostnad per lönespecifikation har sjunkit till följd av att effektiviseringar möjliggjort att antalet lönehandläggare minskats.

Resultatutveckling



Utfall

Divisionens resultat för året är 17 mnkr vilket är 17 mnkr bättre än budget. Den positiva avvikelser förklaras framförallt av lägre kostnader än plan för personal (15 mnkr), media (10 mnkr), övriga driftskostnader fastigheter (9 mnkr) samt en engångsintäkt på 4 mnkr avseende reglering av en extern hyra. Låga kostnader för media och yttre skötsel beror både på lägre priser och på lägre förbrukning än planerat, vilket delvis är en följd av att 2020 var ett ovanligt varmt år.

Pandemin har medfört lägre kostnader än normalt för sjukresor (netto 10 mnkr lägre kostnader än 2019) och för regionens resebyråavtal, där utfallet är ca 2 mnkr lägre än förra året. Pandemin har även medfört betydligt lägre intäkter än normalt för länets restauranger, caféer, parkeringar och patienthotell vilket har påverkat divisionens resultat negativt med ca 8 mnkr.

Under året har divisionens resultat belastats av en engångskostnad med 12 mnkr för nedskrivning av lagervärdet på Länservice, avseende skyddsutrustning som köpts in till höga priser under våren.

Resultat per verksamhetsområde

VO, Utfall mnkr	Utfall 2020	Utfall 2019	Förändring 2020-2019	Diff mot budget 2020
Administrativt stöd och utv	-68,4	-74,6	6,2	9,0
Divisionsgemensamt	374,2	366,6	7,6	14,6
Regionfastigheter	23,0	18,9	4,2	23,0
FM	-178,2	-172,9	-5,3	-9,8
Länservice	-11,8	-2,5	-9,3	-14,2
Sjukresor	-121,8	-132,3	10,4	-5,7
Totalt	16,9	3,1	13,8	16,9

Den positiva avvikelser på Administrativt stöd och utveckling beror på lägre personalkostnader än planerat (5 mnkr) samt lägre kostnader för resebyrå-tjänsten på grund av minskat antal tjänsteresor i regionen (2 mnkr), samt mycket låga omkostnader i verksamheten. På Divisionsgemensamt är överskottet planerat, som förberedelse för aviserade besparingar kommande år.

Regionfastigheter redovisar ett överskott mot budget med 23 mnkr, vilket huvudsakligen beror på lägre kostnader än planerat för el och fjärrvärme (10 mnkr), övriga driftskostnader (9 mnkr) och en engångsintäkt för extern hyra (4 mnkr).

FM gör ett underskott mot budget med 10 mnkr för året, där 8 mnkr avser kostverksamheten i länet. Pandemin har medfört ett stort intäktsbortfall i restauranger och cafeterior, som inte kunnat kompenseras fullt ut med sänkta kostnader. Även patienthotell Vistet har försämrat resultat, främst beroende på minskade intäkter från externa gäster och anhöriga. Vaktmästeri och Transport gör underskott med 2 mnkr på grund av ökade kostnader för externa transporter. Dessa kommer att övergå till egen regi från 2021 vilket beräknas ge motsvarande besparing.

Länsservice resultat är 14 mnkr sämre än budget, vilket i sin helhet är relaterat till pandemin. Underskottet beror på en kostnad för nedskrivning av värdet på materiallagret med 12 mnkr avseende skyddsutrustning som köpts in till höga priser under våren har gjorts, samt en transportkostnad för inköpt Covid-material med 1,5 mnkr. Materialförsörjningen har ökat omsättningen med 20 procent jämfört med förra året, med endast en mycket liten ökning av personal på lagret. Denna ökning finansieras av ökade påslagsintäkter från kommuner och privata vårdgivare.

Kostnaderna för sjukresor har minskat med 10 mnkr netto under året varmed underskottet mot budget sjunkit från 24 mnkr 2019 till ca 6 mnkr. De minskade kostnaderna beror på färre resor (-26 procent) på grund av lägre produktion i sjukvården samt ökat antal digitala vårdkontakter.

Antal sjukresor har minskat inom samtliga färdstätt, allra mest inom kollektivtrafiken, vilket beror på den allmänna avrådan från att resa med kollektivtrafik. Resor med egen bil har minskat minst, vilket tyder på att fler valt att åka egen bil än med buss och tåg. Det är svårt att utvärdera effekten av regelverksförändringarna som beslutades om i april eftersom de sammanfaller med utbrottet av pandemin. Förändringen av antal resor med egen bil kan ha en koppling till höjd milersättning men kan likväl vara en effekt av pandemin. Andel resor med frikort har ökat från 38 procent till 51 procent till en följd av den höjda egenavgiften.

Kostnad per resa har ökat kraftigt för alla färdstätt utom buss, i genomsnitt med 25 procent jämfört med 2019. För taxiresorna är den främsta faktorn som driver kostnad per resa hur många personer som åker i varje bil, det vill säga andelen samordnade resor. Dessa har minskat från 38 procent till 21 procent. Andra viktiga faktorer är genomsnittslängd per resa (har ökat med

10 procent på grund av fler taxiresor till Umeå) och prisökning på grund av nytt taxiavtal (ca 5 procent). Höjd egenavgift för taxi från 1 april har medfört lägre kostnad per resa för regionen.

Även för sjukresa med egen bil har kostnad per resa ökat kraftigt, vilket är en konsekvens av höjd milersättning med 25 procent från 1 april.

Se nedan tabell med utvecklingen per färdstätt jämfört med förra året, kostnader och antal resor samt kostnad per resa. Utfall i mnkr.

	Utfall mnkr 2020	Utfall 2019	Förändring kostnad %	Antal resor 2020	Antal resor 2019	Förändring antal %	Ökn kostn/ resa %
Taxi	-92,2	-96,1	-4%	133 219	181 382	-27%	31%
Egen bil	-9,3	-9,4	-1%	71 181	87 997	-19%	22%
Buss	-3,5	-5,5	-37%	17 198	27 520	-38%	1%
Tåg	-2,6	-3,7	-29%	7 397	11 319	-35%	9%
Flyg	-6,5	-8,9	-27%	7 174	11 309	-37%	16%
Driftbidrag BC	-6,5	-7,3	-11%				
Övrigt	-1,1	-1,4	-21%				
Summa	-121,8	-132,3	-8%	236 169	319 527	-26%	25%

Nettokostnadsutveckling

Mnkr	Utfall 2020	Utfall 2019	Ökn mnkr	Ökn %
Verksamhetens intäkter	949	906	43	5%
Totala kostnader	-1 205	-1 170	35	3%
Nettokostnad	-313	-322	-8	-3%

Verksamhetens intäkter har ökat med 5 procent netto eller 43 mnkr, vilket till sin helhet är kopplat till den ökade omsättningen av förbrukningsmaterial på Länservice inkl transporter (60 mnkr). Däremot har pandemin orsakat minskade intäkter inom framförallt kostområdet med närmare 17 mnkr. Divisionens totala kostnader har ökat med 35 mnkr eller 3 procent jämfört med förra året där störst ökning är kopplat till förbrukningsmaterial (57 mnkr) och dess transportkostnader. I övrigt har divisionen minskat sina personalkostnader, liksom kostnader för inköp av kostråvaror och sjukresor. Nettokostnadsutvecklingen mellan åren är därför en minskning med 3 procent eller 8 mnkr.

Verksamhetens kostnader

	Ack. utfall TKR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Personalkostnader	-311 347	-3,3%	-2,9%	-3,4%	-3,4%	-3,3%	-4,0%	-3,7%	-4,4%	-4,8%	-4,4%	-3,8%	-3,7%
Sjukresor	-120 720	44,3%	8,9%	1,4%	-18,1%	-16,5%	-16,1%	-11,0%	-8,7%	-7,8%	-6,6%	-6,5%	-7,9%
Livsmedel, övr råvaror	-22 570	-27,8%	-26,4%	-29,5%	-30,8%	-32,1%	-29,0%	-26,2%	-25,2%	-26,0%	-24,0%	-24,7%	-24,3%
Fastighetskostnader	-92 963	121,8%	-29,9%	-14,5%	-2,0%	2,1%	3,3%	-6,6%	-11,3%	-12,2%	-16,2%	-23,8%	-11,4%
Material, hjälpmedel	-321 025	8,9%	22,9%	26,5%	21,7%	21,1%	20,6%	18,0%	16,4%	16,9%	16,9%	16,6%	21,7%
Lokalkostnader	-101 317	-13,9%	-7,5%	-0,4%	-2,7%	-3,0%	-1,2%	-1,9%	0,7%	0,3%	0,1%	0,7%	0,8%
Övriga tjänster	-34 428	-34,4%	-8,5%	-5,9%	-9,4%	-8,8%	-8,7%	-11,8%	-9,5%	-4,9%	-11,2%	-3,6%	-0,1%
Övriga kostnader	-77 439	-57,2%	-23,0%	11,7%	24,2%	8,6%	17,3%	25,3%	18,2%	28,1%	17,3%	34,5%	20,9%
Avskrivningar	-123 101	4,2%	5,1%	5,9%	5,6%	5,9%	6,2%	6,7%	7,4%	7,4%	5,7%	4,2%	4,6%

Divisionens *personalkostnader* har minskat med 3,7 procent eller 12 mnkr jämfört med förra året och är 15 mnkr lägre än periodens budget. Minskningen förklaras till stor del av planerade neddragningar enligt divisionens ekonomiska handlingsplan. Andra förklaringar är ökad sjukfrånvaro som inte ersatts med vikarier och vakanser på grund av rådande anställningsstopp. Trots en hel del övertidsarbete kopplat till Covid-19 inom vissa verksamheter har kostnaderna för övertid minskat med 1 mnkr jämfört med 2019.

Kostnaderna för *sjukresor* har minskat med 8 procent eller 10 mnkr, som en direkt följd av minskad vårdproduktion samt den ökning av digitala vårdbesök som skett under året.

Inköp av *livsmedel och övriga råvaror* har minskat med 24 procent i år. Det förklaras framförallt av minskat antal gäster i länets samtliga restauranger under hela året, men även av det avslutade samarbetet med Luleå kommun 1 februari 2019 och att restaurangen i Kalix drivits av extern aktör tom augusti i år.

Fastighetskostnader har minskat med 12 mnkr eller 11 procent, vilket beror på lägre kostnader för el, fjärrvärme samt fastighetsskötsel än förra året. Minskade elkostnader förklaras både av mindre förbrukning och lägre pris.

Inköpskostnader för *material och hjälpmedel* har ökat kraftigt i år vilket är en direkt effekt av pandemin. Hela ökningen avser material och motsvarande ökning finns på intäktsidan. Länservice har ökad försäljning till regionens verksamheter med 34 mnkr varav 24 mnkr är Covid-märkta produkter. Ökad försäljning till kommunerna är 16 mnkr och även där avser ökningen huvudsakligen skyddsmedel.

Divisionens *lokalkostnader* är på samma nivå som förra året. De största posterna här är hyra externa lokaler (56 mnkr), bostäder (8 mnkr), lokalvård (12 mnkr) och yttre renhållning (12 mnkr).

Kostnader för *övriga tjänster* innehåller tre större poster; köpta tjänster inom fastighetsdrift, textilier och övriga administrativa tjänster där resebyråavtalet för regionens tjänsteresor ligger. Kostnaderna totalt är oförändrade jämfört med förra året, då ökade kostnader för textilier (Covid-märkta) motsvaras av lägre kostnader både inom fastighetsdrift och för resebyråtjänsten.

Övriga kostnader har ökat med 21 procent eller 13 mnkr vilket till sin helhet (16 mnkr) förklaras av det nya godstransportavtalet med Schenker som gäller från 1 januari i år. Avtalet är dubbelt så dyrt som det gamla, och kostnaderna debiteras vidare till de verksamheter som beställer hjälpmedel och material från Länservice, dvs både regionens verksamheter och länets kommuner. Övriga delar i denna post är t ex köpt material inom fastighetsdrift, bevakningskostnader samt regionens kostnad för porto. Samtliga av dessa har minskat jämfört med 2019.

Avskrivningarna har ökat jämfört med förra året på grund av aktivering av ett antal byggnationer, där de största posterna var utökning av frikyla på Sunderby sjukhus, ombyggnation av akutmottagningen samt ny ventilationsanläggning på Gällivare sjukhus och en ombyggnation för flytt av Grytnäs HC till Kalix sjukhus.

Extrakostnader och förlorade intäkter på grund av Covid-19

Tkr	Utfall
Förlorade intäkter	8 100
Personalkostnader	24 512
Övriga kostnader	33 308
Ombyggnationer	3 486
Summa:	69 406

Divisionens ekonomi har påverkats av pandemin på många sätt, med ca 70 mnkr i identifierade kostnader och förlorade intäkter. De verksamheter/enheter som haft mest Covid-relaterat arbete är kopplat till materialförsörjning (Inköp/Upphandling, Länservice, ledning), Bemanningseenheten, Löneenheten och HR Verksamhetsstöd, Projektkontoret och lokalvården i hela länet.

Förlorade intäkter avser nettoeffekten på resultatet för restauranger/caféer i Sunderbyn och Regionhuset, patienthotell Vistet samt minskade parkeringsintäkter kopplat till färre patienter och besöksförbud på sjukhusen. Av personalkostnaderna avser ca 4 mnkr timvikarier och övertidskostnader, resten är ordinarie arbetstid där servicemedarbetare arbetat med Covid-relaterade arbetsuppgifter, inkl deltagande i krisledningsgrupper på samtliga orter i länet.

Övriga kostnader avser nedskrivning av värdet på materiallagret med 12 mnkr, transportkostnader 1,5 mnkr, fastighetsdrift, kost och städ, skyddsutrustning till vården (3,5 mnkr), sjukvårdstextilier (flergångsrockar för 2,1 mnkr) samt sjukresor med Covid-patienter (4,2 mnkr). Även en bedömd merkostnad för sjukresor med taxi på grund av minskad samordning ingår med 9 mnkr.

Ombyggnationer av lokaler för Covid-vård har genomförts runt om i länet varav 3,5 mnkr belastar divisionens resultat.

Ekonomiska handlingsplaner

Åtgärdsområde	Uppdrag 2020	Utfall dec	Avvikelse period	Effekt i procent
Ej definierade åtgärder	2,9	3,0	0,1	103%
Personalkostnader	9,3	8,6	-0,7	93%
Övriga kostnader	10,6	12,3	1,7	116%
Totalsumma	22,8	23,9	1,1	105%

Verksamhetsområde	Uppdrag 2020	Utfall dec	Avvikelse period	Effekt i procent
VO FM	9,2	6,4	-2,8	70%
VO Adm stöd o utv	1,7	3,6	1,9	208%
VO Länservice	0,7	0,8	0,1	107%
VO Regionfastigheter	1,9	1,5	-0,4	81%
VO Sjukresor	9,1	11,2	2,1	124%
VO Divisionsgemensamt	0,2	0,5	0,2	206%
Totalsumma	22,8	23,9	1,1	105%

Utfall

Divisionen hade planerat aktiviteter i den ekonomiska handlingsplanen till en summa av 22,8 mnkr. Resultatet för året är 23,9 mnkr i beräknat sänkta kostnader för divisionen eller 105 procents målpuffyllelse.

De flesta åtgärder har genomförts enligt plan och avser främst minskad bemanning inom FM och Administrativt stöd och utveckling. Avvikelse mot plan är att restaurangen vid Kiruna sjukhus inte lagts på entreprenad, då marknaden påverkats negativt av pandemin, samt att vissa beslut fördröjts på grund av omställningen.

Cirka 11 mnkr avser minskade kostnader för sjukresor (på grund av digitalisering, höjd egenavgift taxi, MR-kameran i Kiruna) samt ökade intäkter från externa hyresgäster. Även de odefinierade åtgärderna avser i huvudsak lägre kostnader för personal.

Uppföljning av externa utförare

Uppföljning av externa utförare sker i enlighet med divisionens ledningsrutin för leverantörsbevakning och uppföljning.

NEX/Norrbottens Resebyrå, Resebyråtjänster

Nytt avtal med NEX från januari 2020 som både innefattar resebyråtjänster och konferensbokningar. Samarbetet har överlag fungerat bra.

Söderberg & Partners

Söderberg & Partners hjälper regionen vid upphandling av försäkringsavtal och i en del försäkringsärenden. Samarbetet fungerar tillfredställande.

Nya försäkringsavtal är tecknade från mars 2020. Länsförsäkringar har största delen av uppdraget. Det är ett kostsamt avtal, dels på grund av regionens skadehistorik dels för att försäkringsbolagen numera är försiktiga med att teckna avtal med kommuner och regioner.

Visma Collectors, Inkasso

Nytt avtal tecknades med Visma Collectors under 2020 och det fungerar bra. Patientkontorets medarbetare har ett gott samarbete med Vismas handläggarteam som jobbar mot Region Norrbotten. Möte med leverantören planeras under våren 2021.

KPA, Pensionsadministration

KPA är från och med oktober 2020 regionens nya leverantör av pensionsadministration.

Schenker

Schenker är från januari 2020 ny leverantör av transporter från Länservice. Transporter från Länservice har inte fungerande tillfredsställande från avtalsstart. Hämtordrar av hjälpmedel är fortfarande ett område för förbättring. Problem som varit är att leveransdagar inte hållits och att faktureringen inte följt avtal.

Matlaget i Gällivare AB

Leverantören tillagar patientmåltider samt mat till restaurang Kristallen på Gällivare sjukhus. Samarbetet med leverantören fungerar bra. Beställningstiden av patientmåltiderna har inte varit möjlig att korta ned men vårdpersonalen har möjlighet att justera beställningarna efter stopptiden. Kundundersökningar visar att både restaurangens gäster och patienterna är nöjda med måltiderna. Coronaavdelningen på Gällivare sjukhus efterfrågade och fick maten levererad portionsförpackad istället för i kantinsystem som är det normala.

Jägarköket, Kiruna kommun

Leverantören tillagar patientmåltiderna till Kiruna sjukhus. Samarbetet fungerar bra och kundundersökningar visar att patienterna är nöjda med måltiderna.

Gamla Stadens hotell

Leverantören ansvarade för restaurang och café på Kalix sjukhus till och med augusti 2020 då de på grund av pandemin gick i konkurs. För närvarande drivs verksamheten i egen regi i avvaktan på ny upphandling.

Rönngårdens kök, Kalix kommun

Leverantören tillagar patientmåltiderna till Kalix sjukhus. Samarbetet fungerar bra och kundundersökningar visar att patienterna är nöjda med måltiderna. Nytt avtal tecknat from 2021-01-01.

Bodens kommun

Leverantören tillagar patientmåltider till Garnis Rehabcenter i Boden. Samarbetet fungerar bra men patienterna upplever ibland att maten kan vara lite gammalmodig. Detta då leverantörens middagsmeny är anpassad till äldreomsorgen i kommunen.

ISS

ISS sköter lokalvård i Luleå. Avtalskontroller våren 2020 blev inställda på grund av pandemin. Kontrollen som genomfördes hösten 2020 blev godkänd med bra resultat. De kvalitetsproblem som varit på en av hälsocentralerna är åtgärdade.

Sodexo

Drift- och avtalsmöten är genomförda. På grund av pandemin är inte avtalskontroller genomförda. Björknäs hälsocentral har haft ett flertal avvikelser på städkvaliteten men efter avtalsmöten är fler resurser tillsatta.

Samhall

På Kiruna sjukhus fungerar Samhall som vikariepool för vaktmästeriet. På Piteå sjukhus sköter Samhall uppackning av varor, mattransporter och avfallshanteringen. Samarbetet fungerar mycket bra.

Textilia

Textilia ansvarar för leverans av sjukvårdstextilier. Leveranssäkerheten är fortsatt hög trots en ökning av användningen av personalkläder med ca 25 procent jämfört med föregående år. Textilombudsträffar har genomförts via Skype.

Fonus/Memento

Transport av avlidna. Nytt avtal från 18 december 2020.

Investeringar

Typ av investering (Mkr)	Av regionstyrelsen fördelad ram 2020	Utfall från 2020 års beslut	Utfall från tidigare års beslut	Summa
Verksamhetsinventarier	2,0	0,8	0,7	1,5
Möbler och utrustning Sunderbyprojektet	1,9	0,0	0,0	0,0
Kokgrytor	0,8	0,0	0,0	0,0
Grillutrustning	0,2	0,0	0,0	0,0
Hjälpmedel	38,0	30,4	0,0	30,4
Totalt	42,9	31,2	0,7	31,9

Ramen för utrustning inom Service var 2 mnkr för akuta ärenden, varav 800 tkr använts för akuta inköp. Alla investeringar som kan vänta har skjutits upp. Resterande av inköpen, 700 tkr är beslutade medel ifrån 2019. På grund av förseningar i byggprojekten i Sunderbyn har leveranser av möbler skjutits till 2021. Då kosten har genomlysts under året har verksamheten väntat med inköp av ny köksutrustning tills omställningsarbetet är klart.

Nyinköp av hjälpmedel har gjorts med 30,4 mnkr under året vilket är ca 5 mnkr lägre än förra året och bedöms vara en följd av pandemin. Restriktioner om social distansering för äldre har medfört en lägre efterfrågan än normalt på hjälpmedel, framförallt avseende säsongshjälpmedel inför och under sommaren.

Fastighetsinvesteringar

Byggverksamheten är i en expansiv period och totalt har närmare 26 stycken byggprojekt rullat under 2020, 11 av dessa har avslutats. Av de 224 mnkr som upparbetats under 2020 avser 190 mnkr projekt som är kopplade till Sunderbyns utvecklingsplan, i huvudsak nytt psykiatrihus samt ny flygel för akutsjukvård. Dessa byggen planeras att till stor del vara färdiga 2021. Andra större satsningar under året avser ombyggnation Primärvården i Boden (5 mnkr), ombyggnation av personalboende i Gällivare (7 mnkr) samt ombyggnation avseende MR-kamera i Kalix (11 mnkr). Återstoden avser

mindre ombyggnationer och reinvesteringar. Nedan visas en sammanställning över de fastighetsinvesteringar som varit pågående under år 2020.

Investeringsprojekt, (mnkr)	Beslutade medel	Upparbetat under 2020	Upparbetat totalt 2020-12-31	Återstår av beslutade medel	Avslutade projekt, avvikelse
Beslut 2020 för interna hyresgäster	32	14	14	18	
Beslut före 2020 för interna hyresgäster	757	210	615	134	8
Underhållsinvesteringar, beslut före 2020	1		1		0
Summa investeringsprojekt	790	224	630	152	8

Tabellen nedan visar årets avslutade projekt.

Avslutade investeringsprojekt (mnkr)	Beslutade medel	Upparbetat under 2020	Upparbetat vid avslut	Ev avvikelse vid avslut
I147 Björknäs, lokal anp. inför Erikslunds flytt	14,0	5,1	17,5	-3,5
I151 Su sjh, ombyggnation ögonmottagning	11,0	1,6	9,0	2,0
I153 Su sjh, uppdukningssrum OP, LAF-tak	3,0	0,2	3,0	0,0
I158 Björkskatan, nytt tak	6,0	4,8	4,9	1,1
I159 Museet, förtätning kontor	1,8	1,3	1,3	0,5
I295 Su sjh, släcksystem serverhallar	2,2	0,0	1,5	0,7
I347 E*G-re sjh, byte vent hus C	32,0	0,8	25,0	7,0
I349 G-sjh, ombyggnation personalboende	8,0	6,9	7,7	0,3
I467 PÅS, släcksystem serverhall	0,8	0,0	0,5	0,3
I487 Pi sjh, vent aggregat, by102	1,9	1,6	2,5	-0,6
I348 K*G-re sjh, byte brandlarmscentral	1,1	0,2	1,1	0,0
Summa	81,8	22,5	74,0	7,8

Återrapportering av uppdrag

Ekonomiska handlingsplanen

Se föregående sida.

Projekt centralkassa

Projekt Centralkassa har återupptagits i oktober efter att inriktningsbeslut tagits. Genomgång av arbetsuppgifter som utförs av medarbetarna i nuvarande information/reception är genomförd. Lokaler för centralkassorna på berörda sjukhus har setts över och kostnader för smärre ombyggnationer har lämnats in av projektet för beslut under våren.

Genomlysning fastighetsbestånd

Genomlysning av fastighetsbeståndet är genomförd av extern konsult och rapport presenterad för regionledningen under första tertialen.

Robust materialförsörjning

Divisionen har fått fortsatt uppdrag att utreda hur regionens materialförsörjning kan bli robust vid höjd beredskap. Pandemin har väckt frågor om robusthet ur fler perspektiv. Uppdraget pausades på våren grund av pandemin och har inte återupptagits under 2020.

Robust livsmedelsförsörjning

Kartläggning av kostverksamheten på regionens sjukhus med förslag på gemensam arbetsmodell och förtydligad organisationen avseende roller och

funktioner är klar. Arbetet har redovisats för projektägare, verksamhetschef FM, i juni.

Samarbete över enhetsgränser

Pandemin har bidragit till ett ökat samarbete mellan enheter för att exempelvis klara materialförsörjningen och utökade uppdrag inom lokalservice.

Minska antalet sjukresor

Ett uppdrag om genomlysning av sjukresor har getts till division Service, vilket har avrapporterats till regiondirektör och regionens ledningsgrupp i augusti.

Uppföljning sjukresekostnader

Uppdraget att upprätta en skuggredovisning för sjukresor med syfte att följa upp sjukresekostnader per enhet ingår i genomlysningsarbetet ovan. Arbetet har påbörjats men en eventuell fortsättning beror på beslut utifrån genomlysningen ovan.

Internkontroll

Utförda kontroller och resultat under 2020

Avser år	2020			
Kontrollaktivitet	Kontrollmetod	Utfört (datum, vecka, månad, period)	Uppföljning/resultat	Eventuella Åtgärder/ förändringar
Följer vi divisionens ledningsrutin för systematiskt arbetsmiljöarbete	Uppföljning SAM-checklistor	Juni 2020 September 2020 Januari 2021	83 % av divisionens enheter har skapat och använt SAM-checklista under 2020, vilket är en ökning med 6 % jämfört med 2019. Rapportering av genomförda aktiviteter i SAM-checklistan är för låg överlag.	Information och påminnelser till chefer löpande under året. Vi fortsätter med internkontrollen 2021.
Följer vi divisionens ledningsrutin för avvikelser så dubbla åtgärder vidtas, både akuta och förebyggande.	Stickprov	Juni 2020 September 2020 Januari 2021	Sett på helåret så har 97 % av ärendena en omedelbar åtgärd och 43 % en förebyggande, vilket ger ett medel om 1,5 vidtagna åtgärder per avvikelse. Detta kan betraktas som tillräcklig följsamhet mot ledningsrutin, då det inte bedöms vara relevant med två åtgärder i exakt varje avvikelse som hanteras i divisionen	Ingen åtgärd

Kontroll av leverantörsfakturer till Regionfastigheter	Kontroll av de leverantörer som fakturerar mest	Juni 2020 December 2020	Kvartal1: 10 av 23 fakturer har någon form av anmärkning. Tertial2: 18 av 25 fakturer har någon form av anmärkning.	Begäran av kompletterande underlag, granskning av avtal, kommunikation med leverantörer samt uppföljande kontroll 2021.
Kontroll av åtgärders effektivitet vid patientavvikelser	Stickprov	Juni 2020 September 2020 Januari 2021	93% av denna typ av avvikelser handlar om sjukresor. I början av året problem med taxibolag, vilket ledde till en stor andel av de avvikelser som kommit in för året. Problemet är nu löst. Under andra och tredje tertialen få tillkommande avvikelser. De åtgärder som vidtas tycks effektiva, då samma typ av avvikelser inte konstant upprepas.	Löst problem med taxibolag som var grund till ett stort antal avvikelser i början av året.