

# Årsrapport division Service 2018

## Innehållsförteckning

<b>Sammanfattning</b> .....	<b>4</b>
<b>Verksamhet</b> .....	<b>4</b>
ISO-certifiering.....	4
Kundundersökningar.....	5
Budgetarbete .....	5
Leverantörsenheten.....	6
Kosten .....	6
Riskanalyser.....	6
Administrativt stöd och utveckling.....	7
FM.....	7
Länsservice .....	8
Regionfastigheter .....	9
<b>Balanserad styrning</b> .....	<b>9</b>
Medborgare.....	9
Verksamhet .....	11
Kunskap och förnyelse.....	13
Medarbetare .....	14
Ekonomi.....	15
<b>Medarbetare</b> .....	<b>16</b>
Anställda och arbetad tid .....	16
Sjukfrånvaro .....	19
<b>Ekonomi</b> .....	<b>20</b>
Resultatutveckling .....	20
Verksamhetens intäkter.....	22
Verksamhetens kostnader .....	22
Ekonomiska handlingsplaner .....	24
Fortsatta åtgärder för att uppnå ekonomiskt resultatmål.....	25
Investeringar .....	25
Fastighetsinvesteringar .....	25
<b>Åtterrapporering av uppdrag</b> .....	<b>26</b>
Utbilda och arbeta enligt verksamhetsmodellen .....	26
Tillhandahålla praktikplatser och extratjänster .....	26
Införa vårdnära service i hela länet (2018-2020).....	27
Fortsätta arbetet med att effektivisera sjukresor .....	27

---

Säkerställa försörjningsflödet för förbrukningsmaterial till hälso- och sjukvården vid kris eller katastrof.....	27
Fortsätta arbetet enligt handlingsplan för fastighetsstrategi .....	27
Ta fram målbild av kost i länet samt förslag till leveranslösning (uppdrag i tre steg) gällande Sunderby sjukhus .....	28
Genomföra åtgärder av restauranger i länet enligt utredning .....	28
Utveckla upphandlingsprocessen.....	28
Erbjuda hjälp med korttidsbemanning till hela länet .....	29
Ta fram ett samverkansavtal med Länstrafiken angående godstransporter.....	29
Se över och samordna transportbehovet i Region Norrbotten .....	29
Ta fram arbetssätt för nya INSTA standarden (hälso- och sjukvård) samt förslag på helgstädning Kiruna, Gällivare och Piteå .....	29
Utlämnandecentrum.....	30

## Sammanfattning

Kvalitetsarbetet i divisionen fortsätter med både externa och interna revisioner. För första gången har under hösten en processrevision genomförts. Två förbättringsområden är utvärdering av genomförda förändringar och avvikelseteamet. Utbildning i verksamhetsmodellen och flödeskartläggningar har genomförts.

Av de fjorton särskilda uppdragen divisionen fått från Regionstyrelsen och regiondirektören är nio genomförda och återstående påbörjade och löper på i stort sett enligt plan.

En utvärdering är genomförd av nuvarande vårdnära servicekoncept, då detta varit i driftorganisation under ett år. Vård- och servicepersonal i Sunderbyn respektive Kalix har blivit intervjuade. Åtgärder baserade på resultatet har genomförts.

Uppdraget att utveckla upphandlingsprocessen är slutrapporterat och under året kommer nya rutiner att drifställas och väntas ge full effekt under 2019.

Byggprojekten vid Sunderby sjukhus, ny byggnad för psykiatri och ny flygel för akutsjukvård löper på enligt plan. Garnis Fastigheter AB och lokalerna för Arjeplog, Grytnäs och Porsöns hälsocentraler har sålts under 2018.

50 kundundersökningar är genomförda på olika enheter inom divisionen. Överlag är resultaten positiva och de förbättringsområden som identifierats åtgärdas successivt.

Sjukfrånvaron har minskat och ligger nu på 4,9 procent, vilket är bättre än regionens mål på 5,4 procent.

Divisionen klarar sitt ekonomiska resultatkrav för året.

## Verksamhet

### ISO-certifiering

Division Service är kvalitetscertifierade sedan 2016 enligt ISO 9001:15 standarden. I mars genomfördes en uppföljningsrevision. Revisionen visade på ett väl fungerande ledningssystem, ett systematiskt förbättringsarbete, stabila processer och god kommunikation. Divisionens styrkor är kundfokus, god ordning och kunniga medarbetare. Förbättringsområden är utvärdering av genomförda förändringar, dokumentstyrning och avvikelseteamet och då främst orsaksanalyser, handläggningstid och åtgärdernas effektivitet.

Under 2018 är 14 internrevisioner genomförda med gott resultat. Förbättringsområden är främst utvärdering av förändringar, dokumentstyrning men även avvikelseteamet, introduktion av nya medarbetare, kartläggning av kompetens och risk- och möjlighetsarbetet. Under hösten genomfördes för första gången en processrevision. Där granskades materialförsörjningspro-

cessen och resultatet visade att överlämningspunkter behöver identifieras, risker bedömas och ansvar tydliggöras.

## Kundundersökningar

Under 2018 har drygt 50 kundundersökningar genomförts. Av dessa har divisionsledningen prioriterat några undersökningar som är av särskild vikt för ledningen att följa då det är ny, återtagen eller divisionsgemensam verksamhet.

Prioriterade kundundersökningar

### Budgetarbete

Slutsatserna som kan dras utifrån resultatet är att budgetarbetet överlag fungera bra och att cheferna till största delen är nöjda både med delaktighet och med den information de får. Förbättringar som har genomförts är tidigare-lagd budgetprocess, ett gemensamt underlag med frågor samt ytterligare fokus på information till divisionens chefer.

### HR-direkt

HR-direkts kundundersökning riktade sig till regionens samtliga chefer och svarsfrekvensen var 52 procent. De flesta är nöjda med tillgänglighet, bemötande och ärendehantering överlag. Förbättringsområden är ärenden rörande lönesamråd, anställningsavtal och rehabilitering. Åtgärd som vidtagits är ett förenklat arbetssätt för anställningsavtal via webbformulär. Chefen fyller i ett enkelt webbformulär och skickar det till Bemanningenheten som registrerar anställningen i HR-systemet. Bemanningenheten har utökats med två heltidstjänster för att klara av det utökade uppdraget. Målet är att bidra till en enklare vardag för regionens chefer.

Åtgärder som pågår är översyn av rehabiliteringsprocessen och arbetssättet för lönesamråd. Utbildningsdag för lönebildning har genomförts under oktober/november. Förenklingar av ärendehantering som genomförts är förbättrad mejlfunktion.

### Service direkt

Resultatet visar att användarna är nöjda med tjänsten då 87 procent av de som svarat på frågan tycker att Service direkt skapar en enklare vardag. Förbättringsområden är att tydliggöra kontaktinformation och vilka ärenden som Service direkt hanterar.

### Bemanningenheten

Resultatet visar att vårdverksamheterna är nöjda med hanteringen vid behov av korttidsvikarier samt att man upplever att det är lätt att komma i kontakt med Bemanningenheten. Förbättringsförslag är att Bemanningenheten skolar in fler timanställda undersköterskor samt utökar bemanningspoolen.

Övriga kundundersökningar

## Leverantörsenheten

En kundundersökning har genomförts riktad mot användare av fakturahanteringssystemet IP. Det som efterfrågas är utbildningsinsatser, informations-träffar och enklare hantering av elektroniska bilagor.

## Kosten

Kostenheterna på samtliga sjukhus i länet har genomfört kundundersökningar bland inskrivna patienter och frågat vad patienterna tycker om maten som serveras till lunch, middag och mellanmål. De flesta patienter är nöjda med maten, storleken på portionen, upplägg, temperatur och smak. Däremot behöver förbättringar fortsatt genomföras för att alla patienter ska bli erbjudna mellanmål, bli informerade om vad som serveras till lunch och middag samt om eventuella valmöjligheter. Detta har varit ett tema på höstens kostträffar där både division Service och vårdpersonal deltar.

Kundundersökningar har genomförts bland gäster på sex restauranger, caféer och kiosker på Regionens sjukhus. Gästerna är överlag nöjda med såväl den varma maten, salladsbuffén, personalens bemötande och restaurangens måltidsmiljö. Exempel på förbättringar som genomförts till följd av resultatet i kundundersökningarna är att menyer setts över för ökad variation.

## Lokalvård

Kundundersökningar är genomförda på alla sjukhusorter. Vårdverksamheterna är överlag nöjda med städkvaliteten, bemötande och flexibilitet. Förbättringsområden rör städfrekvens och tidpunkt för städning.

## Risکانalyser

Totalt har 30 riskanalyser genomförts 2018. Exempel på riskbedömningar avseende arbetsmiljö är truckkörning på Länservice, belastningsergonomi i kosten, nya scheman på vaktmästeri/transport och den psykosociala arbetsmiljön inom FM Kalix. Andra exempel är överflytt av kundtjänst från Länservice till Service direkt (verksamhetsförändring) och på hotell Vistet vid patienters övergång och överrapportering från vårdenhet till patienthotellet.

## Avvikelser

Divisionsledningen följer avvikelseflödet varje månad. Under året har det varit tre områden som toppat avvikelsestatistiken; klagomål på produkter, försenade leveranser (materialförsörjning) och transporter på väg.

Åtgärder som vidtagits för att minska klagomål på produkter är att ny rutin tagits fram för driftsättning av avtal. Användarna av produkterna måste få information om nya eller förändrade produkter. Enligt den nya rutinen ska verksamhetsansvariga vara delaktig i kommunikationsprocessen för att nå användarna av upphandlade produkter. Kommunikationsavdelningen ska stötta med val av kommunikationskanaler.

Under senare delen av 2018 har ett stort antal avvikelser på lab-transporter inkommit. Orsaken är att transporter enligt avtal ska ske i uppvärmda ut-

rymmen, vilket inte har skett. Laboratoriemedicin äger avtalen men division Service stöttar i kontakter med transportören.

Divisionen arbetar med att införa digital försörjningskedja vilket ska minska antalet försenade leveranser av material. Uppföljning kommer att ske under 2019.

Kostverksamheten och vårdnära service har förbättrat sin avvikelshantering genom att ha avvikelser som en stående punkt på sina respektive nätverksträffar. Syftet är att lära av varandra genom diskussioner om alternativa åtgärder. Åtgärder som vidtagits på kostenheterna är förändring av menyer och recept.

Patientkontoret har sammanställt och skickat avvikelser till verksamheter som inte registrerar rätt i VAS. Detta för att stötta vårdverksamheterna så de inte ska förlora intäkter.

## Miljö

I senaste papper- och plastupphandlingen ställdes krav på ett miljösortiment med muggar, fat, bestick och olika miljöartiklar för att regionens verksamheter ska kunna köpa miljövänliga alternativ.

Vid upphandling av artiklar som innehåller plaster ställs krav på att vissa mjukgörare inte ska finnas. I kemikalieupphandlingar ställs krav på ersättningsprodukter för kemikalier som finns i en utfasningslista som Regionen tagit fram.

## Administrativt stöd och utveckling

Divisionens ärendemottagning Service direkt har efter sitt första år ett serviceutbud där ärenden till fastighetsdrift, vaktmästeri, lokalservice, receptioner på sjukhusen och personalbostäder ingår. Arbeta för att ta in ärenden för Länservice kundtjänster pågår. Alla genomförda införanden har gått smidigt och samarbetet med berörda enheter fortsätter för att göra tjänsterna så bra som möjligt för regionens verksamheter.

Kartläggning av chefsstöd vid rekrytering pågår och en pilot ska genomföras våren 2019.

Stor utbildningsinsats i projektledning för projektägare och styrgrupper är genomförd. Projektmognadsmätning är genomförd för första gången.

Förberedelser för att överta E-handelsprojektet till drift pågår. Organisation är klar och rekrytering påbörjad. Efter uppdrag från HR-avdelningen pågår säkring av kompetens för uttag och bearbetning av HR-statistik.

## FM

Städrobot är i drift på Sunderby sjukhus. Roboten ska frigöra tid för lokalvårdarna genom att skura stora ytor som korridorer och kulvertar.

Inom Lokalservice har en applikation köpts in för att lättare kunna uppdatera ritningar, scheman, utföra kontroller och efter kontroller få fram statistik.

Lokalservice har utfört tre kvalitetskontroller av egen verksamhet och två avtalskontroller. Resultatet blev att externa avtal kommer att sägas upp, omförhandlas eller följas upp. De interna enheterna fick överlag godkända resultat. Upphandling av lokalvård för Luleå HC och FTV är genomförd, ISS är ny leverantör. Priset för tjänsten blev betydligt högre än tidigare då kraven på tjänsten höjts.

Lokalservice på Sunderby sjukhus har under en testperiod övertagit rengöring av vätskevagnar från vårdverksamheterna där syftet är att öka kvaliteten och avlasta vårdpersonalen. Utvärdering sker i slutet av januari 2019.

Utifrån patientsäkerhetsrund och riskinventering har kostverksamheten i Sunderbyn förändrat rutinerna kring specialkostbeställningar som saknar recept. Förberedelser görs nu dagen innan tillagning vilket minskar risken för att fel begås samt möjliggör spårbarhet. Brickvagnar är införskaffade för att underlätta för restauranggäster att transportera sin mat till bordet.

Ett nytt samarbete med Bodens kommun har startat under sista kvartalet då kommunen levererar patientkost till Garnis rehabcenter.

Hotell Vistet har infört personcentrerat förhållningssätt/vård, ett led i regionens arbete med att patienten ska vara en aktiv och självklar partner i vården. Fokus har flyttats från patient till person. Vistet testar ankomstsamtal med patienter, de genomför kundnöjdhetsmätningar, erbjuder hälsofrämjande aktiviteter och genomför patientnära rapportering. För att rusta personalen i det nya arbetssättet så genomförs etik/lärandeforumsträffar. Patienterna upplever att de är delaktiga i beslut som fattas och den vård de får. Arbetssättet uppmuntrar till reflektion om vad varje individ vill som person och inte som patient.

Omorganisation av vaktmästeri inom FM är genomförd. Två enheter har bildats, Sunderbyn och Piteå blir en enhet och Gällivare, Kiruna och Kalix en.

Biblioteksoasen i Gällivare är färdigställd och i Kiruna pågår arbetet.

## Länsservice

Länsservice verksamhet har vuxit under flera år, vilket medfört att nuvarande lokaler inte räcker till. Antal levererade orderrader har ökat med 3,5 procent jämfört med föregående år. Säsongshjälpmedel och återbruk är redan tidigare utflyttade till andra lokaler. Utredning är genomförd. Nästa steg är att utvärdera olika alternativ.

Arbete pågår för att flytta första linjens kundtjänst för material och hjälpmedel till Service direkt.

Ledningen för Länsservice har varit på rundresa i norra regionen och besökt kollegor inom sitt område. Det sammanvägda intrycket är att Länsservice



ligger i framkant i jämförelse med de andra landstingens/regionernas lagerverksamhet.

Länsservice har gjort en omorganisation och delat upp verksamheten i tre enheter, hjälpmedel, material och administration. Syftet är att få en tydligare och jämnare fördelad verksamhet.

I november har Länsservice firat 25 års jubileum med ett uppskattat öppet hus.

## Regionfastigheter

Fastighetsdrift för Sunderbyn, Luleå och Boden är övertagen i egen regi från och med 1 maj. Det innebär att all fastighetsdrift nu är i egen regi.

Ny organisation för Regionfastigheter är fastställd. Implementering och rekrytering är delvis klar. Den nya organisationen är anpassad för drift i egen regi men även en egen enhet för verksamhetsutveckling har tillkommit.

Översyn av internhyressystemet samt av befintliga larmavtal pågår. Samverkansprojekt pågår med övriga landsting och regioner i Norrland där gemensamma fastighetsprocesser är identifierade. Brandskyddsdialog med all fastighets- och driftpersonal är genomförd.

De två stora byggprojekten vid Sunderby sjukhus, nytt psykiatrihus och ny flygel för akutsjukvård löper på enligt plan.

Ombyggnation av rättspsykiatri i Öjebyn är klar. Särskilt boende i Harads är färdigställt. Björkskatans HC är återställd efter brand. Ny operationssal färdigställd på Piteå sjukhus. Ombyggnation för ny hälsocentral har genomförts på Kalix sjukhus. Lokalerna för Grytnäs och Porsöns hälsocentraler är sålda.

Laddstation för regionens bilar är installerad på Regionhuset i Luleå. En utredning pågår i samarbete med Luleå energi rörande laddstationer vid Sunderby sjukhus.

## Balanserad styrning

### Medborgare

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















Samverkansmöten med patientorganisationer är genomförda i samband med ombyggnationer i Sunderbyn, Gällivare och Kalix. Syftet är att patientorganisationer får lämna synpunkter inför ombyggnationer.









I linje med den nationella livsmedelsstrategin och Norrbottens livsmedelsstrategi "Nära mat" har en målsättning med livsmedelsupphandlingen, som genomförts under året, varit att öka andelen närproducerade produkter. Sär-

skilda krav har även ställts för att säkerställa ett bra samarbete med huvudleverantören avseende miljöpåverkan, transporter och ökad andel ekologiska produkter under avtalsperioden.

Andelen sjukresor med taxi har under året ökat jämfört med 2016 och 2017. Ökningen 2018 är tre procent jämfört med 2016 och två procent mot 2017. Antal resor med kollektivtrafik (buss och tåg) har ökat efter minskning de senaste åren men är fortfarande på en lägre nivå än 2016.

Två stora nybyggnationer pågår vid Sunderby sjukhus, ny psykiatribyggnad och ny flygel för akutsjukvård. Båda projekteras klara Miljöbyggnad silver, som är en certifiering av byggnaders miljöprestanda (t ex energiåtgång och inomhusmiljö). Regionens byggprojektchef belönades med Region Norrbottens interna miljöpris 2018 för sitt arbete med lagring av sulfidjord.

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmått (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Dialog och tydlig information gör norrbottningen delaktig och ger kunskap om regionens uppdrag, verksamhet och prioriteringar	Antal genomförda samverkansmöten riktade till patienter/anhöriga (K)	8		
Verksamheten bedrivs och utvecklas för att uppnå bästa möjliga livsmiljö	Andel ekologiska livsmedel egen regi resp. /egen regi inkl. entr. till patienter och restaurangbesökare i regionens verksamhet (S)	32%	 (30 %)	
	Svinn/portion lunch middag SY	90 g		
	Andel sjukresor med taxi	Mindre än 60%	 (60,2%)	

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmått (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
	Andel nybyggnationer som utförs, projekteras för att klara Miljöbyggnad silver.	100%		

## Verksamhet

Perspektivet verksamhet är inriktat på effektivitet och kvalitet i arbetsmetoder och arbetsprocesser.

Bemanningsenheten har under hösten 2018 utökat sin verksamhet med stöd för korttidsbemanning i Gällivare. Skillnaden mellan verksamheten i Sunderby sjukhus och Gällivare är att i Sunderbyn finns både en pool med undersköterskor samt timanställda undersköterskor medan i Gällivare används fast personal och ett mindre antal timanställda för att täcka korttidsbehoven. Gällivare har stora svårigheter att rekrytera undersköterskor. I Sunderbyn har behoven ökat mellan 2017 och 2018. Under andra halvåret (maj- dec) har behoven ökat med 1 100 pass jämfört med samma period 2017.



























Samverkan med vårdverksamheterna ska leda till att patienthotellet i Sunderbyn nyttjas effektivare. Möten har genomförts med enheter från kirurgen, ortopederna, kvinnokliniken, dagkirurgen och operation. Dessa enheter vill öka den planerade verksamheten mot hotellet. Närsjukvården och intern medicin har haft svårt att hitta lämpliga patientgrupper. Antalet patienter som får medicinska insatser på hotellet har ökat vilket är en avlastning för vårdverksamheterna.











Ett steg i att hitta effektiva flöden tillsammans med vårdverksamheter är FM Sunderbyns samverkansmöten som startats efter sommaren. Alla chefer inom Sunderby sjukhus har blivit kontaktade och fått möjlighet att framföra sina behov och önskemål inom servicefrågor. Ett konkret resultat är en genomförd förenkling gällande utfärdande av SITHS-kort med behörigheter till ny personal, något som skapade stor irritation tidigare.

Möten med hälso- och sjukvård samt tandvård gällande behov av personalbostäder har genomförts. Detta har resulterat i en ny anvisning, ett antal nya bostäder har hyrts in, och möten med kommunala bostadsbolag har genomförts med bra resultat.

För byggprojekten i Sunderbyn genomförs riskanalyser löpande. Dessa analyser tillkommer till nedanstående mått.

Upphandlingsplanen har under året varit ett levande dokument med upphandlingar som tillkommit och strukits. Detta medför att måluppfyllelsen på 100 % inte har varit möjligt att uppnå.













Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmått (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Divisionen levererar produkter och tjänster med god kvalitet till våra kunder på ett kostnadseffektivt sätt över hela länet	Minskning av total lokalyta m <sup>2</sup> (S) BRA-yta exkl Garnis	-13 000 m <sup>2</sup>		
	Minskning av verksamhetsyta m <sup>2</sup> (S)	Minska		
	Beläggningsgrad Vistet % (S)	75% (mån-tors)	 (85%)	
		55% (fre-sön)	 (65%)	
Antal avvikelser från kund (S)	-20% (672st 2017)	 (502 st)		
Att styra och leda arbetet med processer, vilket underlättar samarbete och ger underlag för utveckling både inom vår egen och inom kundernas verksamheter.	Andel genomförda upphandlingar avancerade avtal (S)	100% (6 avtal)	 (67%)	
	Andel genomförda upphandlingar i förhållande till totalt årligt behov av avtal	100% (totalt 47 avtal)	 (70%)	
	Antal loggade avvikelser medarbetare Service (K)	1000 st (1 162 st 2017)	 (802 st)	
	Avvikelser som inte avslutats inom 30 dagar (K)	0 (619 st 2017)	 (301st)	
En trygg och säker miljö för patienter, besökare och medarbetare	Antal risk- och möjlighetsanalyser (K)	20	 (16 st FM+4 st Länservice, 5 ASU, 2 RF)	

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Samverkan med kunderna för att kunna erbjuda tjänster utifrån deras behov	Antal serviceenheter som anpassats att erbjuda service på fler språk (K)	5	 (8 st)	
	Lösta behov korttidsvikarier % (K)	85 %	 Sunderbyn 80 % Gällivare 71 %	

## Kunskap och förnyelse

Perspektivet kunskap och förnyelse är inriktat på hur Region Norrbotten som regionalt utvecklingsansvarig och inom den egna organisationen, ska arbeta med utveckling, innovation och långsiktig förnyelse.

Ett förbättringsprojekt som pågår på Länservice är digital försörjningskedja. Syftet med projektet är att effektivisera lagerhanteringen. Ett nytt system är upphandlat och under införande. Vilka produkter som ska plockas och i vilken ordning kommer att styras digitalt, antingen via surfplatta eller via röststyrning. Idag jobbar personalen utifrån papperslistor och väljer själv plockordningen. Översyn av lagerstrukturen pågår och ny utrustning har beställts. Testdrift pågår och driftsättning planeras till mars 2019.

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Breda rekryteringsvägar för att klara en framtida kompetensförsörjning	Antal personer som deltagit i praktik/APU/extra tjänster (K)	>20		
Systematiskt, planerat och prioriterat utvecklings- och innovationsarbete bedrivs i alla verksamheter	Antal flödeskartläggningar	30		
	Projektmyndighetsmätning (K)	Öka	 (2,39)	

ASU

## Medarbetare

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










Samtliga verksamheter upplever svårigheter att rekrytera vikarier vid frånvaro vilket resulterat i större uttag av övertid och mertid. Det har varit svårt att rekrytera hjälpmedelstekniker och undersköterskor i Malmfälten.


















Divisionen har arbetat med strategiskt kompetensförsörjning genom att upprätta kompetensförsörjningsplaner inom alla verksamhetsområden. Även handlingsplaner har upprättats med åtgärder för att möta de utmaningar vi står inför. Handlingsplanerna följs upp vid varje tertial under 2019 och kompetensförsörjningsplanerna revideras årligen.

Alla verksamheter i division Service arbetar strukturerat med systematiskt arbetsmiljöarbete genom att SAM-checklistan följs i alla verksamhetsområden. Fokusområden under 2018 har varit kränkande särbehandling, rapportering av arbetsskador och tillbud i IA-systemet samt årlig skyddsrund utifrån verksamhetens behov.

En del av kompetensförsörjning inom divisionen är att arbeta med mångfald för att ge fler möjlighet att komma in i arbetslivet. Under 2018 har divisionen haft extratjänster och praktikplatser.

Samverkan mellan enheterna fortsätter utvecklas. Ett exempel är övertaligheten på grund av uppsagt avtal av Luleå Kommun och Kostservice, stor del av övertaligheten kunde lösas genom att andra enheter erbjöd förtur till anställningar. Ett annat exempel på god samverkan i kompetensförsörjning är gemensam vikariepool och tjänstgöringsskyldighet inom större områden vilket är något som flera enhetschefer påbörjat arbete med inom FM.

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
En kompetensförsörjning som säkerställer rätt person på rätt plats i rätt tid	Extra tid (övertid, mertid, fyllnadstid) (K)	0,5%	 (0,9%)	
	Andel medarbetare med heltidsanställning som grund (K)	K 90%	 (90,9%)	

Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmätt (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Förutsättningar finns för ett välfungerande ledarskap	Förutsättningar för ledarskap (MAU) (K)	>80	 (82)	
En verksamhet fri från trakasserier och kränkningar	Kränkande särbehandling (MAU) (K)	2,5%	 ( 6%)	
Mångfald främjas och jämställda och jämlika villkor råder.	Jämlik (K)	116	 (118)	
Kontinuerlig dialog och samverkan om verksamhetens syfte, mål och behov med kundens behov i fokus	Hållbart medarbetarindex – HME (K)	80	 (78)	
Arbetsmiljöarbetet bedrivs aktivt och hälsofrämjande	Sjukfrånvaro (K)	>5,4%	 (4,9)	
	Andel certifierade hälsofrämjande arbetsplatser (K)	10%		





















## Ekonomi

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

Divisionen klarar sitt resultatkrav för året. Måluppfyllelsen i divisionens ekonomiska handlingsplan är 77 procent. Den största anledningen till att inte målet nås fullt ut är att kostnaderna för sjukresor inte har minskat, vilket var en del av uppdraget.

Processerna kost och lokalvård jämförs i benchmarkingstudien Best service. Divisionens mål är att nå resultat i nivå med snitt eller bättre i genomförda jämförelser. Kostprocessen ligger bättre än riksnitt avseende kost-

nad/portion, men jobbar för att ytterligare minska svinnet där målet inte uppnåtts ännu (perspektiv Medborgare). Lokalvården når inte målet för kostnad per kvadratmeter, åtgärder pågår för att öka produktiviteten, bl a genom införande av städrobotar samt ny teknik för att styra och följa upp verksamheten.

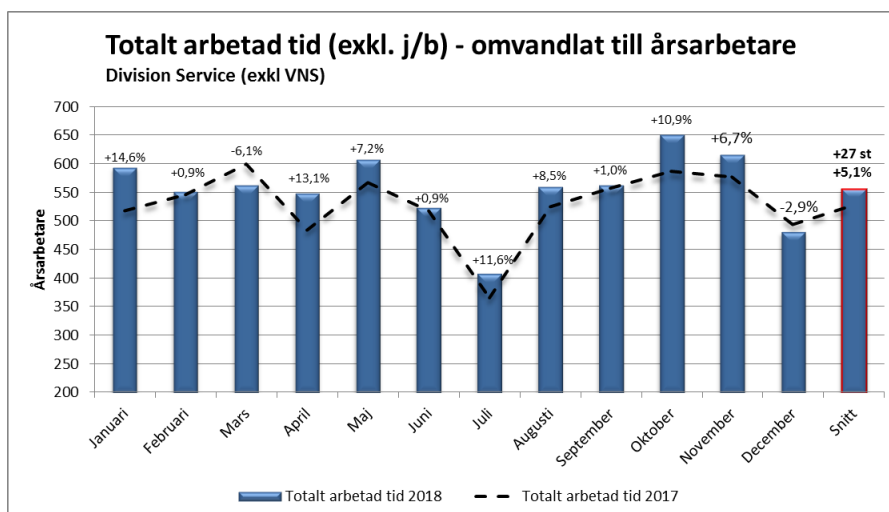
Divisionens mål (framgångsfaktorer)	Styr-/kontrollmått (Indikator)	Mått för måluppfyllelse	Måluppfyllelse   	Utveckling   
Divisionen levererar ekonomiskt resultat enligt uppdrag eller bättre	Måluppfyllelse resultatmål (S)	-17 mnkr		
Divisionen levererar ekonomiskt resultat enligt uppdrag eller bättre Arbete med ständiga förbättringar frigör resurser till prioriterat utvecklingsarbete	Kostnader för sjukresor (S)	Minska 2 mnkr		
	Divisionens ekonomiska handlingsplan, effekt % (S)	100 %		
Utvalda processer uppvisar resultat i nivå med snitt eller bättre i genomförda jämförelser	Lokalvård SY, kr/ m2 (K)	1,25 kr	 (1,39 kr) rikssnitt 1,20 kr	
	Uthyrningsgrad hjälpmedel (K)	92 %	 (91,9%)	
	Kostnad per portion lunch middag SY	90 kr	 (57,60 kr)	
	Lokalyta m <sup>2</sup> /invånare (K)	<1,88 m <sup>2</sup>	 (1,83 m <sup>2</sup> )	

## Medarbetare

### Anställda och arbetad tid

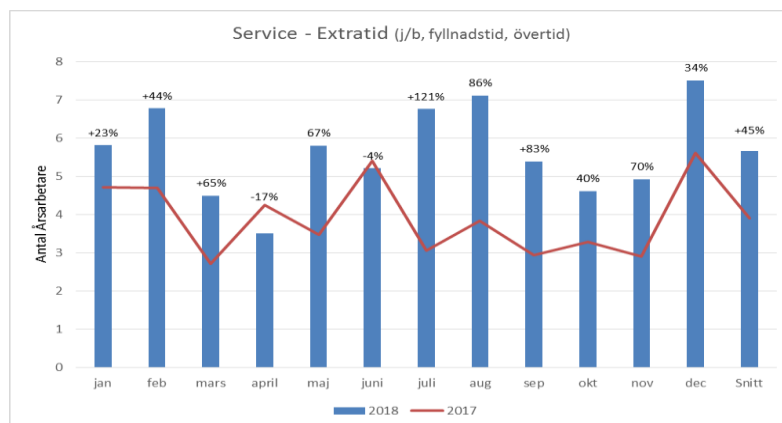
Arbetad tid omvandlat till årsarbetare





Den arbetade tiden har ökat med 5,1 procent jämfört med 2017, vilket motsvarar 27 årsarbetare. Vårdnära service har exkluderats båda åren. De två största orsakerna till ökningen är att fastighetsdriften i Luleå-Boden togs över i egen regi från 1 maj i år med 16 medarbetare samt de 13 extratjänster som Service har i år. Dessa genererar arbetade timmar och lönekostnader, men även motsvarande intäkter. Andra mindre förändringar jämfört med förra året är omorganisation inom HR Verksamhetsstöd som gjorde att 11 medarbetare flyttade från Service till andra divisioner i maj 2017. Lokalvården i Sunderbyn togs i egen regi i februari ifjol (44 anställda) vilket förklarar varför januari stapel är högre i år. Minskad sjukfrånvaro bidrar också till ökningen av arbetad tid.

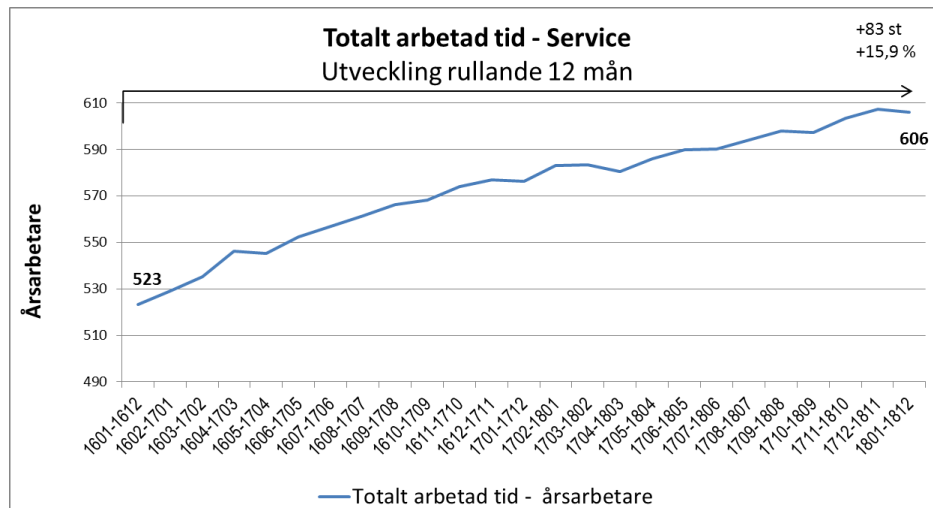
### Extratid



Andelen extratid är 0,9 procent i relation till totalt arbetad tid (0,7 procent 2017). Extratiden har ökat i divisionen jämfört med förra året, dock från en låg nivå. Hälften av ökningen förklaras av fastighetsdriften i Sunderbyn, som är i egen regi från maj och har beredskap dygnet runt inklusive helger. Detta ingick tidigare i entreprenörernas uppdrag. En annan förklaring till övertid är att flera verksamheter upplever svårigheter att rekrytera vikarier varför ordinarie medarbetare ibland har ersatt vid sjukfrånvaro.

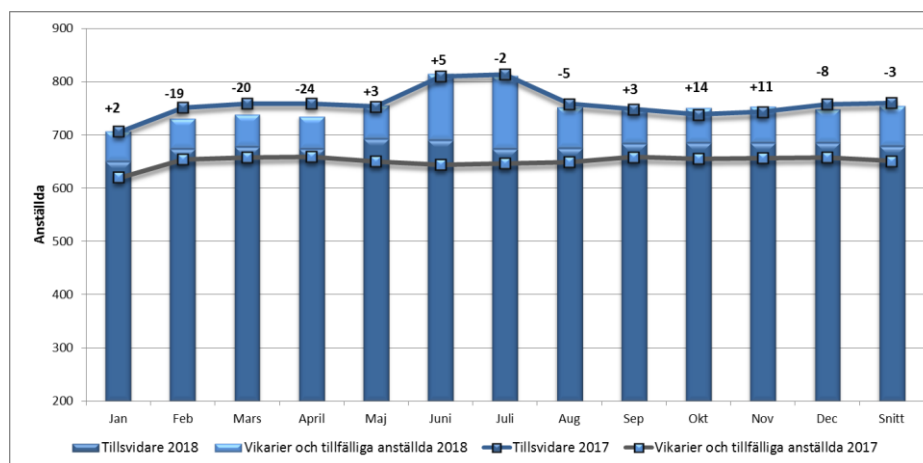
Verksamhetsförändringar vid lagret på Länservice samt diskmaskinsbyte vid produktionsköket i Sunderbyn har medfört tillfälliga arbetstoppar.

Arbetad tid omvandlat till årsarbetare, rullande 12 mån



De senaste åren har divisionen bytt driftform från entreprenad till egen regi för flera verksamheter samt fått i uppdrag att bilda ett regiongemensamt projektkontor. Detta tillsammans med 13 extratjänster under 2018 förklarar hela nettoökningen ovan. Några mindre förändringar under perioden som minskat antal anställda är flytten av enheten för Strategiskt inköp (3 st), divisionens organisationsförändring hösten 2017 (5 st) samt omorganisation av HR-funktionen (11 st).

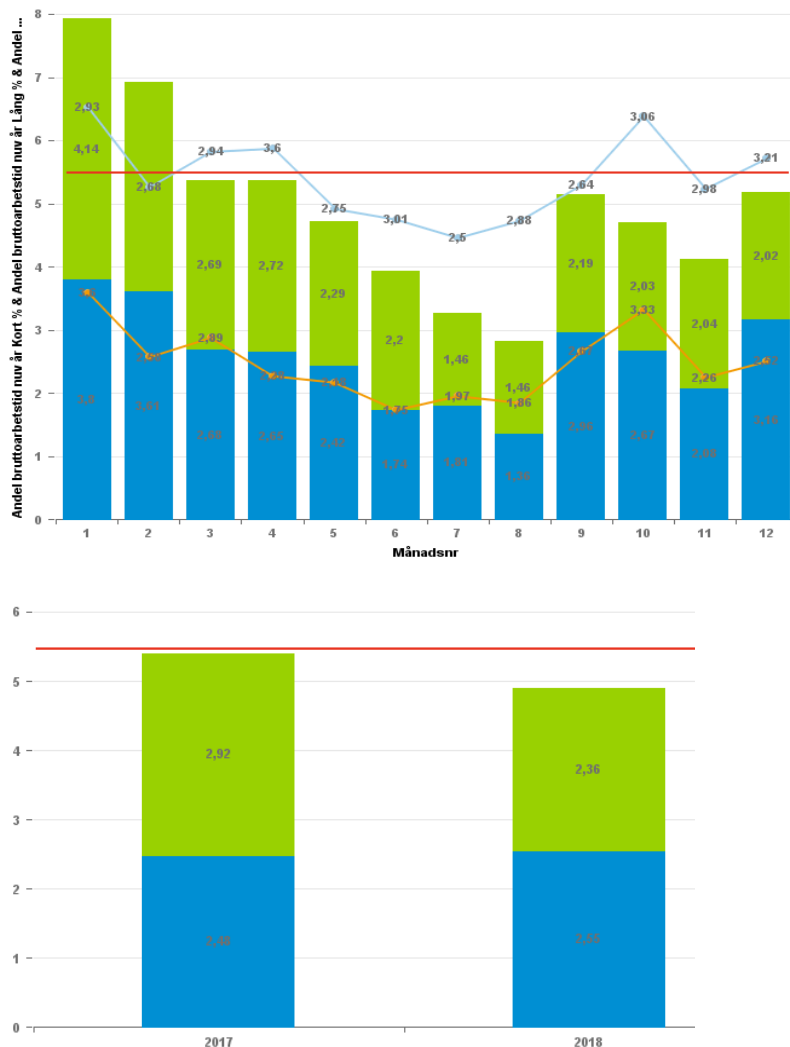
Antal anställda



Totalt sett i divisionen är antal anställda i princip oförändrat jämfört med 2017, trots att den arbetade tiden ökat. Denna skillnad beror på att medarbetarna inom vårdnära service och vårdens resursenheter är anställda i division Service trots att kostnader och arbetade timmar redovisas i vårddivisionerna. Vårdnära service har 17 färre medarbetare i december 2018 jämfört med

2017 och resursenheterna har 13 färre. Motsvarande ökning kommer av att fastighetsdriften i Luleå-Boden från maj har 16 anställda och att divisionen har haft 13 så kallade extratjänster under 2018.

## Sjukfrånvaro



Den totala sjukfrånvaron i divisionen är 4,9 procent vilket är en minskning med 0,5 procentenheter jämfört med föregående år. Det är korttidssjukfrånvaron som har minskat medan långtidssjukfrånvaron har ökat något. Det är inom ålderskategorierna upp till 29 år och 50-59 som sjukfrånvaron är högst. Samtliga verksamhetsområden förutom Länservice har minskat sjukfrånvaron. Kostnaderna för sjukfrånvaro är oförändrade jämfört med förra året, trots att andelen minskat. Detta beror på att den totala massan ökat.

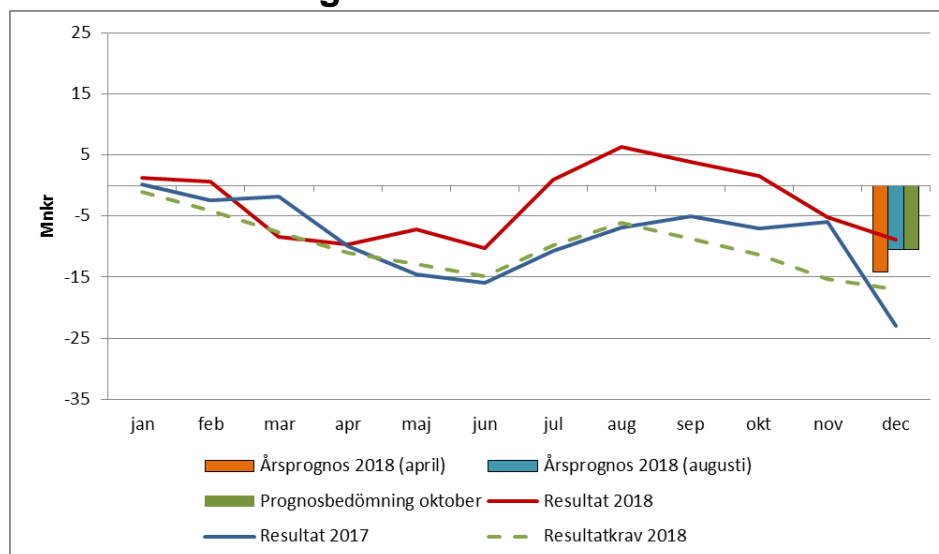
De verksamheter som har hög sjukfrånvaro gör riktade insatser för att förbättra arbetsmiljön och minska sjukfrånvaron. De insatser som är påbörjade på Länservice är värdegrundarbete och översyn av arbetsmiljön där det genomförs en analys av sjukfrånvaron för att komma fram till en åtgärdsplan. Inom FM pågår ett arbete tillsammans med företagshälsan.

En annan insats för att utveckla divisionens arbetsmiljöarbete pågår genom en översyn av hur vi genomför riskbedömningar och uppföljning av handlingsplaner inom divisionen och en ny ledningsrutin kommer att upprättas.

Hälsosamtal genomförs där behov finns för att uppmärksamma korttidsfrånvaro i god tid och planera samt vidta åtgärder.

## Ekonomi

### Resultatutveckling



Årets resultat blev -8,9 mnkr vilket är 8,1 mnkr bättre än divisionens resultatkrav på -17 mnkr och 1,6 mnkr bättre än den senaste prognosen. Det tillåtna underskottet är kopplat till området sjukresor. Divisionens övriga verksamheter håller i stort sett sin budget. Den positiva avvikelser mot resultatkravet består huvudsakligen av ett planerat överskott samt en engångsintäkt på 2 mnkr för extratjänster.

Resultat per verksamhetsområde:

VO, Utfall mkr	Resultat 2018	Resultat 2017	Förändring 2018-2017	Diff mot budget	Diff mot resultatkrav
Administrativt stöd och utveckling	-70,4	-67,8	-2,6	4,8	4,8
Divisionsgemensamt	344,5	351,9	-7,4	11,0	11,0
Regionfastigheter	0,7	-15,3	16,0	0,7	0,7
FM	-158,3	-179,4	21,1	-2,5	-2,5
Länsservice	0,3	6,8	-6,4	-1,9	-1,9
Sjukresor	-125,7	-119,0	-6,8	-21,0	-4,0
<b>Totalt</b>	<b>-8,9</b>	<b>-22,8</b>	<b>13,8</b>	<b>-8,9</b>	<b>8,1</b>

Den positiva avvikelser på Administrativt stöd och utveckling består av vakanser och ej ersatt sjukfrånvaro. På Divisionsgemensamt är överskottet planerat, dels för att möta underskottet på sjukresor, dels avsatta medel för att finansiera utvecklingsprojektet digital försörjningskedja som bedrivs på Länservice. Även en engångsintäkt för extratjänster redovisas här.

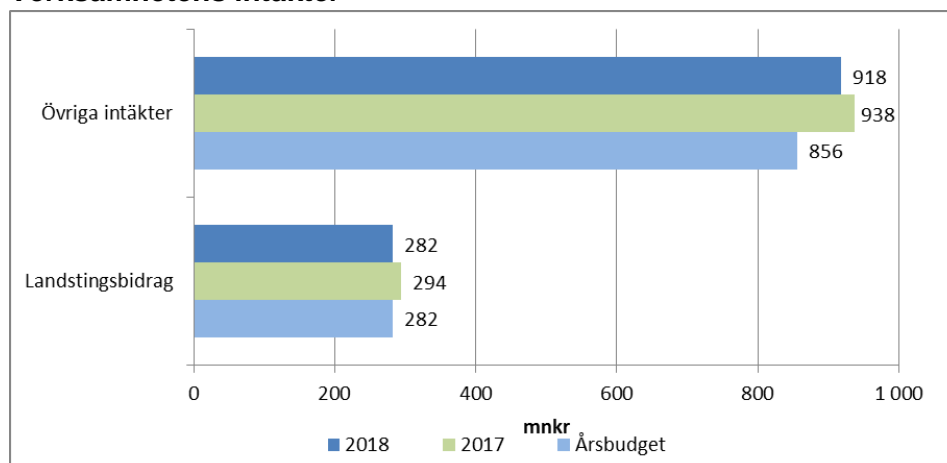
Regionfastigheter gör i år ett resultat i nivå med plan, att jämföra med ett stort underskott förra året. Branden på Björkskatan samt en fuktskada i Öjebyn orsakade då stora kostnader. Under året har fastighetsdriften i Luleå-Boden tagits över i egen regi och därmed är hela länets drift i egen regi. Sammanfattningsvis har bytet av driftform medfört lägre kostnader för övriga divisioner med ca 4 mnkr per år och högre kostnader för division Service med ca 3 mnkr, vilket betyder att det totalt för regionen medfört en besparing. Huvudsyftet med förändringen var dock inte sänkta kostnader utan höjd kvalitet, kundnöjdhet och att säkra kompetensförsörjningen.

Förändringen mellan åren för FM avser ändrad redovisning av kostnaderna för vårdnära service, som låg på FM förra året men nu fördelas ut till vårddivisionerna. Avvikelsen mot budget på totalen är -2,5 mnkr eller 1,6 procent av nettokostnaden. Kostverksamheterna i Kiruna och Kalix har länge gått med underskott men åtgärder är gjorda för att förbättra ekonomin. I år har nytt koncept startat för kosten i Kiruna, vilket medfört en kostnad på 0,9 mnkr för ombyggnation. Fortsatt arbete för ökad produktivitet, bl a genom städrobotar, pågår inom lokalvården.

Länservice negativa resultat motsvaras av kostnader för projektet digital försörjningskedja, som budgeterats divisionsgemensamt. Materialverksamheten gör ett mindre överskott tack vare ökad försäljning till kommunerna och hjälpmedelsverksamheten gör ett underskott p g a vikande intäkter. Verksamheten för övertalig utrustning, som brukar ha ekonomi i balans, gör i år ett underskott p g a låga intäkter.

Kostnaderna för sjukresor har ökat med 6 procent varmed underskottet mot budget ökade ytterligare jämfört med ifjol och blev 21 mnkr. Kostnader för tidigare års förluster för taxibolaget i Kiruna belastar året med 0,7 mnkr. Se vidare nedan.

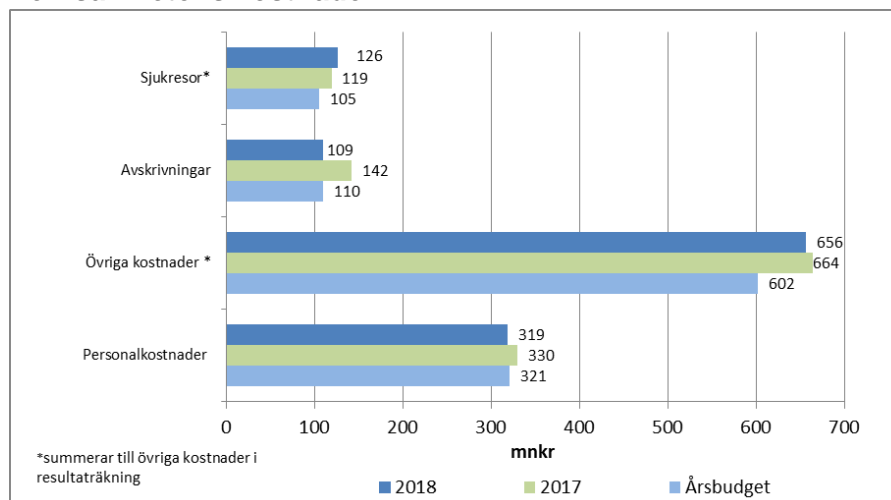
## Verksamhetens intäkter



*Övriga intäkter* är 20 mnr lägre än 2017 och 62 mnr högre än budgeterat. Den största förklaringen till minskningen är försäkringsersättning (30 mnr) för branden på Björksatan ifjol samt intäkter för finansiering av vårdnära service (25 mnr). Minskningen vägs upp av fortsatt ökade intäkter för sålda förbrukningsmaterial (15 mnr), både regioninternt och externt, samt statsbidrag för extratjänster (6 mnr). Intäkter för hjälpmedelsverksamheten är oförändrade jämfört med 2017. Fastighetsdriften i egen regi har ökade intäkter med 6 mnr. Motsvarande ökning återfinns som personalkostnad. Skillnaden mot budget består av verksamhetsfinansierade byggprojekt, statsbidrag för extratjänster samt intäkter för sålda förbrukningsmaterial.

Divisionens *landstingsbidrag* har minskat med 12 mnr jämfört med föregående år, vilket framförallt beror på övergång till komponentavskrivningar på hela fastighetsbeståndet, men även mindre förändringar som omorganisation av HR verksamhetsstöd samt normal prisuppräkning för löner. Förändringen med komponenter ger lägre avskrivningskostnader och därför även minskat anslag till divisionen.

## Verksamhetens kostnader



Kostnaderna för *sjukresor* uppgår till 126 mnkr för perioden vilket motsvarar en ökning med 6 procent eller 7 mnkr. Budgetunderskottet uppgick till 21 mnkr att jämföra med de 17 mnkr (resultat 2017) som divisionen hade tillåtelse att redovisa som underskott. Indexuppräknings för taxi har beräknats till 2,2 procent. I årets utfall ingår kostnader för efterdebiterad förlust 2016-2018 för Serviceresor i Norr AB med 0,7 mnkr.

Kostnadsökningen avser nästan i sin helhet resor med taxi och beror i huvudsak på ökat antal resor. Det har också blivit fler korta resor. Samordningsvinsten för taxiresor har minskat från 23,5 procent till 22,2 procent vilket bidrar till högre kostnad per resa. Indexökningen i taxi-avtalen beräknas till 2,2 procent för 2018.

Kostnaderna för resor med egen bil blev desamma som förra året, medan resor administrerade av resebyrån (flyg och tåg) ökade 0,5 mnkr (3,7%).

Kostnaderna för kollektivtrafik via buss har minskat något medan antalet resor ökat. Kostnaderna för tåg har ökat med 6 procent och beror på både ökat antal resande och högre kostnad per resa.

*Avskrivningarna* har minskat med 33 mnkr för perioden, vilket förklaras av övergången till komponentavskrivningar på hela fastighetsbeståndet.

*Övriga kostnader* har minskat med 8 mnkr eller 1,3 procent (netto) jämfört med samma period förra året. De minskar med mindre köpta tjänster för fastighetsdrift och underhåll och ökar pga ökad volym inom materialförsörjning samt normal prisökning. En ovanligt snörik vinter gav ökade kostnader för snöröjning med 4 mnkr. Förra året ingick kostnader för branden på Björkskatan med 36 mnkr.

Divisionens *personalkostnader* är 11 mnkr eller tre procent lägre än förra året (netto). Exklusive kostnader för extratjänster, ny driftform fastighetsdrift, nytt kostnadsansvar för vårdnära service och projektkontor är förändringen en ökning med 4 mnkr eller 1,2 procent, vilket är mindre än årets lönerrevision. Ny ledningsorganisation ger sänkta kostnader med 4 mnkr i år. Den minskade sjukfrånvaron medförde att kostnaderna för sjuklön är oförändrade, d v s en minskning exklusive prisökning. Divisionens kostnader för övertid har ökat med ca 2 mnkr men däremot har övertidsskulden till de anställda minskat. Den fina sommaren kan ha bidragit till att mer ledighet har tagits ut, både semester och komptid.

Några utökningar i bemanningen har gjorts för att klara verksamheten, bl a för helgstädning i Kalix, på Länservice med anledning av ökade volymer, lokalvården i Kalix och Sunderbyn (kopplat till VNS) samt på Bemanningenheten i Sunderbyn (central finansiering).

## Ekonomiska handlingsplaner

Verksamhet	Uppdrag 2018	Utfall 2018
Effektivisera sjukresor	2,2	0,0
Ökad produktivitet lokalvård	1,0	0,6
Ny ledningsorganisation	3,0	4,1
Förändringar inom kosten i länet	1,2	0,0
Förändring biblioteksverksamhet	0,6	0,6
Övriga aktiviteter	1,2	1,2
Satsningar	-3,1	-1,9
<b>Totalt</b>	<b>6,0</b>	<b>4,6</b>

Divisionen har ett uppdrag att jobba med effektivisering av sjukresor vilket betyder att sänka kostnaderna för dessa. Ingen ekonomisk effekt kan redovisas för året.

Inom lokalvården gjordes en översyn av bemanning och produktivetskrav under 2017 och effekter kunde börja mätas under hösten 2017 samt första halvåret 2018. Förändringen är genomförd men kostnadssänkningen blev något lägre än förväntat på grund av hög sjukfrånvaro som medför kostnader för sjuklön och vikarier.

Den omorganisation som genomfördes under hösten 2017 har resulterat i sänkta personalkostnader med 4,1 mnkr i år vilket är 1,1 mnkr bättre än målet. Den totala effekten blir då 5 mnkr eftersom en besparing på 0,9 mnkr kunde räknas hem redan 2017.

Översyn av restauranger och caféer i länet pågår, då flera enheter har problem med ekonomin. Ett nytt koncept har sjösatts i Kiruna där restaurangen har flyttats till caféet, som även tagits över i egen regi. Fördyringar och förseningar i samband med omställningsarbetet gör att besparingen uteblir i år, men kommer nästa år istället. Hårt arbete med vardagsrationaliseringar har gett en liten positiv resultateffekt under hösten vid kosten i Piteå och Kalix, även om båda enheterna går med underskott.

I slutet av 2016 tog Regionstyrelsen beslut att de skönlitterära delarna av länets bibliotek skulle läggas ner och ersättas av skönlitterära oaser, där besökare ska kunna sitta och läsa tidningar. På Sunderby sjukhus har biblioteket drivits av LTU och där har avtalet gjorts om till att enbart omfatta facklitteratur. Avtalsansvaret har övergått till Utvecklingsavdelningen på Regiondirektörens stab. Förändringarna av biblioteksverksamheten har medfört sänkta kostnader med 0,6 mnkr per år.

Divisionen har ett antal planerade satsningar för året, under hela året är det helgstädning i Kalix, en extra resurs inom upphandling samt en extra HR-



partner som genererat kostnader. Sedan september finansierar divisionen också en tjänst som brandskyddsingenjör i Regiondirektörens stab.

Sammanfattningsvis är måluppfyllelsen för året 77 procent, med sänkta kostnader (netto) på 4,6 mnkr mot planerade 6 mnkr.

### Fortsatta åtgärder för att uppnå ekonomiskt resultatmål

En projektidé om digitalisering av begäran om bidrag för sjukresor och bokning av buss har tagits fram, liksom en projektidé om digitalisering av administrativa processer (inom HR och ekonomi). Nästa steg är att starta förstudier i samverkan med digitaliseringsavdelningen.

## Investeringar

Typ av investering (Mkr)	Av Regionstyrelsen beslutad ram 2018	Utfall beslut före 2018	Utfall	Summa
Verksamhetsinventarier	3,3	3,9	2,6	6,5
Hjälpmedel	38,0		34,4	34,4
<b>Totalt</b>	<b>41,3</b>	<b>3,9</b>	<b>37,0</b>	<b>40,9</b>

Bland årets utrustningsinvesteringar om 6,5 mnkr återfinns investeringen för lagerplaneringssystemet om 621 tkr. Annars består årets investeringar mest av mindre investeringar och reinvesteringar.

Investeringar i hjälpmedel har gjorts för 34,4 mnkr, vilket är 2,3 mnkr högre än förra året.

### Fastighetsinvesteringar

Byggverksamheten är i en expansiv period och totalt har 55 stycken byggprojekt rullat under 2018 och 27 har avslutats. Av de 280 mnkr som upparbetats under 2018 avser 187 mnkr projekt som är kopplade till Sunderbyns utvecklingsplan, i huvudsak nya psykiatrin och akuten. Dessa byggen planeras vara färdiga 2021, projekten fortlöper enligt plan. Andra större satsningar under året avser ombyggnation av korttidsboende i Harads åt Bodens kommun (12 mnkr), ombyggnation av akutmottagning i Gällivare (19 mnkr), byte av ventilationsaggregat i Gällivare (13 mnkr) och kostnader i samband med flytt av Grytnäs till Kalix sjukhus (16 mnkr). Resten avser mindre ombyggnationer och reinvesteringar. Nedan visas en sammanställning över de fastighetsinvesteringar som varit pågående under år 2018.

Investeringsprojekt (mnkr)	Budget/Beslutade medel	Upparbetat under 2018	Upparbetat totalt 2018-12-31	Återstår mot budget	Avvikelse mot budget
För interna hyresgäster, beslut 2018	675,8	140,6	180,7	495,1	
För externa hyresgäster, beslut 2018	10,0	11,6	11,6		-1,6
För interna hyresgäster, beslut före 2018	210,4	108,0	168,6	37,8	4,0
För externa hyresgäster, beslut före 2018		-0,2			
Reinvesteringar	45,4	19,2	38,6	6,2	0,6
Utan beslut		-0,4			

<b>Summa investeringsprojekt</b>	<b>941,6</b>	<b>278,7</b>	<b>399,6</b>	<b>539,1</b>	<b>3,0</b>
----------------------------------	--------------	--------------	--------------	--------------	------------

Det finns några mindre avvikelser vad gäller utfall mot beslut i enskilda projekt, men på totalen håller de avslutade projekten sig inom de beslutade ramarna.

Avslutade investeringsprojekt (mnkr)	Budget/ Beslutade medal	Upparbetat totalt	Avvikelse mot budget
Sunderby sjh, ombyggnad för MAVA /KAVA	1,8	1,7	0,1
Sunderby sjh, provisorisk akut	15,6	16,0	-0,4
Sunderby sjh, markanläggningar B/D/E (förberedande)	9,5	7,6	1,9
Sunderby sjh, helikopterplatta	6,0	5,2	0,8
Sunderby sjh, transformator U5+U6	5,4	5,0	0,4
Sunderby sjh, avloppsledning till etapp B	2,0	1,7	0,3
Harads HC, omby korttidboende åt Boden kommun	10,0	11,6	-1,6
Energieffektiviseringar Luleå - Boden	1,2	1,2	
Sunderby sjh, utökning p-platser 160 st	3,6	3,7	-0,1
Sunderby sjh, omby cytostatika	12,5	12,5	
Sunderby sjh, 119 st p-platser	2,5	2,5	
Björkskatan HC, 36 p-platser	1,0	0,7	0,3
Piteå sjh, ombyggnation ställverk	14,5	13,5	1,0
Öjeby HC och Hortlax HC, nya besöksparkeringar	1,0	1,0	
Kiruna sjh, reservkraft	2,0	2,0	
Kiruna sjh, ombyggnation endoskopi	1,5	1,7	-0,2
Sunderby sjh, utökning brandlarm (reinvestering)	3,5	3,5	
Sunderby sjh, uppgr SÖ (reinvestering)	6,0	5,8	0,2
Regionhuset, låssystem (reinvestering)	1,0	0,8	0,2
Sunderby sjh, uppgrad. OP-skåp (reinvestering)	8,8	8,8	
Sunderby sjh, skalskydd (reinvestering)	6,5	6,4	0,1
Sunderby sjh, golv+belysning (reinvestering)	1,8	1,8	
Piteå sjh, byte 2 ventaggregat (reinvestering)	1,0	1,0	
Piteå sjh, byte centralur (reinvestering)	0,4	0,4	
Hortlax HC, byte fönster (reinvestering)	0,5	0,5	
Piteå sjh, Hissbyte nr 13 hus 108 (reinvestering)	0,7	0,7	
Kalix sjh, brandlarm panncentral (reinvestering)	0,3	0,3	
<b>Summa:</b>	<b>120,5</b>	<b>117,5</b>	<b>3,0</b>

## Återrapportering av uppdrag

### Utbilda och arbeta enligt verksamhetsmodellen

Utbildning av verksamhetsmodellen har genomförts inom samtliga verksamhetsområden på chefsnivå. Utbildning av medarbetare är i stort sett klar.

Pulsmöten genomförs på flera av divisionens enheter.

### Tillhandahålla praktikplatser och extratjänster

Divisionen har fortsatt arbetet med extratjänster och hade i december tolv medarbetare anställda på anställningsformen extratjänst. Under slutet av året har Administrativt stöd och utveckling haft två praktikanter från yrkesutbildning inom ekonomi och lön.

**Införa vårdnära service i hela länet (2018-2020)**

På Sunderby sjukhus finns vårdnäraservice på 13 av 18 avdelningar. På Kalix sjukhus finns vårdnäraservice på samtliga avdelningar. Införandet sker i samarbete med vårddivisionerna. För fortsatt införande i övriga länet behövs beslut från vårddivisionernas ledning.

En utvärdering är genomförd av nuvarande vårdnära servicekoncept, då detta varit i driftorganisation under ett år. Vård- och servicepersonal i Sunderbyn respektive Kalix har blivit intervjuade. Arbetet med åtgärder baserade på resultatet har påbörjats.

**Fortsätta arbetet med att effektivisera sjukresor**

De områden som diskuterats lämpliga för förändringar de närmaste åren och där syftet är att sänka kostnaderna, dels för själva resorna, dels för administrationen av resorna, är:

- Förändra egenavgifter för att styra mot kollektivtrafik.
- Förändra regelverket så att vårdens insatser minimeras.
- Förenkla administrationen av sjukresor.
- Förenkla för patienterna.

Projekt för digitalisering av begäran om bidrag pågår. Projektledare är utsedd och förstudie påbörjad. Utveckling av information om sjukresor i data-lagret pågår.

Under året har ett nytt samverkansavtal mellan Region Norrbotten och Länstrafiken i Norrbotten AB tagits fram. Syftet med samverkansavtalet är att säkerställa en effektiv hantering av transporter där patienterna får en god service, säkerheten är hög och transporterna är tillförlitliga och av hög kvalitet. Det övergripande målet är samordnade samhällsbetalda transporter som bidrar till en hållbar utveckling i länet både vad gäller ekonomi och miljö där patientens behov av trygga resor till hälso- och sjukvård står i fokus.

Översyn av egenavgifter och regelverk har genomförts med förslag om ökade egenavgifter för taxi samt sänkta för buss och tåg. Förslaget om höjd egenavgift för taxi avsågs då beslut togs i november i Regionfullmäktige.

**Säkerställa försörjningsflödet för förbrukningsmaterial till hälso- och sjukvården vid kris eller katastrof**

Ledningen för Länservice, Material har fått i uppdrag av regionens säkerhetsstrateg att utreda hur regionen kan säkerställa försörjningsflödet i händelse av kris eller katastrof. Hur leveranser till vården ska säkerställas om lagret i Boden av någon anledning inte är i drift. En rapport med olika scenarier och förslag på ledningsstruktur och lösningar är framtagen och har presenterats för regionens ledning för beslut om vidare arbete. Uppdraget ska beredas för projektstart hos Projektkontoret.

**Fortsätta arbetet enligt handlingsplan för fastighetsstrategi**

Försäljning av Arjeplogs HC, Grytnäs HC, Porsöns HC och Garnisfastigheter AB har genomförts.

Detaljplanändring av Norrfjärdens HC pågår för att underlätta för försäljning. Avsiktsförklaring är tecknad med Luleå kommun avseende nya lokaler för ambulanssjukvården.

Rivning av Malmbergets hälsocentral är klart.

Översyn av internhyresprinciper för att hitta incitament för att sänka kostnader/minska ytor pågår och ska bli klart våren 2019.

Nyckeltalsjämförelse med övriga regioner och landsting är genomförd och utveckling av nyckeltalen pågår.

Utredning av fastighetsinvesteringsprocessen är genomförd och problemområden har definierats och analyserats. Ett fokusområde har varit att hitta oklara överlämningspunkter. Förbättringsförslag har presenterats för regionledningen som gav ett fortsatt uppdrag att tydliggöra och förfina processen.

### **Ta fram målbild av kost i länet samt förslag till leveranslösning (uppdrag i tre steg) gällande Sunderby sjukhus**

Steg 1-3 av målbild kost Sunderbyn är klar. I steg 1 ingår leveranslösning, organisation, utformning av lokaler och menyer. Steg 2 och 3 innefattar ekonomi och bemanning. Bemanningen i produktionsköket minskar i och med uppsägning av avtal med Luleå kommun. Serveringssystemet för sjukhuset behöver anpassas med förnyad maskinpark.

### **Genomföra åtgärder av restauranger i länet enligt utredning**

Förändring av restaurangverksamheten i Kiruna är genomförd, ny lokal för kombinerat café/enklare matservering har öppnat under juli. Under hösten 2018 har en personalmatsal iordningstälts i anslutande lokaler. Den tidigare restaurangen är stängd och lokalerna är uppsagda.

Översyn av restaurang och café i Kalix är klar och beslut är taget att upplåta verksamheten till privat entreprenör.

### **Utveckla upphandlingsprocessen**

Målet med uppdraget var att effektivisera upphandlingsprocessen. Uppdraget har fokuserats på att hitta lösningar och verktyg för att:

- förankra upphandlingsbehov och prioritera uppdrag
- underlätta för vården i syfte att korta ledtiderna och säkerställa att rätt kompetens finns i upphandlingsgrupperna så att rätt krav ställs och rätt kvalitet till rätt pris kan uppnås i våra upphandlingar
- utbilda och informera verksamheten så att behovsägare och upphandlingsgrupp förstår sin roll i upphandlingsarbetets alla faser
- samarbeta såväl internt som externt

Uppdraget har genomförts i samarbete med strategiskt inköp och resulterat i ett nytt arbetssätt för regionens gemensamma upphandlingsarbete. Arbetssättet innebär att en fastställd upphandlingsplan är styrande för resursättning, förankring och prioritering av upphandlingsuppdrag samt att utsedda avtals-

ägare, upphandlingsgrupp, styrgrupp (vid behov), tydligt uppdrag med mätbart mål ska finnas för respektive upphandling. Upphandlingsplanen förankras med övriga divisioner genom divisionsdialoger.

En uppdragsblankett har framtagits och används vid såväl nya inköpsbehov som befintliga ramavtal. De övriga verktyg och lösningar som framkommit under arbetets gång är i drift. Upphandlingsenheten har uppdaterat befintliga rutiner och utformat checklistor utifrån det nya arbetssättet under året samt utvecklat nyhetsflödet på Insidan och Materialportalen i syfte att förbättra informationsflödet inför såväl upphandling som avtalsstart.

Uppdraget är slutrapporterat till regionens ledningsgrupp. Uppdraget att ta fram arbetssätt för avtalsförvaltning är genomfört. Arbeta pågår för att ta fram rutiner och arbetssätt för hantering av upphandlingsuppdrag som inkommer efter fastställd plan.

### **Erbjuda hjälp med korttidsbemanning till hela länet**

Systemstöd är på plats och serviceåtaganden är framtagna. Utökning av uppdraget har genomförts 15 oktober då Gällivare sjukhus erbjuds hjälp med korttidsbemanning. Nästa ort på tur är Kiruna där förberedelser pågår och under första halvåret 2019 startar Kalix och Piteå.

Utredning av Bemanningseenhetens behov av egna medarbetare, för att klara det utökade uppdraget, har genomförts. Frågan om upprättande av anställningsavtal för Bemanningseenhetens del är lyft till HR-direktören för strategiskt beslut.

### **Ta fram ett samverkansavtal med Länstrafiken angående godstransporter**

Arbetet med att ta fram ett samverkansavtal med Länstrafiken gällande godstransporter från Länservice till regionens samtliga sjukhus, hälsocentraler, länets kommuner och enskilda brukare är i sitt slutskede och planeras gälla från 1 mars 2019.

### **Se över och samordna transportbehovet i Region Norrbotten**

Division Service har tillsammans med division Folktandvård gjort en besparing på 170 tkr gällande transporter av tandvårdens riskavfall. Tidigare har tandvården haft ett eget avtal för riskavfall och nu är detta samordnat med division Service avtal. Division Service hjälper även Laboratoriemedicin att samordna transporter i länet gällande prov- och blodtransporter.

### **Ta fram arbetssätt för nya INSTA standarden (hälso- och sjukvård) samt förslag på helgstädning Kiruna, Gällivare och Piteå**

Nya standarden (SS 8760014:2017) avser rengöring och städning av lokaler och inventarier inom hälso- och sjukvård för att minska smittspridning, anger kvalitetskriterier för olika hygienklasser samt specificerar krav på och ger rekommendationer för uppföljning och kontroll av rengöring och städning.

Lokalservice har tagit fram en rutin med årscykel av visuella kontroller och kvalitetsmätningar. Gemensamma kvalitetsnivåer är upprättade. Standardens krav och de framtagna kvalitetsnivåerna används vid städupphandlingar. Senast vid upphandling av det nya städavtalet för Luleå som har tecknats och börjar gälla 2019. Arbetssätt enligt nya standarden är implementerade.

Förslag på helgstädning är framtaget. Beslut om finansiering kvarstår.

#### **Utlämnandecentrum**

Utredning angående utlämnandecentrum är klar. Utredningen föreslår att ett utlämnandecentrum införs då följande fördelar uppnås:

- Största delen dokument lämnas ut av vårdverksamheterna. Kan vården avlastas denna uppgift så frigörs tid. Även övrig verksamhet som lämnar ut dokument får tid till andra uppgifter.
- Enligt offentlighetsprincipen ska utlämnande ske skyndsamt. Här finns en stor förbättringspotential.
- Medborgarna får en kontaktväg in.
- Säkerställa att lagar om tillgänglighet, tid för utlämnande och sekretess följs.