

Delårsrapport division Service 201908

Innehållsförteckning

| | |
|----------------------------------------------|----------|
| Sammanfattning | 3 |
| Kundundersökningar..... | 3 |
| Länsservice | 4 |
| FM..... | 4 |
| Administrativt stöd och utveckling..... | 5 |
| Regionfastigheter | 6 |
| Balanserad styrning | 6 |
| Samhälle | 6 |
| Styrkort | 6 |
| Medborgare..... | 7 |
| Styrkort | 7 |
| Verksamhet | 8 |
| Styrkort | 8 |
| Medarbetare | 10 |
| Styrkort | 10 |
| Anställda och arbetad tid | 11 |
| Arbetad tid omvandlat till årsarbetare | 11 |
| Antal anställda | 12 |
| Extratid | 12 |
| Sjukfrånvaro | 13 |
| Ekonomi..... | 13 |
| Styrkort | 13 |

| | |
|-----------------------------------------------------|----|
| Resultatutveckling och årsprognos | 14 |
| Periodens resultat..... | 14 |
| Årsprognos..... | 14 |
| Resultat per verksamhetsområde | 15 |
| Nettokostnadsutveckling..... | 16 |
| Verksamhetens kostnader | 16 |
| Åtgärder för att uppnå ekonomiskt resultatmål | 18 |
| Investeringar | 18 |
| Återrapportering av uppdrag..... | 19 |
| Internkontroll | 21 |

Sammanfattning

Av de 14 särskilda uppdrag divisionen fått från Regionstyrelsen och regiondirektören är 7 pågående och 3 avslutade.

Byggprojekten vid Sunderby sjukhus, ny byggnad för psykiatri och ny flygel för akutsjukvård, löper på enligt plan.

Under perioden har fyra digitaliseringsarbeten pågått, städrobot, automatisering av administrativa tjänster, digital plock på materiallagret och mobil incheckning och betalning.

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

Bussgods har sagt upp avtalet avseende godstransporter från Länservice. Avtalet omfattar transporter till regionens verksamheter samt äldreboenden och hemmaboende i länets alla kommuner. Nytt avtal med Schenker gäller från 1 januari 2020.

En riskbedömning avseende mutor, korruption och jäv är genomförd av divisionsledningen och på samtliga ledningsgrupper i verksamhetsområdena. Riskbedömningar alternativt gruppdiskussioner i ämnet är även genomförda på arbetsplatsträffar på ett flertal enheter. Alla enheter ska ha tagit upp frågan på en arbetsplatsträff innan året är slut.

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

Divisionen klarar sitt ekonomiska resultatkrav för perioden. Divisionens verksamheter har god kostnadskontroll och följsamhet till budget.

Kundundersökningar

En ny kundundersökning avseende HR-direkt har gjorts under våren riktad till regionens samtliga chefer. De flesta är fortsatt nöjda med tillgänglighet, bemötande och ärendehantering överlag, där resultatet som har förbättrats sedan förra året. Förbättringsområden är fortfarande ärenden rörande lönesamråd, rehabilitering samt att det upplevs svårt att veta i vilka frågor man ska kontakta HR-partner på division respektive HR Direkt. I årets enkät fick cheferna även frågor kring HR-relaterad information på Insidan. Även här var resultatet mycket bra då 85 procent anser att den HR-relaterade informationen på Insidan är ”Tydlig” eller ”Mycket tydlig och bra”.

I 2018 års kundundersökning framkom en frustration kring hanteringen av anställningsavtal i HR-systemet. Åtgärd som vidtagits är ett förenklat arbetsätt för anställningsavtal via webbformulär, den så kallade ”Anställningsguiden”. I årets undersökning så har ingen chef tagit upp någon frustration kring hanteringen av anställningsavtal.

Andra förbättringsåtgärder som påbörjats är utbildning för chefer i rehabilitering och tillhörande systemstöd Adato för att stärka cheferna i att arbeta med arbetslivsinriktad rehabilitering. Det pågår även arbete med hur man framöver ska fortsätta utbilda, informera och stötta cheferna gällande lönebildning och lönesättning.

Länsservice

Nytt system för lagerplock är infört på Länsservice 1 april. Digital plock möjliggör både högre effektivitet och kvalitet i verksamheten, vilket förväntas ge både lägre kostnader för Service och högre leveranssäkerhet till kunderna. Det har varit en del inkörningsproblem som medfört försenade leveranser och övertidsarbete. Inkörningsproblemen är identifierade och arbete med åtgärder pågår. Genomförd undersökning visar att medarbetarna är nöjda med det nya arbetssättet.

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

Nytt avtal för godstransporter är tecknat och gäller från 1 januari 2020. En fördel med den nya leverantören är att de kan erbjuda fler leveransdagar till verksamheter runt om i länet.

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

Pulsmöten mellan verksamhetsområdena Länsservice Material och Administrativt stöd och utveckling Inköpsenhet har startats upp i syfte att förbättra samarbetet mellan enheterna och på så sätt leveranssäkerheten. En utredning med syfte att genomlys materialverksamheten har startat.

FM

Städroboten på Sunderby sjukhus städar i kulvertar och på glasgatan. Städresultatet är mycket bra. Utvärdering färdigställs under hösten och den blir underlag för beslut om utökning på andra sjukhus. I dagsläget ersätter roboten 3 timmars arbete per dag.

Samarbete pågår med regionens folkhälsostateger om kost som främjar hälsa. Produktionsköken vid Sunderby och Piteå sjukhus synliggör i sina beställningslistor för vårdavdelningar och mottagningar vilka livsmedel som är nyckelhålmärkta. Detta görs för att underlätta för beställaren att göra hälsosamma livsmedelsval till patienterna.

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

Ritningar är framtagna för ny tvättcentral och personalutrymmen för lokal-service på Sunderby sjukhus.

Efter önskemål från vården har vårdnära service medarbetare i Sunderbyn förutom sin avdelning även avlastat tillhörande mottagning. Detta har varit möjligt under sommaren då det varit lugnare på avdelningen.

Självservice för incheckning och betalning av öppenvårdsbesök är infört i Kiruna, Gällivare och Kalix under perioden. I Kiruna som startat under mars har 700 besök (2,1 %) checkats in och betalats via patienters egna mobiltelefoner. Målet för första året är att uppnå 30 %.

Administrativt stöd och utveckling

En förstudie har genomförts på enheterna i Boden i syfte att hitta processer som kan automatiseras. Medarbetarna har varit delaktiga i urval av lämpliga processer. Workshop är genomförd och två processer utvalda för pilot; ”Kontering av nutritionsfakturer” samt ”Registrering av frisktandvårdsavtal”. Vid urvalet beaktas bl a tidsåtgång, kvalitet, kundnöjdhet samt förutsättningar för automatisering. Begreppet ”tänk stort men starta smått” har varit ledord, enligt erfarenheter som tidigare användare upplevt samt vad expertis inom området förespråkar. Förstudien har även tagit fram en lista på kommande tänkbara processer att utveckla vidare för senare införande. Utvecklingsrådet har fattat beslut om att genomföra uppdraget. Styr- och arbetsgrupper är utsedda och arbete pågår. De utvalda processerna beräknas vara i drift november 2019.

Det nya arbetssättet för regionens gemensamma upphandlingsarbete har bidragit till tydligare roller och ansvarsfördelning. Verksamheterna som har behov av avtal förstår vikten av att avsätta resurser för upphandlings- och styrgrupper. Ytterligare utvecklingspotential är att upphandlingsbehoven ska vara genomtänkta innan de hamnar på upphandlingsplan. I nuläget kan upphandlingsarbetet fördröjas av att avtalsägaren saknar en tydlig målbild och en plan för vilken tjänst/produkt som kan lösa behovet. Upphandlingsenheten planerar att införa uppföljningsmöten med avtalsägare när avtal löpt i 12-18 månader.

Arbete med behovsstudie för e-tjänster inom administration, riktat till medborgare pågår. Syftet med att skapa e-tjänster för medborgare är ökad tillgänglighet genom att kunna erbjuda service dygnet runt. Samtidigt avlastas de enheter som idag har stort inflöde av telefonsamtal. I förlängningen kommer vissa frågor kunna besvaras med automatik. Patienter involveras i arbetet.

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

Regionfastigheter

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

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















Översyn av befintliga avtal och kommande behov avseende både material och tjänster pågår.

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) | Mål 2019 | Måluppfyllelse    | Utveckling    |
|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Verksamheten bedrivs och utvecklas med minsta möjliga miljöpåverkan. | Andel ekologiska livsmedel till patienter och restaurangbesökare i regionens verksamhet (S) | Öka (ingångsvärde 30 % dec 2018) |  (35,6%) |  |
| | Svinn/portion lunch middag SY | 90 g |  (96 g) |  |
| | Andel sjukresor med kollektivtrafik (buss/tåg) | Öka (ingångsvärde 12% 2017) |  |  |
| | Andel nybyggnationer som utförs, projekteras för att klara Miljöbyggnad Silver. | 100% |  |  |

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

Som ett led i att minska matsvinnet i regionen väger restaurangerna i Piteå, Sunderbyn och Solsidan tallrikssvinnet. Att väga tallrikssvinnet i restaurangerna och sedan på ett pedagogiskt sätt redovisa resultatet för gästerna förväntas






tas leda till minskat matsvinn och därmed minskade kostnader och positiva effekter på miljön.

Antal sjukresor med kollektivtrafik har ökat med 4 procent jämfört med samma period förra året, men eftersom även totalt antal sjukresor ökat är andelen sjukresor med kollektivtrafik oförändrad.

Medborgare

Styrkort

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

| Divisionens mål (framgångsfaktorer) | Styr-/kontrollmätt (indikator) | Mål 2019 | Måluppfyllelse  | Utveckling ➔ ➓ ➕ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Samverkan med de andra divisionerna och medborgare för att tillsammans utveckla divisionens tjänster | Beläggningsgrad Vistet % Mån-Tors Fre-Sön | Öka (85% dec 2018) Öka (65% dec 2018) |  (62%)  (38%) | ➓ ➓ |
| | Antal serviceenheter som anpassats att erbjuda service på fler språk | Öka (8 st dec 2018) |  | ➔ |
| | Antal genomförda samverkansmöten riktade till patienter/anhöriga | Öka (8st dec 2018) |  9 | ➕ |
























Beläggningsgraden på Vistet är helt beroende på hur situationen är på avdelningarna på sjukhuset. Finns det plats på avdelningarna behåller de sina patienter istället för att följa en överenskommelse om att en viss typ av patienter ska bo på hotellet. Detta försvårar planering av verksamheten på hotellet. BB-hotellet har varit stängt under sommaren vilket påverkat beläggningsgraden negativt. Diskussioner pågår med verksamheter på sjukhuset. Den sjunkande beläggningsgraden under T1 och T2 bedöms öka under T3.















Divisionen arbetar med att rekrytera i mångfald vilket gör att enheter successivt kan erbjuda service på fler språk. På Sunderby sjukhus har servicemedarbetare namnskylltar med små flaggor som symboliserar de språk de kan tala. På Patientkontoret kan medborgare få prata med anställda på åtta olika språk förutom svenska.

Verksamhet

Styrkort

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

| Divisionens mål (framgångsfaktorer) | Styr-/kontrollmätt (indikator) | Mål 2019 | Måluppfyllelse    | Utveckling    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utvecklings- och innovationsarbete bedrivs i alla verksamheter med fokus på möjligheter med digitalisering. | Projekt-mognads-mätning | Öka (2,39 dec 2018) | Mäts i nov | |
| | Andel patienter som använt självcheckning och betalning av planerade besök | 30% (Kiruna) |  (2,1 %) |  |
| | M ² på Sunderby sjukhus som städas av robot | 5 132 m ² |  |  |
| En trygg och säker miljö för patienter, besökare och medarbetare | Antal avvikelser med patient inblandad. | Minska |  |  |
| | Kundnöjdhet. Skala 1-4 | 3 |  | Nytt mått |
| Divisionen levererar produkter och tjänster med god kvalitet på ett kostnadseffektivt sätt över hela länet | Antal inkomna avvikelser | Minska |  (594 st) |  |
| | Antal förbättringsförslag | Öka |  | Nytt mått |
| | Återkoppling på inlämnad avvikelse | 100% inom 14 dagar |  | Nytt mått – ingen trend |
| | Andel genomförda annonserade upphandlingar i förhållande till årligt behov av upphandlade avtal | 100% |  (53%) |  |
| | Lösta behov korttidsvikarier | Öka (80% SY, 71% GE dec 2018) |  (SY 91% GE 64%) |  |
| Utvalda processer uppvisar resultat i nivå med snitt | Lokalvård SY, kr/m ² | 1,20 kr |  |  |

| Divisionens mål (framgångsfaktorer) | Styr-/kontrollmått (indikator) | Mål 2019 | Måluppfyllelse    | Utveckling    |
|---------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| eller bättre i genomförda jämförelser | Kostnad per portion lunch middag SY | 90 kr eller riksnitt (utan Luleå kommun) |  (116 kr) | Nya förutsättningar |
| | Uthyrningsgrad hjälpmedel | 93% |  (92%) |  |
| | Leveranssäkerhet material | 95% |  |  |
| | Kostnad per leverantörsfaktura | Bland de lägsta i benchmarkingstudien |  (15,2 kr) | Nytt mått 2019 |
| | Kostnad per kundfaktura | Bland de lägsta i benchmarkingstudien |  (17,2 kr) | Nytt mått 2019 |
| | Kostnad per lönespecifikation | Bland de lägsta i benchmarkingstudien |  (107,1 kr) | Nytt mått 2019 |

Ökningen av antal avvikelser med patient inblandad avser huvudsakligen sjukresor. Ökning av övriga avvikelser har framförallt rört transport av labprover under våren. Dialog pågår med berörda leverantörer.

Kostnad per portion har som väntat blivit dyrare efter att samarbetet med Luleå kommun avslutats. Jämfört med första tertialen har antalet portioner minskat med 13% vilket gör att portionspriset blir högre.

Produktiviteten avseende leverantörsfakturer uppgår till 50 000 fakturer per årsarbetare vilket är relativt högt, snittet i studien är 45 000 fakturer per årsarbetare. En förbättringspotential kan vara att öka antalet e-fakturer, nu ligger Region Norrbotten på 65% e-fakturer, vilket kan jämföras med genomsnittet på 70%.













Produktiviteten avseende kundfakturer uppgår till 37 000 fakturer per årsarbetare vilket är över genomsnittet och ett av de bättre utfallen i jämförelse med andra. Främst beroende på stor andel filfakturer. Även här är en förbättringspotential att arbeta för att öka andelen e-fakturer. Både leverantörsfakturerprocessen och kundfakturerprocessen utses i studien som best practice.

Produktiviteten avseende lönespecifikationer uppgår till 6372 st per årsarbetare vilket är lika med median. Förbättringspotentialen är att öka standardiseringen och minska handpåläggningen genom ökad digitalisering.

Medarbetare

Styrkort

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

| Divisionens mål (framgångsfaktorer) | Styr-/kontrollmätt (indikator) | Mål 2019 | Måluppfyllelse    | Utveckling    |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Våra medarbetare ska utvecklas i sitt arbete och vilja stanna kvar i divisionen | Personalomsättning av tillsvidareanställd personal | 10 % (riksnitt) |  (10,6 %) | Nytt mått |
| | Andel upprättade kompetensförsörjningsplaner | 100% |  | Nytt mått |
| Engagerade medarbetare | Totalindex i mätningen Hållbart medarbetar-engagemang (HME) | Över 70 |  (78) |  |
| Arbetsmiljöarbetet bedrivs aktivt och hälsofrämjande | Total Sjukfrånvaro | 4,5% |  (4,5%) |  |

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

Divisionen arbetar med att öka mångfalden på enheterna. Divisionen har sex medarbetare med anställningsform extratjänst. Länservice har svårt att hitta vikarier med truckkort så för att klara sommaren har de genomfört truckkortsutbildning i egen regi.

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

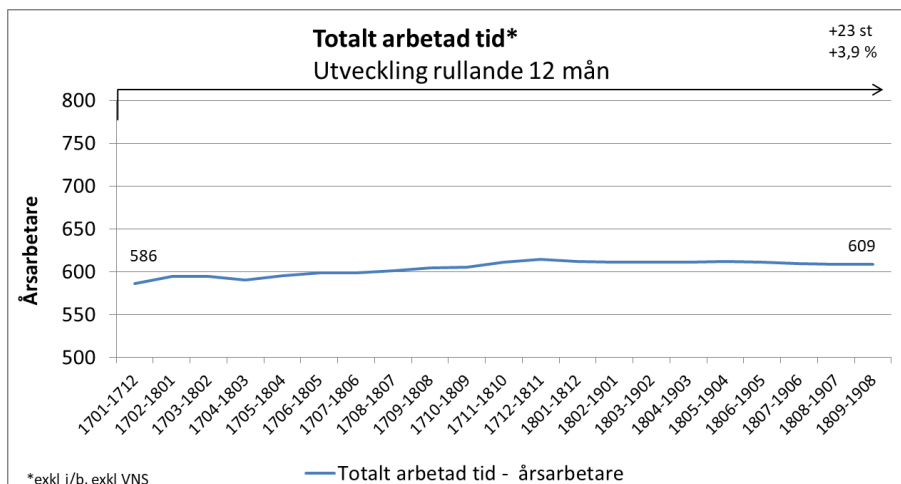
Sjukfrånvaron i divisionen har minskat jämfört med samma period föregående år. En orsak kan vara Länservice arbetssätt med nära ledarskap. FM har genomfört ett arbete tillsammans med företagshälsan för att minska sjukfrånvaron vilket lett till en positiv förändring. Administrativt stöd och utveckling har ett aktivt rehabiliteringsarbete vilket påverkat sjukfrånvaron positivt.

Regionfastigheter har startat ett systematiskt riskbedömningsarbete avseende riskfyllda arbeten.

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

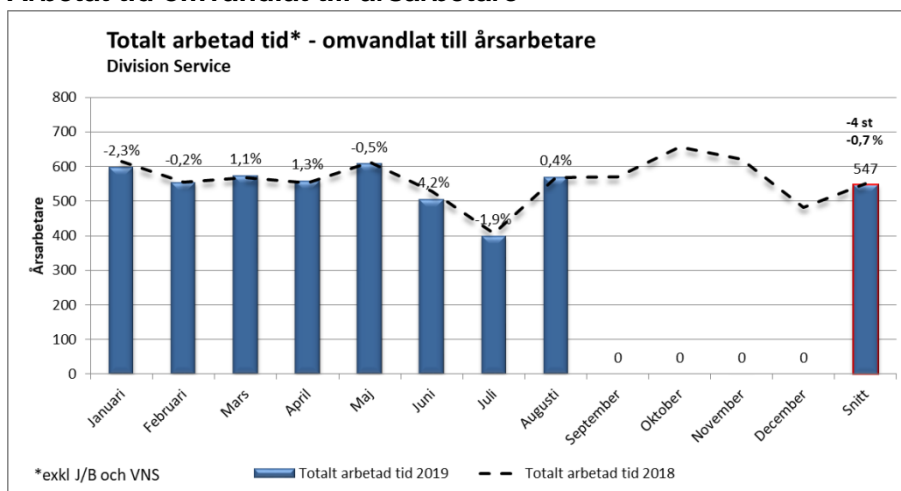
Anställda och arbetad tid

Arbetad tid omvandlat till årsarbetare, rullande 12 mån



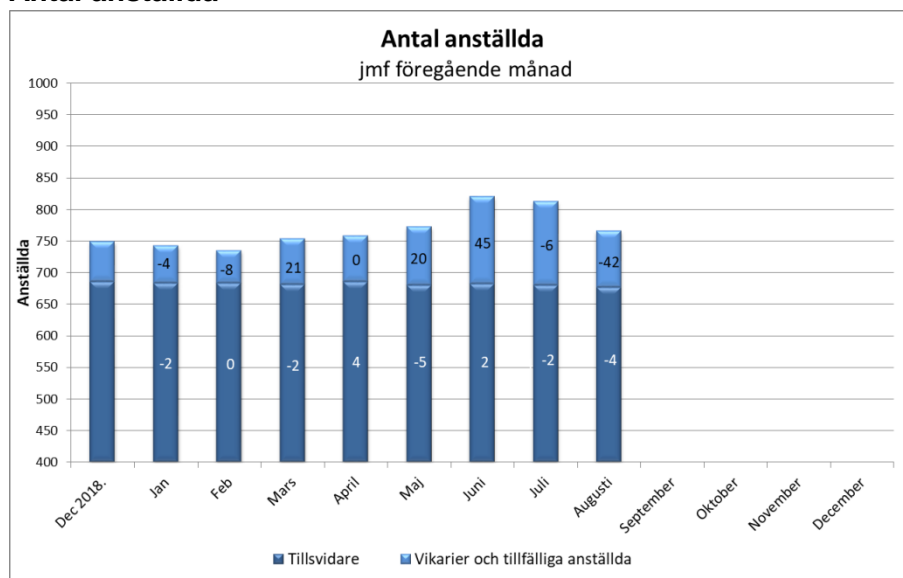
Från 2017 till 2018 var det en ökning av egen personal i divisionen, vilket framförallt förklaras av 13 personer med extratjänster som varit anställda under 2018 (nu 6) samt att fastighetsdriften drivs i egen regi sedan maj 2018 med 16 medarbetare. Sedan februari i år har produktionsköket i Sunderbyn dragit ner sin bemanning efter avslutat samarbete med Luleå kommun.

Arbetad tid omvandlat till årsarbetare



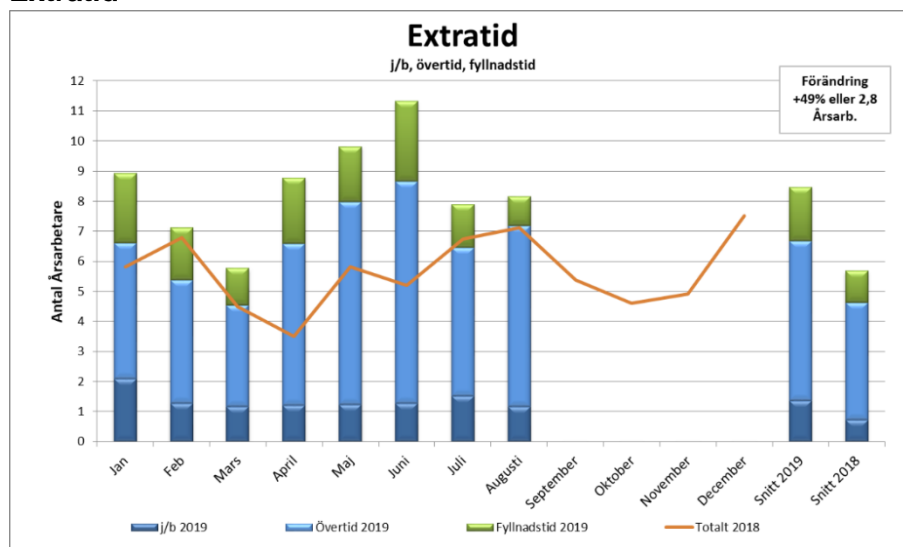
Den arbetade tiden har totalt för divisionen minskat något under året, vilket beror på att produktionsköket i Sunderbyn minskat sin bemanning enligt ovan samt att perioden innehåller en arbetsdag mindre än ifjol. Lägre sjukfrånvaro ger högre närvaro samt drift egen regi i Sunderbyn ger fler timmar i år. I övrigt marginella förändringar.

Antal anställda



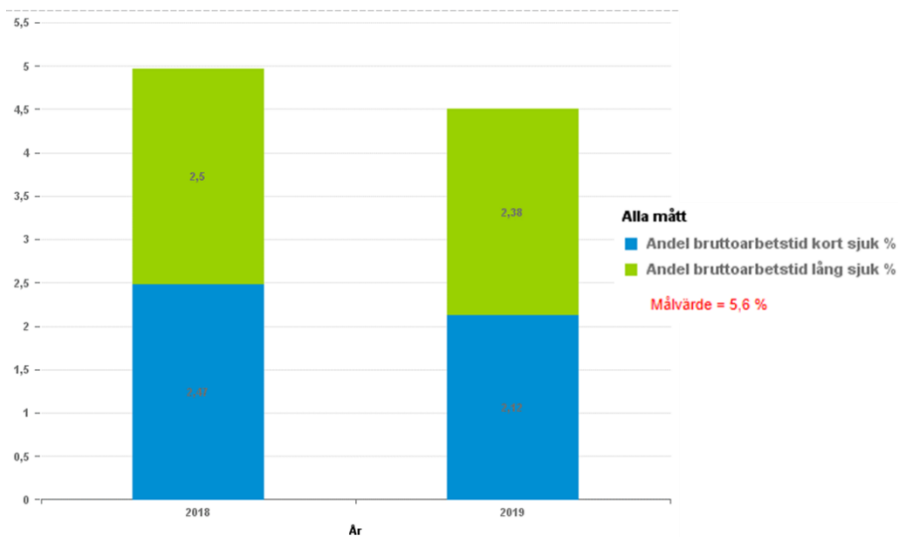
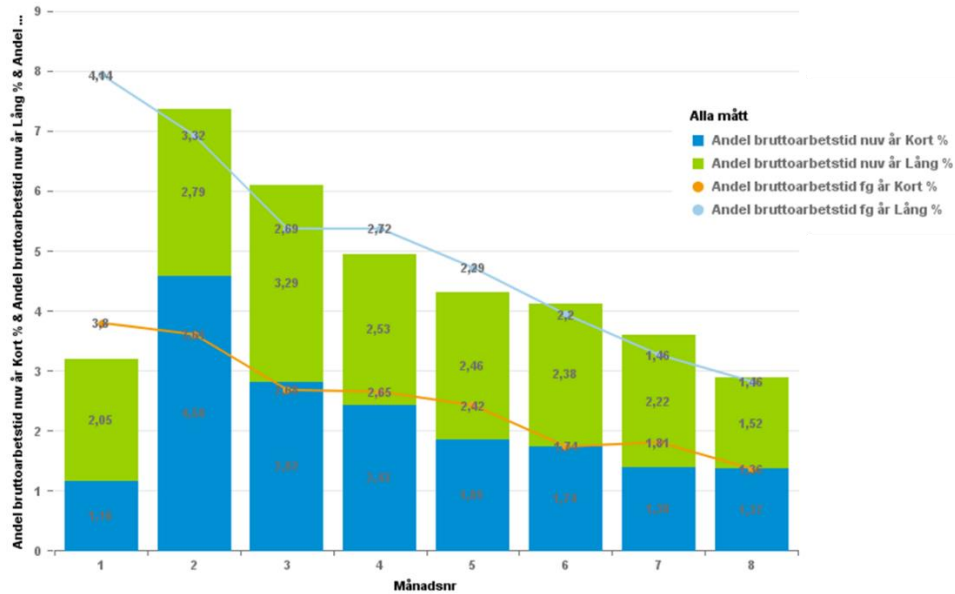
Antal tillsvidareanställda är 9 färre än vid årsskiftet. Antal visstidsanställda är 26 fler vilket beror på att verksamheterna har kvar sommarvikarier per den sista augusti.

Extratid



Extratiden har ökat kraftigt under året, dock från en mycket låg nivå. Ökningen är delvis planerad och förklaras av att fastighetsdriften togs i egen regi i maj 2018, så de finns inte med i förra årets siffror tertial 1. Driften har beredskap dygnet runt samt helger vilket ger arbetad tid vid j/b i diagrammet. Länservice har haft en kraftig ökning av övertiden under våren och sommaren kopplat till införandet av digital plock på lagret.

Sjukfrånvaro

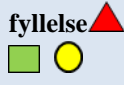





Den totala sjukfrånvaron i divisionen är 4,5 procent vilket är en minskning med 0,5 procentenheter jämfört med föregående år samma period. Det är den korta sjukfrånvaron som har minskat mest och det är främst inom verksamhetsområdena FM och Länsservice, vilka haft den högsta sjukfrånvaron tidigare. Sjukfrånvaron är 5,3 procent för kvinnor och 3,0 procent för män. Kostnaderna för sjukfrånvaro är har minskat med 0,5 mnkr för perioden.

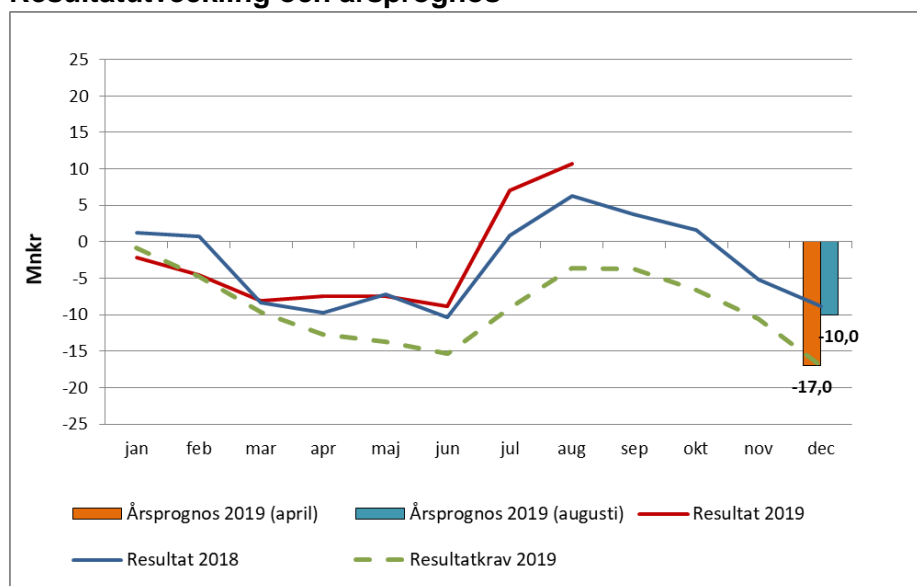
Ekonomi

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 | Resultat | Bättre än -17 mnkr |  |  |
| Divisionen har en kostnadseffektiv verksamhet | Redovisas under perspektiv Verksamhet | | | |

Resultatutveckling och årsprognos



Periodens resultat

Divisionen redovisar ett resultat på 10,7 mnkr per augusti, vilket är 14 mnkr bättre än periodens resultatkrav. Den positiva avvikelser beror huvudsakligen på lägre kostnader än planerat för el (5 mnkr), fastighetsunderhåll (7 mnkr) och personal (7,7 mnkr). Samtidigt har kostnaderna för sjukresor en negativ avvikelse med 3,5 mnkr mot periodens resultatkrav.

Årsprognos

Prognosen för årets resultat har förbättrats sedan april till -10 mnkr, vilket är 7 mnkr bättre än divisionens resultatkrav. Resultatet förväntas nås genom att alla verksamheter i stort sett håller sin budget, utom kostnaderna för sjukresor som beräknas bli 24,3 mnkr högre än budget. Förbättringen sedan april beror huvudsakligen på att den befarade kostnadsökningen med 7 mnkr pga höjda elpriser har uteblivit samt att personalkostnaderna varit lägre än planerat. Effekten av det nyligen införda anställningsstoppet är svår att beräkna, men kan förväntas bidra till fortsatt blygsam utveckling av divisionens personalkostnader.

Resultat per verksamhetsområde

| VO, Utfall mnkr | Utfall 2019-08 | Utfall 2018-08 | Förändring 2019-2018 | Diff mot budget 1908 | Prognos, avvikelse mot budget |
|------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------------------|
| Administrativt stöd och utveckling | -48,8 | -44,8 | -3,9 | 2,8 | 3,0 |
| Divisionsgemensamt | 244,1 | 231,4 | 12,7 | 4,3 | 5,7 |
| Regionfastigheter | 15,4 | 7,5 | 7,9 | 12,2 | 8,5 |
| FM | -114,8 | -106,7 | -8,0 | -0,4 | -0,8 |
| Länsservice | 0,8 | 0,5 | 0,3 | -0,8 | -2,0 |
| Sjukresor | -86,1 | -81,6 | -4,5 | -14,8 | -24,3 |
| Totalt | 10,7 | 6,3 | 4,4 | 3,3 | -10,0 |
| Avvikelse mot resultatkrav | +14,3 | | | | +7,0 |

Den positiva avvikelsen på Administrativt stöd och utveckling, både för perioden och året, består av vakanser och ej ersatt sjukfrånvaro. På Divisionsgemensamt är överskottet planerat, för att möta underskottet på sjukresor och klara divisionens resultatkrav.

Regionfastigheter redovisar ett stort överskott för perioden, vilket beror på lägre kostnader för el (5 mnkr), planerat fastighetsunderhåll (7 mnkr) och personal (3 mnkr) än periodens budget. Prognosen är ett överskott kopplat till fortsatt lägre kostnader för el och personal än planerat.

Inom FM är det fortfarande kostverksamheterna som går med störst underskott, -2,8 mnkr för perioden och -3,1 mnkr i årsprognos, fördelat på samtliga enheter i länet. Produktionsköket i Sunderbyn har dragit ner personalstyrkan med anledning av det avslutade samarbetet med Luleå kommun, men har fortfarande inte ekonomi i balans. Kosten i Kalix drivs på entreprenad sedan mitten av augusti. Översyn av verksamheten fortsätter.

Städverksamheterna i länet har ekonomi i balans och har hittills något lägre personalkostnader än förra året. Lägre sjukfrånvaro men också svårigheter att rekrytera vikarier förklarar de låga kostnaderna. En effekt av detta är att man ligger efter med storstädning och fönsterputs på vissa håll.

Patienthotell Vistet gör ett positivt resultat tack vare höjda avgifter som ger ökade intäkter medan kostnaderna ligger på oförändrad nivå. Personalbostäder har underskott och där ska en genomlysning göras både av priser och utbud/beläggningsgrader. Övriga verksamheter inom FM följer plan.

Länsservice gör ett underskott både för perioden och i prognosen för året. Det är hjälpmedelsverksamheten som går med underskott och detta beror på den prismodell som verksamheten har där nya hjälpmedel har högre pris (ger överskott) och äldre har lägre pris. Stora nyinköp 2015-2016 gav överskott dessa år och nu när en större andel hjälpmedel blivit äldre sjunker intäkterna. Planen är att se över prismodellen för att undvika dessa svängningar mellan

åren framöver. Införandet av WMS har medfört stora kostnader för övertid under våren och sommaren.

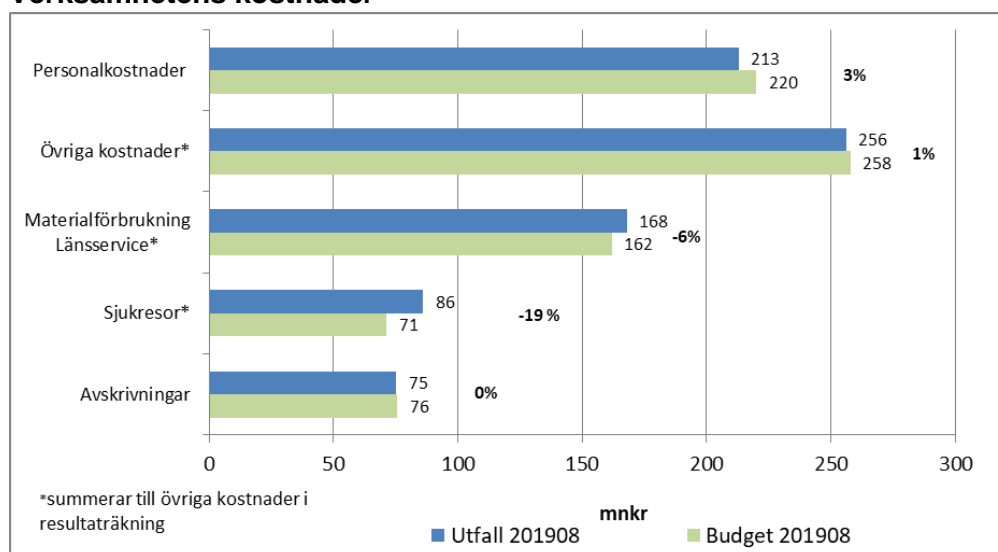
Kostnaderna för sjukresor har ökat med 5,5 procent varmed underskottet mot budget ökat ytterligare jämfört med ifjol. Prognosen är beräknad till 133 mnkr vilket ger ett underskott med 24,3 mnkr. Se vidare nedan.

Nettokostnadsutveckling

Divisionens totala kostnader har ökat med 2,5 procent under perioden, jämfört med förra året. Verksamhetens intäkter har samtidigt minskat med 1 procent netto eller 5 mnkr, vilket framförallt beror på det avslutade samarbetet med Luleå kommun avseende kost (ger 30 mnkr i minskade intäkter på helåret, 20 mnkr för perioden). Övriga intäkter har ökat med 15 mnkr. Nettokostnadsutvecklingen beräknad på dessa två parametrar är en ökning med 14 procent.

Divisionens totala intäkter (inkl regionbidrag) har ökat med 3,1 procent vilket är högre än de totala kostnaderna, vilket förklarar varför divisionens resultat är bättre än förra året.

Verksamhetens kostnader



Divisionens *personalkostnader* har ökat med 2,6 procent netto jämfört med förra året och är 3 procent lägre än periodens budget. Ökningen motsvarar årets lönerrevision samt de verksamhetsförändringar som skett, vilka ger både ökade och minskade kostnader. Den minskade sjukfrånvaron har gett sänkta kostnader med 0,5 mnkr medan kostnader för övertid, jour/beredskap har ökat med 2,5 mnkr. Den ökade övertiden beror framförallt på införandet av nytt system för lagerhantering på Länservice samt att fastighetsdriften i Sunderbyn är i egen regi från maj 2018 (har beredskap dygnet runt).

Övriga kostnader avser kostnader för divisionens verksamheter, exklusive sjukresor, avskrivningar och materialförbrukning från Länservice. Dessa har ökat 1 procent jämfört med 2018 och ligger strax under budget.

Kostnader för *materialförbrukning* på Länservice är något högre än budget, men motsvarande positiva avvikelser finns på intäktssidan. Försäljningen har ökat med 4 procent och avser både regionens verksamheter och länets kommuner.

Sjukresekostnaderna totalt har ökat med 4,5 mnkr eller 5,5 procent jämfört med förra året och uppgår till 86 mnkr för perioden. Det är en avvikelse mot budget med 15 mnkr och 3,5 mnkr sämre än tillåtet underskott. Kostnader för resor med taxi är den enskilt största posten och utgör 73 procent av total kostnad för sjukresor. Kostnadsökningen beror också huvudsakligen på ökad kostnad för taxi.

Till och med augusti har antal taxiresor ökat med 4 procent och kostnad per resa ökat med 3,6 procent, vilket är något lägre än årets indexökning på 3,8 procent. Snittlängden per resa är oförändrad medan samordningsvinsten har förbättrats något, till 22,8 procent.

Fördelat på åldersgrupper syns att antal taxiresor har ökat med 5 procent bland befolkning 65 år och äldre, medan ökningen är 1 procent för övriga.

Under 2018 gick drygt hälften av alla taxiresor till Sunderby sjukhus och 39 procent av alla resor gjordes av personer bosatta i Luleå och Bodens kommun. Samma förhållande gäller i år. De flesta taxiresor går till närmaste sjukhus, vilket bekräftas av snittlängd per resa som är 35 km.

Tabell: Antal taxiresor 201901—201907 till resp sjukhus utifrån patientens hemkommun

| Antal resor | GÄLLIVARE SJUKHUS | KALIX SJUKHUS | KIRUNA SJUKHUS | PITEÅ SJUKHUS | SUNDERBY SJUKHUS | Summa: |
|-------------|-------------------|---------------|----------------|---------------|------------------|--------|
| Arjeplog | 1 | 2 | | 167 | 236 | 406 |
| Arvidsjaur | 2 | 1 | | 608 | 573 | 1 184 |
| Boden | 9 | 15 | 4 | 191 | 6 896 | 7 115 |
| Gällivare | 2 428 | 1 | 26 | 17 | 210 | 2 682 |
| Haparanda | 12 | 2 487 | | 61 | 1 341 | 3 901 |
| Jokkmokk | 1 311 | | 3 | 8 | 247 | 1 569 |
| Kalix | 15 | 3 422 | | 114 | 1 825 | 5 376 |
| Kiruna | 1 227 | 6 | 2 797 | 16 | 224 | 4 270 |
| Luleå | 27 | 122 | 3 | 447 | 15 145 | 15 744 |
| Pajala | 1 327 | 33 | 24 | 13 | 342 | 1 739 |
| Piteå | 5 | 8 | 1 | 6 330 | 1 426 | 7 770 |
| Älvsbyn | 1 | 1 | | 1 878 | 868 | 2 748 |
| Överkalix | 55 | 584 | 2 | 38 | 540 | 1 219 |
| Övertorneå | 152 | 891 | | 18 | 625 | 1 686 |

| Antal resor | GÄLLIVARE SJUKHUS | KALIX SJUKHUS | KIRUNA SJUKHUS | PITEÅ SJUKHUS | SUNDERBY SJUKHUS | Summa: |
|-------------|-------------------|---------------|----------------|---------------|------------------|--------|
| Summa: | 6 572 | 7 573 | 2 860 | 9 906 | 30 498 | 57 409 |

Antal tågresor har ökat med 3 procent och kostnaderna för tåg uppgick till 2,2 mnkr för perioden. Även buss och komfortbuss har ökat, med 7 procent eller 0,3 mnkr. Antal flygresor har minskat något medan kostnaden per flygresa ökat med 7 procent eller 70 kr, vilket förklaras av höjd flygskatt.

Avskrivningarna har ökat med 5,5 mnkr eller 8 procent vilket följer plan och avser fastighetsinvesteringar gjorda under förra året.

Åtgärder för att uppnå ekonomiskt resultatmål

Divisionen räknar med att nå sitt resultatmål för året och håller på att ta fram ett antal åtgärder för att sänka regionens kostnader kommande år. Det handlar om digitalisering av administrativa processer, förslag att höja egenavgiften för taxi med sjukresor, fortsatt robotisering inom lokalvård, översyn av kostverksamheterna, reception/information, hotell, vaktmästerier samt ökad andel inköp från avtal inom fastighetsdrift. Idag saknas avtal inom vissa områden.

Investeringar

| Kommentar | | Utfall 2019 | | | Beräknad årsprognos för investeringar |
|---------------------------|--------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------|---------------------------------------|
| Typ av investering (Mnkr) | Av Regionstyrelsen beslutad ram 2019 | Utfall beslut före 2019 | Utfall 2019 | Summa | |
| Inventarier | 2,3 | 0,0 | 0,4 | 0,4 | 2,3 |
| Utrustning till kök Sjh | 8,1 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 8,0 |
| Reinvestering | 3,0 | 0,0 | 0,7 | 0,7 | 3,0 |
| Hjälpmedel | 38,0 | 0,0 | 23,3 | 23,3 | 38,0 |
| Totalt | 51,5 | 0,0 | 24,5 | 24,5 | 51,3 |

Under året har endast ett par mindre utrustningar bytts ut ännu, men investeringsbeslut har tagits motsvarande divisionens ram, och planeras att köpas in under hösten.

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

| Investeringsprojekt, (mnkr) | Budget/ Beslutade medel | Upparbetat under 2019 | Upparbetat totalt 2019-08 | Återstår mot budget |
|-------------------------------------------|-------------------------|-----------------------|---------------------------|---------------------|
| För interna hyresgäster, beslut 2019 | 28,3 | 11,5 | 11,5 | 16,8 |
| För externa hyresgäster, beslut 2019 | | | | |
| För interna hyresgäster, beslut före 2019 | 796,4 | 130,9 | 405,6 | 390,8 |
| För externa hyresgäster, beslut före 2019 | | | | |

| | | | | |
|-------------------------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Underhållsinvesteringar, beslut före 2019 | 14,6 | 4,4 | 12,8 | 1,8 |
| Summa investeringsprojekt | 839,3 | 146,8 | 429,9 | 409,4 |

Beslutade medel för fastighetsinvesteringar är 839 mnkr, drygt 700 mkr av dessa är projekt som pågår på Sunderby sjukhus. Av de 146 mnkr som upparbetats under 2019 avser 119 mnkr projekt som är kopplade till Sunderbyns utvecklingsplan, i huvudsak nya psykiatri och akuten. Andra större satsningar under året avser anpassningar av Björknäs vårdcentral (9 mnkr), ny ventilation på Gällivare sjukhus (6 mnkr) samt ombyggnation av akutmottagningen på Gällivare sjukhus (3 mnkr). Inga projekt har avslutats under årets första 8 månader.

Åtterrapporering av uppdrag

E-handelsprojekt från projekt till drift

Arbete pågår i tvärfunktionell arbetsgrupp med deltagare från olika verksamheter. Plan för e-handel 2019 har reviderats i samråd med Strategiskt inköp. E-handelsanslutningar via Raindance prioriteras 2019. E-handel via systemet Visma, lagervaror, är pausad 2019. Verksamheter inom regionen som beställer varor påverkas inte av ovanstående prioritering.

Aktivt medverka för att förbättra portföljstyrningen av projekt.

Nytt verktyg för prioritering av projekt har testats. Validering av pågående projekt är utförd under T2 och införande av nytt arbetssätt för utvecklingsrådet gällande styrning av, och prioritering inom, projekt- och utvecklingsportföljen är möjlig under T3. Visualisering av innehåll och status i projektportföljen har förbättrats. Beslut från regiondirektören inväntas för komplett implementering av prioriterings- och uppföljningsverktyget.

Digitalisering av begäran om sjukresebidrag samt bokning av buss för sjukresa

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

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

Slutrapport är klar och presenterad för utvecklingsrådet. Divisionen har fått fortsatt uppdrag att utreda hur regionens materialförsörjning kan bli robust/redundant och fungera även om Länservice i Boden slås ut. I uppdraget ingår även att klarlägga hur prioritering ska göras mellan regionens verksamheter och kommuner i en bristsituation. Nästa steg är att fatta beslut om start av uppdrag.

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

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

Genomföra åtgärder för restaurang och café på Kalix sjukhus

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

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

Inget att rapportera.

Delta i projekt "Nytt sjukhus Kiruna"

Inget att rapportera.

Lösa utrymmesbristen på Länservice

Utredning har genomförts om utrymmesbristen på Länservice kan lösas genom utbyggnad eller genom att hyra fler lokaler. Resultatet visar att det inte är genomförbart på grund av ekonomiska skäl. Istället har en översyn gjorts om det finns produkter som kan skickas direkt från leverantören till kund. Inkontinenshjälpmedel som är utrymmeskrävande och där en mellanlagring på Länservice inte skapar något mervärde kommer från och med januari 2020 att skickas direkt till enskild kund eller särskilda kommunala boenden. Denna åtgärd leder till en minskning av inkontinenshjälpmedel på lager med 60 % och minskade intäkter för Länservice.

Införa ny leveranslösning kostproduktion i Sunderbyn

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

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

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

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

Utredning planeras starta oktober 2019.

Utveckla vårdnäraservicekonceptet utifrån vårdverksamheternas behov

Inget att rapportera.

Utreda laddinfrastruktur för regionens parkeringsytor

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

Internkontroll

Utförda kontroller och resultat.

| Avser år | | 2019 | | |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kontrollaktivitet | Kontrollmetod | Utfört (datum, vecka, månad, period) | Uppföljning/resultat | Eventuella Åtgärder/ förändringar |
| Kontroll av det nya arbetssättet för avtalsförvaltning | Uppföljning av att drift och avtalsmöten genomförs | V 37 2019 | Kontrollen visade att ledningsrutinen följs. | Möte med samtliga ansvariga för avtal inom resp verksamhet och med divisionschef för att diskutera om hur avtalsförteckningen ska hållas aktuell. |