

Slutrapport RGS Standardisering
Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och
Regionupphandling

Diarienummer
DNRGS200019

Datum
2021-02-05

Version
1.0

| | |
|----------------------|--|
| Planerat startdatum: | 2020-01-23 |
| Planerat slutdatum: | 2020-12-31 |
| Beställare: | Torbjörn Svanberg, Förvaltningschef |
| Projektledare: | Ulla Sundberg, Avdelningschef RGS Utvecklingsavdelning |

Slutrapport- RGS Standardisering Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och Regionupphandling

Innehållsförteckning

| | |
|--|----------|
| 1. Bakgrund och sammanfattning | 3 |
| 2. Syfte med projektet..... | 3 |
| 3. Mål..... | 3 |
| 3.1. Projektmål | 3 |
| 3.2. Effektmål | 4 |
| 3.3. Måluppfyllnad | 4 |
| 4. Redovisning - aktivitets- och tidsplan | 4 |
| 5. Redovisning - resurser..... | 6 |
| 5.1. Projektbudget | 6 |
| 5.2. Personella resurser | 6 |
| 6. Redovisning - kommunikation..... | 6 |
| 7. Hantering - riskanalys | 6 |
| 8. Redovisning - resultatet | 7 |
| 8.1. Restpunktlista..... | 7 |
| 8.2. Framtida idéer | 7 |
| 9. Lärdomar från projektarbetet..... | 7 |
| 9.1. Tillvägagångssätt | 7 |
| 9.2. Projektorganisation | 7 |
| 9.3. Erfarenheter | 8 |

Slutrapport RGS Standardisering
Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och
Regionupphandling

Diarienummer
DNRGS200019

Datum
2021-02-05

Version
1.0

| | |
|--------------------------------------|----------|
| 10. Slutsats | 8 |
| 11. Rekommendation | 8 |
| 11.1. Förvaltningsorganisation | 8 |
| 11.2. Uppföljning av effektmål | 9 |
| 11.3. Restpunktlista..... | 9 |
| 12. Fastställande | 9 |

Slutrapport RGS Standardisering
Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och
Regionupphandling

Diarienummer
DNRGS200019

Datum
2021-02-05

Version
1.0

1. Bakgrund och sammanfattning

Region Halland går igenom en förändring där man i större utsträckning vill dra nytta av skalfördelar inom sin stöd- och serviceverksamhet. Regionservice, RGS, är en viktig del i den omställningen och RGS har därför sedan 2018 drivit utvecklingsprojekt för att stödja och delvis driva den förändringen.

I det arbetet har RGS standardiserat sina tjänsteleveranser och arbetsformer. För att få full effekt av det arbetet är det viktigt att alla förvaltningar anpassar sig till det gemensam standardiserade tjänsteutbudet från RGS likväl som att RGS fullt ut måste leverera utifrån den standardiserade modellen.

Denna slutrapport omfattar projektet för Etapp 2 gällande leveranser från GAS och Regionupphandling. Leveransmässigt har projektet klarat samtliga del- och slutmål inom uppsatt tidsram.

Under projektets gång blev det klart att Regionupphandling som verksamhet organisatoriskt övergår från RGS till Regionkontoret från och med 2021-01-01. De delar som omfattar Regionupphandling har därför till viss del exkluderats i denna slutrapport. För projektet har det inneburit visst merarbete men vi hoppas att nedlagt arbete för Regionupphandling ger långsiktig effekt och nytta för RH.

2. Syfte med projektet

Skapa förutsättningar utifrån tidigare framtagen standardiseringsmodell för en utvecklad tjänsteleverans inom GAS och Regionupphandling. Det övergripande syftet är att ge ökad kostnadseffektivitet med styrbarhet för berörda parter och en transparent prissättning för hela RH:s verksamhet.

3. Mål

3.1. Projekt mål

Projekt målen för projektet är att ha

- framtagna tjänstebeskrivningar för leveransområdena GAS och Regionupphandling
- övriga dokument i RSÖK och SÖK uppdaterade inkluderande GAS och Regionupphandling (såsom roller, mötesformer, indikatorer och priser)

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------|
| Slutrapport RGS Standardisering Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och Regionupphandling | Diarienummer DNRGS200019 | Datum 2021-02-05 | Version 1.0 |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------|

- säkrat kommande arbetsformer med berörda parter dvs såväl internt RGS som hos processägare och partners. I detta ingår också att säkerställa arbetet så att RH:s budgetprocess kan följas.

3.2. Effektmål

I RGS Standardiseringsmodell har redan tidigare fastställts nedanstående sex effektmål vilka gäller som ram för RGS långsiktiga verksamhetsmål och därmed även för detta projekt. Dessa är

- Tydligare styrning
- Effektivare leverans
- Jämn och rätt kvalitet
- Strukturerad uppföljning, både totalt och för regionen och för varje förvaltning
- En prissättning som styr rätt beteende inom regionen
- Lägre kostnader för regionen

Effekten av dessa bedöms kunna erhållas för RH år 2021 för att från år 2022 även omfatta prisbilden för GAS leveranser.

3.3. Måluppfyllnad

Samtliga projektmål har uppfyllts.

Vad gäller effektmålen så är det ännu så länge svårt att bedöma den långsiktiga effekten för Region Halland.

4. Redovisning - aktivitets- och tidsplan

Projektets olika delprojekt har samtliga levt upp till de mål och tidskrav som fanns i projektplanen. Se mer specifikt respektive delprojekt nedan.

1. *Standardiseringsmodell och överenskommelser*
 - delprojektet omfattade att hantera och sammanställa underlag från övriga delprojekt samt paketera dessa till gällande serviceöverenskommelser för signering av respektive partner. Vissa justeringar i själva standardiseringsmodellen har även hanterats inom detta delprojekt. Bland annat så har modellen utökats med förändringsloggar för prislista och prisbilagor. Uppfyllt till 100%.

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------|
| Slutrapport RGS Standardisering Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och Regionupphandling | Diarienummer DNRGS200019 | Datum 2021-02-05 | Version 1.0 |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------|

2. *Styrning och arbetsformer*

- delprojektet omfattade att bemanna och ta fram arbetsformer för respektive leverans och partner.

För denna etapps leveranser, GAS och Regionupphandling, har delprojektet omfattat en aktiv dialog med RK där flertalet av dessa leveransers processägarna återfinns.

Uppfyllt till 100%

3. *Prismodell och Ekonomi*

- delprojektet omfattade att sätta prismodell och struktur för aktuella tjänster samt ta fram underlag till prisbilagor och struktur för resp partner. Inom delprojektet har även loggar för prislista och prisbilagor tagits fram.

Uppfyllt till 100%

4. *Uppföljning (ej ekonomi)*

- delprojektet omfattade att ta fram indikatorer/nyckeltal för aktuella leveranser för att kunna följa upp och rapportera dessa till resp partner. Dessa kompletterats i befintliga uppföljningsrapporter till partners.

Uppfyllt till 100%

5. *Omfattning/Tjänstekatalog*

- ett standardiserat tjänsteutbud utifrån RGS standardiseringsmodell är framtaget för aktuella tjänster inom leveransområdena GAS och Regionupphandling.

Uppfyllt till 100%

6. *Kommunikation/förankring/utbildning*

- delprojektet har hanterat information och arbetsmöten för att förankra arbetssätt och regelverk såväl inom RGS internt som i ett stöd till resp partner och processägare. Därtill har informationsplatser uppdaterats med relevant information gällande aktuella tjänsteleveranser.

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------|
| Slutrapport RGS Standardisering Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och Regionupphandling | Diarienummer DNRGS200019 | Datum 2021-02-05 | Version 1.0 |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------|

5. Redovisning - resurser

5.1. Projektbudget

Inget externt stöd, konsulthjälp, har under projektets gång nyttjats..
Interna kostnader utgörs av redan finansierade medarbetare i grunduppdraget.

5.2. Personella resurser

Följande personella resurser har används i projektet:
Projektledare – AC Ulla Sundberg – 40%

Delprojektledare:

Lena Peterssson – 20%
Monica Liljeroth – 50%
Tommy Thorbjörnsson – 25%

Projektdeltagare:

Framst har OC och AC:ar från aktuella leveransområden (GAS och Regionupphandling) nyttjats.
Eva Levin – 40% - Fram till sommaren, därefter 10%
För avstämning och förankring har respektive processägare på RK konsulterats.

6. Redovisning - kommunikation

Ett delprojekt har hanterat området *kommunikation/utbildning och förankring* då detta sågs som en av nyckelfaktorerna för ett lyckat resultat.
Delprojektet har följt samma struktur och mall som tidigare delprojekt under standardiseringens första etapp. Bland annat är en intressentanalys framtagen tillsammans med processägarna för de aktuella leveranserna.

7. Hantering - riskanalys

Samtliga intressenter/beställare inom RGS var överens om att ingen separat riskanalys behövdes för detta projekt.

Slutrapport RGS Standardisering
Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och
Regionupphandling

Diarienummer
DNRGS200019

Datum
2021-02-05

Version
1.0

8. Redovisning - resultatet

Projektets resultat presenteras under punkt 3.3 Måluppfyllnad, se ovan.

8.1. Restpunktlista

Den restpost som identifierats inom projektet är följande:

| Aktivitet | Förslag på hantering | Övrigt |
|--|--|---|
| Ta fram och färdigställ underlag till serviceöverenskommelse, S2.2, för RGS egna interna leveranser. | Hanteras inom utvecklingsavdelningen med underlag från ekonomifunktionen samt med avstämning och dialog med aktuella RGS områden (OC). | Hanterar de leveranser som finns inom RGS självt som kund och förvaltning. Även en Prisbilaga och prislogg tas fram och uppdateras. Med mål att vara klart den 15 februari. |

8.2. Framtida idéer

De leveranser inom RGS som ännu ej är inkluderade och följer formen för standardiseringsmodellen bör följa som uppdrag/projekt inom ramen för Etapp 2. Gäller i dagsläget *Servicecenter* samt vissa *Support och servicenära delar av IT* inom RGS. De sistnämnda delarna kan påverkas av politiskt beslut gällande utvecklingsarbetet "Samlat stöd IT och digitalisering".

9. Lärdomar från projektarbetet

9.1. Tillvägagångssätt

Inom själva projektet har vi haft ett bra och kreativt arbetsklimat där alla har stöttat varandra. Även dialog och samarbete med aktuella leveransområden har fungerat väl.

En viktig del har varit dialogen och förankringen med respektive processägare. Dessa återfinns för aktuella leveranser inom RK.

9.2. Projektorganisation

Inom projektet fanns en tillräcklig tydlighet vad gäller olika roller och ansvar. Projektet har i första hand arbetat med aktuella leveransers avdelningschefer samt områdeschef.

Slutrapport RGS Standardisering
Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och
Regionupphandling

Diarienummer
DNRGS200019

Datum
2021-02-05

Version
1.0

9.3. Erfarenheter

Arbetsättet att veckovis ha projektmöten där det även funnits utrymme att diskutera och stödja varandra som delprojektledare har varit lyckosamt. Att kunna bolla och diskutera frågor mellan projektledare och delprojektledarna har varit nödvändigt för att kunna driva arbetet framåt.

Viktigt har även varit att ha med processägarna i såväl innehålls- som förankringssyste.

10. Slutsats

Som slutsats kan nämnas att den verkliga nyttan av projektets resultat ses fullt ut från och med 2021 då detta är första året som verksamheten till 100% levererar och lever efter fastställd standardiseringsmodell. Från och med 2022 omfattas även detta delprojekts leveranser av prismodellen.

För att uppnå detta behöver följande beaktas och hanteras:

- Att alla ser vikten av att i linjeverksamheten följa de arbetsformer som finns beskrivna i den regiongemensamma serviceöverenskommelsen, RSÖK.
- Att RGS ekonomi ansvarar för och samordnar processen för prissättningen av de standardiserade tjänsterna (som är en del i budgetprocessen).

11. Rekommendation

11.1. Förvaltningsorganisation

Projektets resultat ska nu förvaltas och vidareutvecklas för att uppnå största nytta för Region Halland.

Det förutsätter att

- alla RGS chefer och andra nyckelpersoner förstår struktur, omfattning samt innehåll i de framtagna serviceöverenskommelserna. Gäller såväl själva standardiseringsmodellen (RSÖK) som överenskommelserna med alla partners (SÖK:ar).
- alla berörda RGS chefer förhåller sig till uppsatta och fastställda arbetsformer.
- Det finns en funktion inom RGS som har huvudansvaret att utveckla och förvalta själva modellen.

| | | | |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------|
| Slutrapport RGS Standardisering Tjänsteleveranser Etapp 2 GAS och Regionupphandling | Diarienummer DNRGS200019 | Datum 2021-02-05 | Version 1.0 |
|---|-----------------------------|---------------------|----------------|

11.2. Uppföljning av effektmål

De uppsatta effektmålen för projektet har varit *Tydligare styrning, Effektivare leverans, Jämn och rätt kvalitet, Strukturerad uppföljning, En prissättning som styr rätt beteende inom regionen samt Lägre kostnader för regionen.*

Effekten av dessa bedöms kunna erhållas för RH år 2021.

Det behövs en strukturerad och kontinuerlig uppföljning i linjen inom RGS från och med 2021. Även extern benchmarking har utlovats av RGS från och med detta år. Tänkt uppföljning gäller såväl från ett ekonomi- som leveransperspektiv. Förslagsvis genom någon form av internrevision.

11.3. Restpunktlista

Restlistan bör kunna hanteras utifrån given rekommendation i punkt 8.1.

12. Fastställande

Undertecknas av beställare och projektledare.

Halmstad 2021-02-

Beställare
Torbjörn Svanberg FC RGS

Projektledare
Ulla Sundberg AC Utvecklingsavdelningen