



Verksamhetsplan

2022

Regionservice
2022

Innehållsförteckning

1	Inledning	3
2	Verksamhetens uppdrag	4
3	Målstyrning	5
4	Kvalitetsstyrning	7
4.1	Regiongemensamma indikatorer: Medarbetare	7
4.2	Regiongemensamma indikatorer: Ekonomi.....	7
4.3	Förvaltningsspecifika indikatorer	7
4.4	Förvaltningsspecifika produktionstal	8
4.5	Arbetsmiljö	8
5	Ekonomistyrning	10
5.1	Driftbudget	10
5.2	Investeringsbudget	11
6	Intern kontroll	12
7	Bilaga - Målstyrning, detaljer	14
7.1	Grön omställning.....	14
7.2	Nära och sammanhållen vård.....	15
7.3	Digitalisering i vården	16
7.4	Förutsättningar för verksamhetens genomförande	16
7.5	Verksamhetens egna utvecklingsområden.....	18

1 Inledning

Verksamhetsplanering handlar om att på ett strukturerat sätt få fram vad verksamheten ska prioritera under kommande planperiod. Planeringen kopplar den kortsiktiga verksamhetsstyrningen med de långsiktiga strategierna och visionen. En samlad verksamhetsplanering är ett styrverktyg som ska ge god kontroll över resurser, resultat och prioriteringar i verksamheten. För den enskilde medarbetaren ger verksamhetsplaneringen en förståelse för vad som är prioriterat och placerar varje medarbetare i ett sammanhang. Varje organisatorisk nivå ska ha möjlighet och befogenhet att genomföra planerings- och uppföljningsarbetet baserat på dess förutsättningar och uppdrag. En systematisk dialog som innebär kontinuerliga och strukturerade samtal om vision, strategier, förhållningssätt, planer och resultat syftar till att skapa gemensamma bilder, förståelse och goda relationer.

I driftsnämnden verksamhetsplan förhåller sig nämnden till de av regionfullmäktige särskilt identifierade fokusområdena för kommande verksamhetsår. Dessa utvecklingsområden kompletterat med nämndens egna identifierade utvecklingsområden utgör kommande års målstyrning för verksamheten. Utöver detta ska förvaltningens grunduppdrag genomföras och utvecklas vilket kommer i uttryck i verksamhets- och aktivitetsplaner på underliggande nivåer.

Driftsnämndens verksamhetsplan inkluderar nämndens internbudget, investeringsplan, nämndens arbetsmiljöplan samt intern kontroll.

Driftsnämnden följer regelbundet upp verksamhetsplanen via uppföljningsrapporter vilket omfattar såväl målstyrningen genom de av regionfullmäktige identifierade fokusområdena, driftsnämndens egna identifierade utvecklingsområden samt indikatorer som återspeglar uppfyllelse av genomfört grunduppdrag.

2 Verksamhetens uppdrag

Genom Regionfullmäktige framgår driftsnämndens uppdrag ”Genom interna överenskommelser tillhandahålla försörjnings- och stödfunktioner som ur regionens perspektiv ger bästa service till regionens verksamheter varigenom dessa kan fokusera på sina kärnverksamheter.” Dessutom finns en styrning av allmän karaktär som är gemensam för alla driftsnämnder i Region Halland.

Styrande lagstiftning, utöver den som är generell för all offentlig verksamhet såsom kommunallag, förvaltningslag m.m., som är särskilt riktad till driftsnämndens område återfinns livsmedelslagen, avfallsförordningen, elsäkerhetslagen, miljöbalken samt yrkestrafiklagen.

Regionala styrdokument som har särskild betydelse för nämndens ansvarsområde är Reglementet, Hallands strategi för hållbar tillväxt, Hälso- och sjukvårdsstrategin, Mål och budget samt relevanta policydokument.

Nämndens viktigaste målgrupper som har direkt påverkan på regionservice strategiska inriktning och vars krav betraktas som bindande är:

- Övriga nämnder / förvaltningar där regionservice har skriftliga överenskommelser med,
- Regionstyrelsen som har det övergripande ansvaret för regionens verksamheter,
- Regionfullmäktige som ställer krav utifrån framtagna policyer och andra styrande dokument.

Övriga intressenter som har en indirekt påverkan på regionservice strategiska inriktning:

- Övriga partners ställer krav utifrån generella förväntningar inom ”branschen”,
- Medarbetare ställer krav utifrån engagemang att förenkla genom att samarbeta,
- Invånarna ställer krav på vården vilket indirekt påverkar kraven på regionservice,
- Leverantörer/Entreprenörer ställer krav utifrån att deras produkt/tjänst via regionservice når slutkund.

3 Målstyrning

Regionfullmäktige fattar beslut om Mål och budget för Region Halland. Nämndens bidrag till den övergripande måluppfyllelsen sammanfattas, tillsammans med en beskrivning av hur verksamhetens uppdrag ska kvalitetssäkras, i verksamhetsplanen.

Nämnden bidrar till den övergripande måluppfyllelsen genom de fokusområden som faller inom verksamhetens grunduppdrag och reglemente, vilka framgår i nedanstående översikt.

Fokusområde	Regiongemensamma uppdrag	Förvaltningens uppdrag / deluppdrag
Grön omställning	Minska Region Hallands klimatpåverkande utsläpp	Minska koldioxidutsläppen för godstransporter
		Minska koldioxidutsläppen från persontransporter
		Initiera och delta i kommunikationsinsatser kopplat till rätt val av fordon och bränsle
	Förbättra Region Hallands samlade avfallshantering	Inventera möjlighet till källsortering
	Energieffektivisering inom Region Hallands eget fastighetsbestånd	
	Arbeta för en hållbar plastanvändning	Identifiera möjligheten till minskad användning av engångsprodukter av plast
	Aktivt bidra till Region Hallands interna klimat- och miljöarbete	Minska användning av samt byta ut miljöfarliga kemikalier
Kvalitetssäkra registrering av kemikalier		
Kompletterande miljöutbildning		
Nära och sammanhållen vård	Vidareutveckla den nära vården	Analysera innebörden ur ett serviceleveransperspektiv
Digitalisering i vården	Förbättra regionens digitala tillgänglighet	Förbättra digital tillgänglighet
	Förbättra kvalitet och resursanvändning genom arbetssätt som drar nytta av digitala verktyg	Utveckla verksamheten med stöd av digitala verktyg
Förutsättningar för verksamhetens genomförande	Förbättra förutsättningar för digital utveckling	Etablera en organisering för digital samordning inom förvaltningen
	Under perioden arbeta med att minska sårbarheten i sin verksamhet och för att stärka förmågan att hantera allvarliga och extraordinära händelser i fredstid	Förbereda för förändrad uthållighet i materialförsörjningen
		Revidera kontinuitetsplanerna i ett brett perspektiv
	Säkerställa att regionens behov av utveckling och omställning av kompetens tillgodoseas	Säkerställa att fler verksamheter beskriver och följer upp kompetensbehov
Förbättra chefers förutsättningar att lyckas i sitt chefsuppdrag	Successionsplanering av nyckelkompetenser	
		Skapa förutsättningar för chefer att leda i förändring och att lyckas i sitt

Fokusområde	Regiongemensamma uppdrag	Förvaltningens uppdrag / deluppdrag
	Verka för att möta individens behov av att kunna utvecklas på jämlika och jämställda villkor	chefsuppdrag Ledning och styrning utifrån jämställdhets- och rättighetsperspektiv
Verksamhetens egna utvecklingsområden		Arbetsmiljöplan 2022: Arbetsplatsträffarna ska ligga i linje med nya samverkansavtalet
		Områdets/avdelningens egna utvecklingsområden
		Påbörja etablering av en mer sammanhållen kundupplevd service / supportfunktion
		Öka kunskapen inom området informationssäkerhet
		Hålla samman de praktiska delarna i utbildningen kring "RGS roll i Region Halland"
		Driva arbetet med målbild 2028
		Utvärdera beslutad styrmodell för standardiserade tjänster
		Medarbetare bidrar genom delaktighet i löpande verksamhetsplanering och uppföljning för att ständigt utveckla verksamheten
		Skapa ett sammanhållet kundregister
		Se över och lämna förslag på förbättring av RGS beredskapsorganisation
		Påbörja arbetet med att ta fram funktionsstrategier
		Uppdatera förutsättningarna för en framtida måltidsförsörjning

4 Kvalitetsstyrning

4.1 Regiongemensamma indikatorer: Medarbetare

Indikator	Målvärde	Tjänsteområde
Personalomsättning	11%	Förvaltning
Sjukfrånvaro	6,5%	Förvaltning
HME-index	77	Förvaltning

4.2 Regiongemensamma indikatorer: Ekonomi

Indikator	Målvärde	Tjänsteområde
Periodresultat	0	Förvaltning
Ackumulerad budgetavvikelse	0	Förvaltning
Prognos budgetavvikelse	0	Förvaltning
Prognos investeringsbudgetavvikelse	0	Förvaltning
Kostnadsutveckling	¹	Förvaltning
Intäktsutveckling	Se fotnot 1	Förvaltning

De ekonomiska indikatorerna för 2022 är oförändrade från 2021 och omnämns ovan. De förvaltningsspecifika indikatorerna nedan, i kapitel 4.3 är något förändrade och utgör ett urval av det samlade antalet verksamhetsindikatorer - utvalda att rapporteras till nämnd.

Under kapitel 4.4 presenteras de produktionstal som verksamheten rapporterar till nämnden för att kunna följa volymutvecklingen över tid genom jämförelse med tidigare år.

4.3 Förvaltningsspecifika indikatorer

Indikatorer	Målvärde	Tjänsteområde
Nöjda användare	4,0	Samtliga områden
Andel åtgärdade revisionsavvikelser inom anvisad tid (%)	100 %	Samtliga områden
Antal kritiska störningar på grund av bristande tjänsteleveranser	0	Samtliga områden
Korttidssjukfrånvaro (%)	3,3 %	Samtliga områden
Nöjda chefer - HME	80	Samtliga områden
OSA-värde	65	Samtliga områden
Andel levererade anställningsavtal enligt överenskommen servicenivå (%)	100 %	GAS
Kostnad per kundfaktura	15 kr	GAS
Kostnad per leverantörsfaktura	28 kr	GAS
Kostnad per lönespecifikation	118 kr	GAS
Antal löner per lönekonsult	872	GAS
Andel ekologiska livsmedel (%)	30 %	Kost
Matsvinn patientkost (g/portion)	100 g	Kost
Andel beställda patienttransporter utförda i tid (%)	92 %	Logistik

¹ Regionservice justerar inte budgetposter för tillkommande eller avgående överenskommelser vare sig på kostnads- eller intäktssidan under pågående verksamhetsår. Indikatorn påverkas även av förändrad försäljningsvolym såväl internt som externt. Därför kan inget relevant målvärde sättas. En samlad bedömning görs istället månatligen av relationen dem emellan.

Koldioxidutsläpp godstransporter (g/km)	140 g/km	Logistik
Koldioxidutsläpp personbilar RGS	90 g/km	Logistik
Andel godkända kvalitetsmätningar av regelmässig städning (%)	95 %	Städ/VNS
Andel arbetsordrar som avslutats inom angiven prioritering (%)	75 %	Teknisk Service
Medelsvarstid alla inkomna samtal till telefonist (sek)	21 sek	Telefoni
Andel skannade dokument till e-arkiv enligt överenskommen servicenivå (%)	100 %	Övriga tjänster

4.4 Förvaltningsspecifika produktionstal

Produktionstal	Tjänsteområde
Antal ärenden	GAS
Antal löner per lönekonsult	GAS
Antal dygnsportioner	Kost
Antal körda mil godstransporter	Logistik
Antal körda mil personbilar RGS	Logistik
Antal patienttransporter	Logistik
Antal inkomna ärenden, samtal och besök	Servicecenter
Antal kvm städyta	Städ
Antal utförda arbetsordrar	Teknisk Service
Antal inkomna samtal till telefonist	Telefoni
Antal registrerade besök - reception	Övriga tjänster
Antal självincheckade besök - efterarbete/back-office - reception	Övriga tjänster
Antal hanterade ärenden Resam - reception	Övriga tjänster
Antal skannade vårdokument	Övriga tjänster
Antal skannade arkivdokument	Övriga tjänster
Antal utfärdade tjänstelegitimationer	Övriga tjänster
Antal utfärdade reservkort (tjänstelegitimation)	Övriga tjänster

4.5 Arbetsmiljö

Målsättning för arbetsmiljöarbetet på förvaltningen. Grunden för vårt aktiva arbetsmiljöarbete i Region Halland är det systematiska arbetsmiljöarbetet. Förvaltningens arbetsmiljöarbete ska ske i samverkan och med delaktighet av medarbetare i enlighet med Region Hallands arbetsmiljöpolicy och rutiner för ett sunt och hållbart arbetsliv.

Ansvar och beslutsgång

Driftnämnden har ansvar för förvaltningens arbetsmiljö och att ge förvaltningen de förutsättningar den behöver i form av resurser, befogenheter och kompetens så att verksamheten kan genomföra ett systematiskt arbetsmiljöarbete.

Förvaltningschefen ansvarar under driftnämnden för att det praktiska arbetsmiljöarbetet verkställs, dvs säkerställer att uppgifter inom arbetsmiljön utförs för att förebygga risker och främja hälsa. Förvaltningschefen har rätt att fördela uppgifter så långt ut i organisationen som den behöver så att ett systematiskt arbetsmiljöarbete kan ske ute på arbetsplatserna.

Varje enskild medarbetare har ansvar för arbetsmiljön i form av att följa instruktioner, rutiner och använda skyddsutrustning, samt att rapportera risker i sin arbetsmiljö till närmsta chef.

Aktivitetsplan

I Region Halland delar vi upp aktivitetsplanen i två delar. Den första delen visar på de systematiska arbetsmiljöuppgifterna vi gör återkommande med viss frekvens eller löpande under respektive år. I den andra delen tydliggör vi de prioriterade områden som förvaltningen särskilt ska fokusera på under året. Den sistnämnda delen styrs och presenteras i kapitlet ovan - Målstyrning.

Aktivitetsplan systematiskt arbetsmiljöarbete, SAM

- Systematisk riskbedömning genom årliga arbetsmiljöronder. Samverkan.
- Systematisk brandskyddskontroll och handlingsplaner vid behov. Samverkan.
- Rapportera tillbud och arbetsskador i STELLA löpande. Anmäla arbetsskador och handlingsplaner vid behov. Uppföljning i samverkan och i Årsrapport.
- APT i enlighet med samverkansavtal. Medarbetaruppdraget och värdegrunden ska ligga till grund för teman under årets möten.
- Erbjud och genomföra utvecklingssamtal och lönesamtal för samtliga medarbetare. Dokumentation i individuell utvecklingsplan.
- Redovisa personalstatistik löpande, inkl. analys och upprätta handlingsplan vid behov.
- Genomföra aktivt rehabiliteringsarbete i enlighet med rehabprocessen i Region Halland. Dokumentation i Adato.
- Introduktion – säkerställa att arbetsmiljöpolicy, arbetsmiljöplan och lokala rutiner görs kända för nya medarbetare.
- Arbetsmiljöansvar och uppgiftsfördelning – säkerställa att nya chefer går regiongemensam arbetsmiljöutbildning.
- För förvaltningar som är arbetsmiljöcertifierade gäller även genomförande av externrevision.

5 Ekonomistyrning

Här presenteras nämndens budget inklusive investeringsbudget för 2022. Kompletteras enligt tidplan, förvaltningens samt den regionövergripande, när detaljbudgeten är klar.

5.1 Driftbudget

Nämndens ekonomiska uppdrag är att finansiera sin verksamhet genom interna intäkter för utförda tjänster och erhåller av den anledningen inget regionbidrag. Kvalitet och omfattning ska spegla det standardiserade behov som finns i kärnverksamheternas förvaltningar. Utökningar eller förändringar i tjänstebudet behöver samtidigt avspeglas i den resursfördelning som årligen ger köpkraft hos våra partners.

Nämnden har som strategi att arbeta med ständiga förbättringar för att kunna erbjuda prisvärda lösningar som är konkurrenskraftiga på marknaden. Detta säkerställs genom benchmarking inom de tjänsteområden där nämnden är verksam. För 2022 ser den preliminära budgeten per område ut enligt nedan. Jämförelsekolumn 2021 avser preliminära budgeten vid samma tidpunkt föregående år.

Budgetomslutning per område (tkr)	Budget 2021	Budget 2022
Gemensam administrativ service	-50 753	-44 234
IT- Teleservice	-297 864	0
Telefoni och kundservice		-72 789
Kostservice	-74 833	-61 394
Logistikservice	-71 127	-74 987
Logistikservice Förrådsvaror	-85 089	-86 790
Centralt ägda datorer	-11 532	0
Regionupphandling	-774	0
Stabsfunktioner och RGS gemensamt	-30 046	-20 842
Städservice och Vårdnära service	-123 382	-125 049
Teknisk service	-101 046	-95 554
Summa områden	-846 444	-581 639

Prismodellen och debiteringen mot partner motsvarar nu den faktiska leveransen - den standardiserade leverans som lanserades från 2020. För 2022 inkluderar detta även Gemensam administrativ service vars standardiserade leverans påbörjades 2021. Förändringarna från 2021 års preliminära omslutningsbudget utgörs framför allt av förändringen inom Region Hallands IT-organisation. Detta påverkar även Gemensam administrativ service som tidigare inkluderat resurser inom systemförvaltningen.

Detaljbudgeten kommer att presenteras och beslutas i samband med nämndens

första möte 2022.

5.2 Investeringsbudget

Nämnden presenterar här sin investeringsplan för verksamhetsåret. Från 2022 tar nämnden inte längre upp investeringarna inom IT-området vilket innebär att investeringsplanen är betydligt mindre omfattande. Investeringsutrymmet för dessa är från 2022 överförd till Regionkontoret.

Nämndens investeringar av större omfattning rör främst ersättningsinvesteringar av utrustning. den samlade investeringsbudgeten per område presenteras nedan.

Regionservice (tkr)	Investerings- budget 2021	Investerings- budget 2022
GAS	0	0
IT-service	13 901	0
Kostservice	5 150	7 650
Logistikservice	1 720	1 650
Städservice	2 500	1 400
Teknisk service	950	2 100
Teleservice	7 150	2 150
Vårdnära service	0	0
Centralt ägda datorer	19 200	0
Regionservice	50 571	14 950

Planlagda investeringar för 2021 och som av olika anledningar ännu inte genomförts uppgår till 5,2 mnkr. Dessa ämnar nämnden att ta upp i samband med resultathanteringen i årsredovisningen för 2021 för Fullmäktige att fatta beslut om. Investeringarna avser matvagnar inom kostservice (4,0 mnkr) samt inköp av lastbil till Logistikservice (1,2 mnkr).

6 Intern kontroll

Områden	Risk	Väsentlighet / Konsekvens	Risk- tal	Kontroll- moment	Metod	Avstämnings- datum	Kontroll- ansvarig	Rapport till
Verksamhetens genomförande / kvalitet	Bristfällig introduktion för chefer och medarbetare	Längre uppstartstid Felaktiga beslut	9	Genomförs tillfreds- ställande introduktion	Intervjuer	I samband med UR1, UR2 samt Årsbokslut	Avd.chef Stöd och samordning	FC
Verksamhetens genomförande / kvalitet	Överleverera - leverera mer än det som finns i internöverenskom- melser	Beslutad standard följs inte Ökade kostnader Skapar felaktig förväntan Stress hos medarbetare	6	Stämmer leverans överens med överenskommelse	Stickprov/ mätning/ statistik	I samband med UR1, UR2 samt Årsbokslut	Avd.chef Stöd och samordning	FC

Områden	Risk	Väsentlighet / Konsekvens	Risk- tal	Kontroll- moment	Metod	Avstämnings- datum	Kontroll- ansvarig	Rapport till
HR	För låg trivsel på jobbet	Minskad produktivitet Dålig arbetsmiljö, ex. stress, konflikt Höga sjuktal	6	Hur trivs medarbetare och chefer på jobbet	Intervjuer/ enkät	I samband med UR1, UR2 samt Årsbokslut	HR-chef	FC
Ekonomi	Betald faktura stämmer inte med upphandlat avtal	Ökade kostnader Bidrar till felaktig konkurrens Negativt för RH-varumärke	6	Stämmer faktura med avtal	Kontrollera betald faktura mot avtal	I samband med UR1, UR2 samt Årsbokslut	Ekonomi-chef	FC

7 Bilaga - Målstyrning, detaljer

7.1 Grön omställning

7.1.1 Minska Region Hallands klimatpåverkande utsläpp

7.1.1.1 Minska koldioxidutsläppen för godstransporter

Vid regionservice årligt rullande värdering av aktiviteter som påverkar miljön är godstransport värderat till att vara en betydande miljöaspekt.

7.1.1.2 Minska koldioxidutsläppen från persontransporter

Vid Regionservice årligt rullande värdering av aktiviteter som påverkar miljön är persontransporter värderat till att vara en betydande miljöaspekt. Inom förvaltningen ska en förändring ske avseende de verksamhetsbilar som trots allt drivs med diesel. Dessa fordon ska övergå till att tanka med HVO 100. Indikatorn som finns i kvalitetsuppföljningen visar ett mål på 70% vilket indikerar en förståelse för att det inte i alla stycken är lämpligt/möjligt att tanka på det stationer som har denna typ av drivmedel.

7.1.1.3 Initiera och delta i kommunikationsinsatser kopplat till rätt val av fordon och bränsle

Redan idag arbetar logistikfunktionen med att säkerställa den mest optimala fordonsflottan i regionen. Detta kopplas då till körmönster på poolbilar och verksamhetsbilar. Mest miljövänliga alternativ ska användas över tid. Ytterligare kommunikationsinsatser kan med fördel driva på utvecklingen mot en snabbare omställning.

7.1.2 Förbättra Region Hallands samlade avfallshantering

7.1.2.1 Inventera möjlighet till källsortering

Idag är möjligheten till källsortering olika inom våra verksamheter. I syfte att få en samlad hållbar standard inom regionen behöver ett identifieringsarbete inledningsvis genomföras. Därefter förutsätts en samlad inriktning av källsortering inom regionens verksamheter där vi tillsammans får ut rätt effekt inom området. Samtidigt är det lämpligt att med regionens samlade resurser följa upp hela processen för källsorterat material så att den återvinns utifrån "best practice".

Detta uppdrag fördelas inledningsvis inte ner till områdena, utan stannar på RGS-nivån tills kompletterande styrning kommer från miljösamordnare.

7.1.3 Energieffektivisering inom Region Hallands eget fastighetsbestånd

7.1.4 Arbeta för en hållbar plastanvändning

7.1.4.1 Identifiera möjligheten till minskad användning av engångsprodukter av plast

En hållbar plastanvändning, och minskad användning av engångsprodukter, är väsentlig för den gröna omställningen både med avseende på minskade klimatpåverkande utsläpp och resurshushållning. Majoriteten av all plast tillverkas av fossil råvara och medför därmed stor klimatpåverkan. Ett av de största användningsområdena för plast är engångsprodukter, som används i stor utsträckning inom Region Halland. Med en minskad och hållbar användning blir vår miljöpåverkan lägre.

Inom förvaltningen har vi tagit flera steg inom området. Vi tar nu ytterligare ett steg för att om möjligt finna fler områden för omställning till minskad användning.

7.1.5 Aktivt bidra till Region Hallands interna klimat- och miljöarbete

7.1.5.1 Minska användning av samt byta ut miljöfarliga kemikalier

Vid Regionservice årligt rullande värdering av aktiviteter som påverkar miljön är användningen av kemikalier värderat till att vara en miljöaspekt som ska beaktas och aktivt jobbas med.

7.1.5.2 Kvalitetssäkra registrering av kemikalier

Region Hallands stödsystem för registrering av kemikalier benämns iChemistry. Under 2022 ska respektive verksamhet säkerställa att de kemikalier som används i verksamheten finns registrerade i systemet och att berörda medarbetare har den kännedom som krävs för användande av produkten i sin verksamhet.

7.1.5.3 Kompletterande miljöutbildning

Uppsamlingsaktivitet för nyanställda där vi arrangerar utbildning inom miljöområdet tills dess att det finns en fördjupad utbildning. Denna utbildningsaktivitet kan eventuellt läggas in som reguljär utbildning i Kompetensportalen och blir därmed löpande obligatorisk.

7.2 Nära och sammanhållen vård

7.2.1 Vidareutveckla den nära vården

7.2.1.1 Analysera innebörden ur ett serviceleveransperspektiv

Nationellt pågår ett arbete utifrån en övergripande styrning om "God och nära vård". Regionerna tar sig an styrningen utifrån sina egna förutsättningar. Inom Region

Halland pågår olika utvecklingsinitiativ för att uppnå syftet med styrningen. En sammanhållen grupp för att stödja denna utveckling finns etablerad inom regionen. RGS är inbjudna att delta för att på mer nära håll kunna förstå de eventuella konsekvenser det kan bli för våra serviceleveranser. RGS representeras av OC logistik och städ / VNS.

7.3 Digitalisering i vården

7.3.1 Förbättra regionens digitala tillgänglighet

7.3.1.1 Förbättra digital tillgänglighet

RGS har inom olika områden en kontaktyta gentemot invånarna. Över tid ska digital tillgänglighet förbättras så att även den viktiga ingången till våra tjänster utvecklas. Möjligen kommer ett permanent uppdrag inom området "invånarservice" att etableras inom förvaltningen där digital tillgänglighet ska bli en av flera möjliga ingångar för invånarna att komma i kontakt med våra tjänster.

7.3.2 Förbättra kvalitet och resursanvändning genom arbetssätt som drar nytta av digitala verktyg

7.3.2.1 Utveckla verksamheten med stöd av digitala verktyg

Uppdraget innebär att utveckla arbetssätt med stöd av "dagens teknik" som bidrar till att verksamheten kan bedrivas mer resurseffektivt med ökad kvalitet utifrån ett partnerperspektiv. Uppdraget löses antingen på bredden av flera tjänsteleveranser, eller på djupet av någon.

7.4 Förutsättningar för verksamhetens genomförande

7.4.1 Förbättra förutsättningar för digital utveckling

7.4.1.1 Etablera en organisering för digital samordning inom förvaltningen

Vid ingången till den 1 oktober 2021 finns en idé, som ett resultat från ett utvecklingsarbete, om en produktionsinriktad stödfunktion för IT- och digitalisering inom RK. Idén bygger bland annat på ett starkt partnerskap mellan förvaltningarna som "sitter med behoven" av utveckling i IT-system och IT- och digitaliseringsfunktionen som "sitter med drift- och utvecklingsresurser". Inom RGS behöver vi bygga upp en samlad förmåga att kunna presentera / paketera och prioritera våra behov utifrån våra stödsystem.

7.4.2 Under perioden arbeta med att minska sårbarheten i sin verksamhet och för att stärka förmågan att hantera allvarliga och extraordinära händelser i fredstid

7.4.2.1 Förbereda för förändrad uthållighet i materialförsörjningen

Försvarsberedningens delrapport från 2017-12 anger att samhällets samlade förmåga till uthållighet är identifierad till tre månader, i händelse av någon form av kris. Myndigheten för samhällsskydd och beredskap (MSB) ger styrning för hur ett robust samhälle ska utvecklas för att minska riskerna för samhällsviktig verksamhet.

Under våren 2021 kom regeringens delbetänkande om "En stärkt försörjningsberedskap för hälso- och sjukvården" som föreslår en stärkt förmåga till bättre uthållighet avseende material och läkemedelsförsörjning. Detta ska bland annat ses i skenet av en nationell satsning på det civila och militära försvaret som över tid (intill 2036) ska bygga upp tidigare förlorade förmågor.

Uppdraget innebär planerade förberedelser för att kunna möta regeringens beslut som sannolikt kommer våren 2022. Som exempel kan nämnas - krav på lagervolym vid utökad uthållighet, krav på lagersystem och dess kompatibilitet till nationell översikt, samordning av materialförsörjning med andra intressenter m.m..

7.4.2.2 Revidera kontinuitetsplanerna i ett brett perspektiv

Revidera kontinuitetsplanerna i syfte att säkerställa att dessa möter en generell händelseutveckling snarare än specifikt mot ex pandemin.

7.4.3 Säkerställa att regionens behov av utveckling och omställning av kompetens tillgodoses

7.4.3.1 Säkerställa att fler verksamheter beskriver och följer upp kompetensbehov

Region Hallands chefer kan idag få stöd för kompetensförsörjning genom fastställd metodik och gemensamt kompetensramverk och IT stöd (kompetensportalen).

Under 2021 skulle samtliga chefer göra en plan för hur de tillsammans med medarbetarna ska genomföra beskrivning av funktionella kompetenser för de yrkesgrupper som de har anställda i sin verksamhet. Enligt planen ska kompetenserna tydlig beskrivas och kunna följas upp. Vidare ska planen innehålla vilka basutbildningar och certifikat som krävs och hur dessa ska implementeras.

Under 2022 ska verksamheten påbörja arbete enligt egen utarbetad plan och beskriva funktionella kompetens för yrkeskategorier och arbete med basutbildningar och certifikat.

7.4.3.2 Successionsplanering av nyckelkompetenser

Varje verksamhet inom Regionsservice tar fram en plan för vilka nyckelkompetenser som är kritiska för verksamheten. I planen ingår att säkerställa att det finns ersättare för nyckelkompetenserna. Säkerställande av nyckelkompetenser är också en avgörande förmåga i arbete med utvecklingen av våra kontinuitetsplaner.

7.4.4 Förbättra chefers förutsättningar att lyckas i sitt chefsuppdrag

7.4.4.1 Skapa förutsättningar för chefer att leda i förändring och att lyckas i sitt chefsuppdrag

Fortsatt stärka chefernas möjlighet och förmåga att leda i förändring. Kontinuerligt arbete för att skapa förutsättning för chefer att lyckas i sitt chefsuppdrag. Vilket inkluderar att också se över organiseringen. OC identifierar bland annat de AC som med fördel tar del av regionens interna ledarskapsutbildning för chefer - UL (utvecklande ledarskap). OC värderar också möjligheten att stärka ledningsförmågan genom olika grupputvecklingsinsatser för egen ledningsgrupp.

7.4.5 Verka för att möta individens behov av att kunna utvecklas på jämlika och jämställda villkor

7.4.5.1 Ledning och styrning utifrån jämställdhets- och rättighetsperspektiv

Regionsservice ska under 2022 identifiera och analysera hur förvaltningen leder och styr utifrån ett jämställdhets- och rättighetsperspektiv. Vidare ska beskrivas vilka tillvägagångssätt och metoder som används eller kommer att användas för att påbörja implementering av jämställdhets- och rättighetsperspektiv.

7.5 Verksamhetens egna utvecklingsområden

7.5.1 Arbetsmiljöplan 2022: Arbetsplatsträffarna ska ligga i linje med nya samverkansavtalet

Syftet är att arbetsplatsträffarna (APT) ska skapa dialog och delaktighet både inom grunduppdraget såväl som inom verksamhetsutveckling. Arbete med innehåll, utformning och ett gemensamt ansvarstagande för APT. Denna aktivitet omfattar såväl 2021 som 2022. Senast 2022 ska utformning och anpassning vara etablerad.

7.5.2 Områdets/avdelningens egna utvecklingsområden

Under detta förvaltningsuppdrag skapar respektive område/avdelning sina egna utvecklingsaktiviteter för verksamhetsåret 2021.

7.5.3 Påbörja etablering av en mer sammanhållen kundupplevd service / supportfunktion

Målbilden (antagen 2021) - Regionservice supporttjänst ska vara samlad, utbudsintegrerad och åtkomstbar med en väg in. Supporttjänsten ska upplevas som enkel och tillgänglig och ska ge kunden en lösning på sitt behov, oavsett om det gäller felanmälan, förfrågan eller beställning.

Det betyder att:

- * att vi lyssnar in kundernas behov som underlag för framtidens supporttjänst
- * att vi i regionen är överens om förväntan och krav på vår supporttjänst
- * att vi har processer för att hantera felanmälan, beställningar och förfrågan
- * att felanmälan och beställning i huvudsak ska ske digitalt
- * att vi etablerar systemoberoende gränssnitt på ”utsidan” för beställning och felanmälan
- * att den digitala supporttjänsten är självinstruerande
- * att vi har samma öppettider för bemannade supportfunktioner (förfrågan och stöd)

Internt inom RGS ska respektive områdeschef i nära samarbete med OC Tele / kundservice (som fått de detta utvecklingsuppdrag sig tilldelat) ta fram interna överenskommelser där det tydligt framgår vilket uppdrag servicecenter har kopplat till respektive tjänsteområde och vise versa (vilket åtagande gör tjänsteområdet för att möjliggöra att servicecenter kan lösa uppdraget).

Uppdraget innebär bland annat att skapa ordning i kundmöten mellan servicecenter och respektive funktion. "Mallen" för detta ska utgå från den styrning som finns i RSÖK (Utveckla Servicecentra till ett NAV för RGS tjänsteleveranser - därav tas detta bort som separat uppdrag).

7.5.4 Öka kunskapen inom området informationssäkerhet

Uppdraget innebär någon form av breddutbildning för förvaltningens medarbetare som syftar till en allmänt ökad kunskap inom området informationssäkerhet. Breddutbildningen bygger på den utbildning ledningsgrupperna fick under 2021. Preliminärt är områdeschefens uppdrag är säkerställa deltagande i utbildningen genom att styra genomförandet på APT, säkerställa att "föredragshållare" bokas upp / att utbildningen genomförs med underställda chefer och säkerställa att rapportera måluppfyllnaden av antal deltagare (om detta inte kan lösas på annat sätt - digital uppföljning via kompetensportalen).

Under 2022 ska breddutbildning genomföras för alla medarbetare på t.ex. APT. Denna breddutbildning kommer med stor sannolikhet att behöva se lite olika ut – de inom GAS har en omfattning, städ/kost medarbetare en grundligare mer generell omfattning, teknisk service en annan omfattning, osv. Med andra ord så har våra olika arbetsgrupper lite olika behov. Den omfattningen ska inledningsvis identifieras för att säkerställa rätt insatt resursåtgång. RGS säkerhetssamordnare bidrar med stöd i hur den inventeringen genomförs så att utbildningsinsatserna genomförs utifrån verkligt behov.

7.5.5 Hålla samman de praktiska delarna i utbildningen kring "RGS roll i Region Halland"

Uppdraget innebär att säkerställa att utbildningslokaler bokas upp, fika och luncher beställs samt bygger upp en "utbildning" i kompetensportalen där medarbetarna styrs till rätt utbildningstillfällen. Preliminärt är respektive områdeschefers uppdrag är säkerställa deltagande i utbildningen och rapportera måluppfyllnaden av antal deltagare (om detta inte kan lösas på annat sätt - digital uppföljning via kompetensportalen). Uppdraget innebär vidare ett nära samarbete med förvaltningens kommunikatör / kundansvarig som kommer att vara den sammanhållande länken i utbildningens genomförande (innehållsmässigt).

7.5.6 Driva arbetet med målbild 2028

En extern part är upphandlad för att facilitera framdriften av arbetet med Målbild 2028. Inom RGS är en intern projektledare utsedd som blir den operativa parten tillsammans med den externa parten. Extern part deltar endast i delar (skede 0 och 1) av det sammantagna arbetet med Målbild 2028. I skede 2 är det RGS som fullt ut ansvarar för genomförandet dock med stöd av extern part.

7.5.7 Utvärdera beslutad styrmodell för standardiserade tjänster

Styrmodellen är enhetlig inom de olika verksamhetsområdena men kan skilja sig lite i rollfördelningen. RGS behöver fortsätta att hålla modellen levande och reflektera över de forum som finns och bevaka att rätt frågor hanteras på rätt nivå. Controller är sammankallande till lärdomsavstämningar på förvaltningsnivå. Områdescheferna skapar nödvändiga aktiviteter för att utvärdera styrmodellen på taktisk / operativ nivå.

2020 var första året för tillämpning av de nya formerna för styrning och uppföljning inom ramen för beslutad Regiongemensam Service ÖverensKommelse (RSÖK). Uppdraget med att tillämpa styrningen och uppföljning behöver ständigt vara levande och kräver återkommande reflektionstillfällen varför uppdraget fortsatt finns med som prioriterat i verksamhetsplanen.

Uppdraget har såväl ett strategisk som taktisk, operativt och processmässigt perspektiv. Områdescheferna ska omhänderta de tre sistnämnda och skapa nödvändiga aktiviteter.

7.5.8 Medarbetare bidrar genom delaktighet i löpande verksamhetsplanering och uppföljning för att ständigt utveckla verksamheten

Uppdragets syfte är att sammantaget fånga de initiativ som tas utav OC/AC för att skapa delaktighet kring verksamhetsplanering och dess uppföljning, samt fånga upp förslag till ständiga förbättringar i verksamheten. Särskilt viktigt är att skapa en modell / process för omhändertagande och återkoppling av identifierade förbättringsförslag.

7.5.9 Skapa ett sammanhållet kundregister

Arbeta tvärfunktionellt i förvaltningen för att uppdatera och samordna kundregistren i tillämpliga system. Översynen bör ha sin utgångspunkt i enhetsbenämningarna i HAK och även innefatta ett uppdrag att säkerställa underhåll över tid.

7.5.10 Se över och lämna förslag på förbättring av RGS beredskapsorganisation

Ta fram förslag på hur en roll som IM/TiB kan fungera på RGS. Anpassas efter flera funktioner på förvaltningen. I uppdraget ingår att se över roller, rollbeskrivningar, processbeskrivningar samt olika kontaktvägar. Uppdragstagaren tar stöd av bland annat säkerhetssamordnare, OC TS samt tillämpliga avdelningschefer.

7.5.11 Påbörja arbetet med att ta fram funktionsstrategier

I samband med att förvaltningen arbetar fram en generell målbild mot 2028 påbörjas ett arbete som innebär att förvaltningens olika verksamheter tar stöd av arbetet i målbilden och arbetar fram långsiktiga strategier för egna funktioner. Preliminärt genomförs uppdraget genom att en verksamhet agerar som pilot för att sätta ramarna för "funktionsstrategierna".

7.5.12 Uppdatera förutsättningarna för en framtida måltidsförsörjning

Under 2016/2018 genomfördes utredningar, i olika omgångar, om en framtida måltidsförsörjning i Region Halland. I samband med slutredovisning för regionstyrelsen, januari 2019, beslutades att avvakta med ställningstagande i ärendet då den framtida utveckling inom hälso- och sjukvården med viktiga och långsiktiga fastighetsfrågor inledningsvis behövde identifieras och läggas som grund för andra ställningstaganden, som till exempel framtida måltidsförsörjning. Uppdraget innebär preliminärt, då det ännu inte är definierat till nämnden, att uppdatera förutsättningarna och påbörja dialog med de nämnder som avropar förvaltningens tjänster inom detta område.