

# Regionservice - uppföljning

Revisionsrapport nr 9 2023



Ansvarig verksamhet	Revisionskontoret
Kontakt	johan.magnusson@regionvarmland.se 010-831 40 60
Datum	2023-10-19
Diarienummer	Rev/23008
Region Värmland Regionens hus 651 82 Karlstad	

# 1. Inledning

## Bakgrund

Regionens revisorer ansvarar för att genomföra årlig granskning av regionens samtliga verksamheter. Utifrån detta uppdrag och ansvar har regionens revisorer utarbetat dokumentet "Granskningsstrategi" i vilket beskrivs de områden som revisorerna främst ska fokusera på under innevarande mandatperiod. Utifrån granskningsstrategin gör revisorerna en årlig riskbedömning och utifrån denna sammanställs en revisionsplan. I "Revisionsplan 2023" ingår bland annat en uppföljande granskning av Regionservice. I granskningen ska ingå en uppföljning av den granskning som revisorerna genomförde avseende Regionservice under 2019.

Regionservice utgör ett viktigt stöd till regionens kärnverksamheter och är ofta en förutsättning för att verksamheten ska kunna bedrivas på ett ändamålsenligt sätt.

Enligt Regionservice verksamhetsplan 2023 ska Regionservice bidra genom att stödja och underlätta för verksamheter att nå övergripande målsättningar samt skapa förutsättningar för hög produktion.

Regionservice ska tillgodose behovet av servicetjänster samt att agera som ett strategiskt stöd inom de fyra tjänsteområdena lokalvård, kostservice, logistik samt administrativ service. Våra servicetjänster ska levereras med hög effektivitet och kvalitet, antingen i egen regi eller som köpt tjänst.

Regionservice ska ansvara för att tillgodose behovet av servicetjänster och agera som ett strategiskt stöd inom tjänsteområdena lokalvård-, måltid-, logistik- samt kundservice. Regionservice strategiska roll innebär att ta ett helhetsansvar för servicetjänster.

Vid tidpunkten för den tidigare granskningen låg ansvaret för Regionservice verksamhet på Regionstyrelsen. Hälso- och sjukvårdsnämnden har, i enlighet med nämndens reglemente, nu ansvar för Regionservice verksamhet.

Konsultens sammanfattande revisionella bedömning i granskningen 2019 var:

*Det har under 2019 funnits brister i Regionstyrelsens övergripande styrning, uppföljning och kontroll avseende Regionservice. Bristerna har emellertid inte lett till allvarliga negativa konsekvenser, enligt konsultens bedömning, huvudsakligen till följd av att erfarna tjänstemän hanterat situationen i dialog med politiken. Konsulten har inte haft möjlighet att utvärdera om Regionstyrelsen i dagsläget har förutsättningar för en mer ändamålsenlig styrning. Konsulten bedömer det som en brist att tydlig organisatorisk koppling mellan Regionservice chef och cheferna inom hälso- och sjukvården nu saknas.*

Konsultens samlade rekommendationer 2019 var att:

*Regionstyrelsen rekommenderas säkerställa att mål formuleras på ett sätt som säkerställer att Regionstyrelsen kravställer effekterna av Regionservice arbete, såväl löpande som i samband med förbättringar och förändringar. Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas att tydligt kravställa önskade effekter i vårdverksamheter, kopplade till övertagandet av vårdnära servicetjänster.*

*Regionstyrelsen rekommenderas säkerställa att de mål som formuleras och den uppföljning som begärs in läggs upp på ett sätt som säkerställer att Regionstyrelsen kan följa upp effekterna av Regionservice arbete. Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas att tydligt följa upp kravställda effekter i vårdverksamheter, kopplade till övertagandet av vårdnära servicetjänster.*

*Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas att tydliggöra gränserna för respektive nämnds ansvarsområden samt att säkerställa transparensen i överväganden och beslut genom tydlig och tillgänglig dokumentation i protokoll och handlingar.*

*Regionstyrelsen rekommenderas säkerställa att Regionservice uppdrag och gränssnittet gentemot vårdverksamheter dokumenteras övergripande, som komplement till de IT-system som tillämpas i daglig styrning. Regionstyrelsen och Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas att, utifrån sina respektive uppdrag, säkerställa att det finns förutsättningar för nära samverkan mellan chefsnivåerna inom Regionservice och hälso- och sjukvårdens ledningsgrupp.*

## **Syfte och frågeställningar**

Det övergripande syftet är att bedöma om Hälso- och sjukvårdsnämnden har säkerställt att nämnden har en fungerande styrning, uppföljning och kontroll som syftar till att ge förutsättningar för Regionservice att bedriva en ändamålsenlig och fungerande verksamhet. Utgångspunkten för denna uppföljande granskning har varit de iakttagelser och rekommendationer som framfördes i den granskning som genomfördes år 2019.

Granskningen ska ge svar på följande revisionsfrågor:

- Hur har Hälso- och sjukvårdsnämnden, genom beslut och styrande dokument, säkerställt att Regionservice verksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt?
- Har Hälso- och sjukvårdsnämnden följt upp att verksamheten följer beslut, styrande dokument och rutiner?
- Har Hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit åtgärder med anledning av tidigare uppmärksammade iakttagelser och synpunkter (granskningen 2019)?

- Om granskningen visar att det finns brister, vilka förbättringsåtgärder behöver vidtas?

## **Avgränsning**

Denna uppföljande granskning avgränsas till att gälla om Hälso- och sjukvårdsnämnden tillsett att det finns förutsättningar för Regionservice att bedriva en ändamålsenlig och fungerande verksamhet.

Granskningen ska ligga till grund för ansvarsprövningen för år 2023.

## **Revisionskriterier**

Granskningen ska utgå från Regionfullmäktiges beslut samt tillämplig lagstiftning, föreskrifter och nationella riktlinjer.

## **Ansvarig nämnd**

Enligt kommunallagen ska styrelsen och nämnderna var och en inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Hälso- och sjukvårdsnämnden är ansvarig nämnd.

## **Metod**

Granskningen kommer att genomföras i form av dokumentstudier, intervjuer eller metoder som bedöms vara relevanta för granskningen.

## 2. Granskningens resultat

### 2.1 Granskningsfrågor

I Regionstyrelsens svar till revisorerna avseende rapporten 2019, påpekade Regionstyrelsen att regiondirektören hade beslutat om justeringar i organisationen. Justeringarna innebar bland annat att från och med den 1 augusti 2020 organiseras Regionservice inom hälso- och sjukvårdsdirektörens uppdrag.

Det övergripande syftet med denna uppföljning var att se om Hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit åtgärder utifrån de synpunkter och rekommendationer som framfördes i granskningen 2019.

Den genomförda justeringen av organisationen innebär i sig att delar av den kritik som konsulten framförde 2019 kan anses åtgärdade. I detta sammanhang kan nämnas rekommendationen, "Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas att tydligt kravställa önskade effekter...", vilket i den nuvarande organisationen inte torde vara ett problem eftersom Regionservice numer sorterar under Hälso- och sjukvårdsnämnden.

Utgångspunkten för denna uppföljande granskning var att svaren på nedanstående revisionsfrågor ska kunna ge svar på den övergripande revisionsfrågan.

- *Hur har Hälso- och sjukvårdsnämnden, genom beslut och styrande dokument, säkerställt att Regionservice verksamhet bedrivs på ett ändamålsenligt sätt?*

I granskningen 2019 angav konsulten att de "...bedömer det som en brist att tydlig organisatorisk koppling mellan Regionservice chef och cheferna inom hälso- och sjukvården nu saknas." I granskningen framfördes rekommendation om att "...säkerställa att mål formuleras på ett sätt som säkerställer att Regionstyrelsen kravställer effekterna av Regionservice arbete, såväl löpande som i samband med förbättringar och förändringar. Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas att tydligt kravställa önskade effekter i vårdverksamheter, kopplade till övertagandet av vårdnära servicetjänster".

Regionstyrelsen rekommenderades också att "...säkerställa att de mål som formuleras och den uppföljning som begärs in läggs upp på ett sätt som säkerställer att Regionstyrelsen kan följa upp effekterna av Regionservice arbete". Hälso- och sjukvårdsnämnden rekommenderas att tydligt följa upp kravställda effekter i vårdverksamheter, kopplade till övertagandet av vårdnära servicetjänster.

I den nuvarande organisationen återfinns Regionservice verksamhet under Hälso- och sjukvårdsnämnden och är organisatoriskt kopplad till hälso- och sjukvårdsdirektörens uppdrag. Regionservice chef ingår nu i Hälso- och sjukvårdens ledningsgrupp. I och med detta faller den del av kritiken som framfördes i den tidigare

granskningen och som avsåg bristande organisatorisk koppling mellan Regionservice chef och cheferna inom hälso- och sjukvården.

När det gäller kravställning är det i denna uppföljning aktuellt med den del som avser vilka effekter i vårdverksamheter som kopplas till de vårdnära- och andra service-tjänster som Regionservice utför.

Regionservice verksamhetsplan tar sin utgångspunkt i de mål som formulerats i regionplanen. Av Regionservice verksamhetsplan samt ett antal övriga styrdokument avseende verksamheten, framgår de mål och de krav som Regionservice har att uppfylla. Av verksamhetsplanen framgår hur Regionservice bidrar till de mål som Hälso- och sjukvårdsnämnden formulerat i sin nämndplan för verksamheten.

I verksamhetsplanens inledning anges att "Regionservice ska verka för bästa kvalitet och har ett övergripande ansvar gällande servicetjänster, våra tjänster ska präglas av värdeskapande i alla led".

I verksamhetsplanen, som gäller för samtliga verksamheter i regionen, sammanfattas Regionservice uppdrag på följande sätt:

"Regionservice ska tillgodose behovet av servicetjänster samt agera som ett strategiskt stöd inom de fyra tjänsteområdena lokalvård-, måltid-, logistik- samt kundservice. Regionservice strategiska roll innebär att ta ett helhetsansvar för servicetjänster, vilka ska levereras med hög produktivitet och kvalitet samt genomsyras av ett gott bemötande."

"Regionservice bidrar till tillgänglig vård och hög produktion genom att stödja och underlätta för verksamheter att nå övergripande målsättningar. Vi bidrar genom hög leveranssäkerhet och god pålitlighet i våra servicetjänster."

I verksamhetsplanen anges målformuleringar inom fyra olika delar: Lokalvård, Logistikservice, Måltidsservice och Kundservice.

Måluppfyllelsen mäts med indikatorer som i nästan samtliga fall är mätbara.

- *Har Hälso- och sjukvårdsnämnden följt upp att verksamheten följer beslut, styrande dokument och rutiner?*

Regionstyrelsen angav i sitt svar på rapporten att "Hälso- och sjukvården samt Regionservice ska gemensamt inom nämndens beslutade uppföljning för internkontroll rapportera kvalitets- och produktivetsmått inom området vårdnära service. Med gemensam organisering av hälso- och sjukvård och Regionservice förväntas uppföljning och utveckling av vårdnära service och effekter i vårdverksamheterna ske på ett tydligare och effektivare sätt."

I denna uppföljning kan konstateras att förutsättningarna för uppföljning och utveckling av vårdnära service har förbättrats. Uppföljning och utveckling av vårdnära service sker nu på ett samordnat sätt utifrån Hälso- och sjukvårdsnämndens nämndplan och Hälso- och sjukvårdens och Regionservice verksamhetsplaner.

Hälso- och sjukvårdsnämndens uppföljning av Regionservice verksamhet sker på likartat sätt som för övriga verksamheter inom nämndens ansvarsområde. Det vill säga genom månadsrapportering, delårsrapport samt årsredovisning.

Regionservice samverkan med övriga verksamheter i regionen sker till exempel genom; den strategiska lokalförsörjningsgruppen, där Regionservice områdeschef deltar för att sammanställa behov, som senare återkopplas till Regionfastigheter. Forum för säkerhets- och beredskapsfrågor på övergripande nivå samt digitaliseringsrådet är också exempel på verksamhetsövergripande samverkan där representanter från Regionservice deltar.

Samverkan sker också med Hållbarhetsenheten i miljöfrågor, ett exempel är arbetet med uppdatering av Miljöplan. Samverkan sker även med Upphandlingsenheten vid större upphandlingar som berör/hanteras av Regionservice.

- *Har Hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit åtgärder med anledning av tidigare uppmärksammade iakttagelser och synpunkter (granskningen 2019)?*

När det gäller vidtagna åtgärder utifrån de iakttagelser och synpunkter som framfördes i den föregående granskningen är det främst den genomförda organisationsförändringen som bör nämnas. Regionservice finns nu under Hälso- och sjukvårdsnämnden, vilket lett till att de flesta och mest explicita rekommendationerna från granskningen 2019 nu kan anses vara åtgärdade.

- *Om granskningen visar att det finns brister, vilka förbättringsåtgärder behöver vidtas?*

Enligt vad som framkommit i den aktuella uppföljningen kan vi konstatera att de framförda iakttagelserna och de rekommendationer som lämnades 2019, inte längre är aktuella. Organisationsförändringen har inneburit att Regionservice koppling till hälso- och sjukvårdsverksamheten har stärkts.

Organisationsförändringen har bland annat inneburit att företrädare för Regionservice på ett tydligare sätt finns med i hälso- och sjukvårdsverksamhetens planerings- och utvecklingsarbete samt i uppföljningen av verksamheten.

Det är dock viktigt att säkerställa att regionens övriga verksamheter inte åsidosätts när Regionservice nu ingår i Hälso- och sjukvårdsnämndens ansvar. Vi har i granskningen inte kunnat notera att organisationsförändringen har medfört problem vad gäller servicen till regionens övriga verksamheter. Av granskningen framgår att det finns etablerade förutsättningar och fora för nära samverkan även mellan chefsnivåerna inom regionens övriga verksamheter och Regionservice.



## 2.2 Bedömning

Det övergripande syftet med denna uppföljning var att se vilka åtgärder som Hälso- och sjukvårdsnämnden vidtagit med anledning av de synpunkter och rekommendationer som framfördes i revisorernas granskning år 2019.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har numer ansvar för Regionservice och från och med den 1 augusti 2020 organiseras Regionservice verksamhet inom hälso- och sjukvårdsdirektörens uppdrag. I och med detta kan de flesta och mest explicita rekommendationerna från granskningen 2019 nu anses vara åtgärdade.

Av granskningen framgår att det finns etablerade förutsättningar för nära samverkan mellan chefsnivåerna inom regionens övriga verksamheter och Regionservice. Det är viktigt att regionens övriga verksamheter inte åsidosätts när Regionservice nu ingår i Hälso- och sjukvårdsnämndens ansvar. Vi har i granskningen inte kunnat notera att organisationsförändringen har skapat problem vad gäller samverkan samt service till regionens övriga verksamheter.

---

Revisionen är ett demokratiskt kontrollinstrument som på uppdrag av fullmäktige ska granska styrelsens och nämndernas verksamhet samt presentera en revisionsberättelse. I Kommunallagen fastslås att revisorerna bland annat ska granska:

- Om verksamheten sköts på ett ändamålsenligt och från ekonomisk synpunkt tillfredsställande sätt.
- Om räkenskaperna är rättvisande, samt
- Om nämndernas interna kontroll är tillräcklig.

Vidare genomför revisorerna fördjupade granskningar inom områden där det finns betydande risker som kan medföra allvarliga konsekvenser.

Region Värmlands revisorsgrupp består av sju revisorer som utses av Regionfullmäktige. Revisionen biträds av sakkunniga vid regionens egna revisionskontor samt av upphandlade revisionsbyråer.

Information om revisionen och revisionsrapporter hittar du här: [Revision - Region Värmland \(regionvarmland.se\)](https://regionvarmland.se)

---