



Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

VERKSAMHETS- OCH LEDNINGSSTÖD

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

INNEHÅLL

1	FÖRVALTNINGENS GRUNDUPPDRAK	3
2	PLANERING OCH UPPFÖLJNING I FÖRVALTNINGEN.....	4
2.1	Planering och uppföljning avseende patientmat (inkl livsmedel).....	4
3	MÅL OCH PRIORITERAD UTVECKLING 2019 - 2021 MED PLAN FÖR GENOMFÖRANDE	5
3.1	Invånare/kundperspektiv	6
3.2	Verksamhet/processperspektiv	7
3.3	Medarbetare/uppdragstagarperspektiv	8
3.4	Ekonomiperspektiv.....	9
4	EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR.....	9
4.1	Ersättningar	9
4.1.1	Fördelningen av ersättningen inom förvaltningen	10
4.1.2	Ramförändring jämfört med föregående års ram.....	10
4.2	Intäktsfinansierade verksamheter	10
4.3	Resultatreglering.....	10
4.4	Investeringar	11
4.5	Budget	11
5	INTERN KONTROLL	13
6	FÖRVALTNINGSSPECIFIKA MÅL MED INDIKATORER OCH MÅLVÄRDE	14
7	INTERN REFERENS	15
8	UNDERSKRIFTER	15

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

1 FÖRVALTNINGENS GRUNDUPPDRAG

I förvaltningen Verksamhets- och ledningsstöd ingår verksamheter som tillhandahåller servicefunktioner och stöd inom HR- och ekonomiområdet till regionens förvaltningar och bolag.

Verksamhets- och ledningsstöd erbjuder service inom områdena Drift, Transport och logistik, Kontaktcenter med centrala receptioner inom sjukhusen, städ och vårdnära service

Verksamhets- och ledningsstöd erbjuder även service till besökare och personal genom bl a caféverksamhet och personalmatsal vid regionens sjukhus i Västerås, Köping och Fagersta.

Förvaltningen har ansvar för att förvalta Region Västmanlands anläggningstillgångar inom fastighetsområdet.

I Verksamhets- och ledningsstöds uppdrag ingår att leda arbetet med ny- och ombyggnation samt underhåll så att kärnverksamhetens uppdrag möjliggörs och anläggningstillgångarnas värden säkras. Att utveckla system och planer för energi-effektivisering är en viktig del av förvaltningens uppdrag.

Förvaltningen ska underlätta för regionens chefer i deras ledaruppdrag genom stöd inom ekonomi och HR. Uppdraget omfattar stöd och utveckling i utförande av HR- och ekonomiprocesser, stötta i att skapa en god arbetsmiljö och ett gott medarbetarskap, en rättvisande redovisning, korrekt lönehantering och säkra betalningsströmmar till och från regionen.

Förvaltningen tillhandahåller resurspool för att täcka korttidsfrånvaro inom framförallt vården samt administration av extern vårdpersonal. Förvaltningen ansvarar, genom Kostverksamheten, för produktion och leverans av patientmat till Region Västmanlands sjukhus samt övriga samarbetspartners.

Förvaltningen ska bidra till ett effektivare resursutnyttjande inom regionen genom att höja servicenivån från Verksamhets- och ledningsstöd och omfördela uppgifter till bäst lämpade yrkesgrupper.

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

2 PLANERING OCH UPPFÖLJNING I FÖRVALTNINGEN

Förvaltningsplanen arbetas fram av förvaltningens ledningsgrupp utifrån givna planeringsförutsättningar och i dialog med programansvariga. Förvaltningsplanen bryts ned i verksamhetsplaner som arbetas fram av respektive verksamhetsledning och fastställs av förvaltningsdirektör. Då VLS verksamheter är mångfasetterade innehåller förvaltningsplanen åtgärder av mer övergripande karaktär som sedan får brytas ned i mer konkreta aktiviteter för respektive verksamhet.

Verksamhetscheferna beskriver i delårsrapporter och årsredovisning hur arbetet går med måluppfyllelse och aktiviteter, samt eventuella avvikelser mot verksamhetsplanerna. Dessa behandlas i verksamheternas ledningsgrupper och rapporteras till förvaltningsstaben. Resultatdialog genomförs där förvaltningsdirektör, förvaltningsstab, verksamhetschef, samt controller och HR-konsult deltar.

Verksamheterna informerar om hur arbetet går med måluppfyllelse och aktiviteter i verksamhetsplanen på arbetsplatsträffar och om fackligt samråd finns på verksamhetsnivå sker samverkan med de fackliga organisationerna där.

Förvaltningsplanen följs upp i månadsrapporter, delårsrapporter och årsredovisning som behandlas i förvaltningens ledningsgrupp och rapporteras till styrelsen. Förvaltningen informerar de fackliga organisationerna i förvaltningens samråd.

Resultatdialog förs mellan förvaltningsdirektör (inkl stab) och regionens tjänstemannaledning vid delår- och årsuppföljning.

Bland annat redogörs för:

- Måluppfyllelse utifrån förvaltningsplan och mätplan
- Aktiviteter för att nå måluppfyllelse
- Åtgärder för att hantera uppkomna avvikelser mot mål och uppdrag

Vid medarbetarsamtal med förvaltningens chefer ingår även hur medarbetaren bidrar till verksamhetens mål.

2.1 Planering och uppföljning avseende patientmat (inkl livsmedel)

Verksamheten Kost ingår i förvaltningen Verksamhets- och ledningsstöd. Verksamheten Kost ska i sin verksamhetsplan redovisa hur man i linje med regionplanen samt VLS förvaltningsplans inriktning avser styra verksamheten i riktning mot mål, program och prioriterad utveckling.

Dock ingår Region Västmanland, Region Uppsala och Region Sörmland i en gemensam Kostnämnd. Nämnden ansvarar för patientmat (inkl livsmedel), ansvarsområdet ska omsättas av Kosts verksamhet.

Verksamheten kan omsätta styrning från nämnden i verksamhetsplanen samt komplettera planen med egna mål och strategier. Förvaltningsdirektören fastställer verksamhetsplanen.

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

I uppföljningen rapporterar Kost följsamhet till verksamhetsplan, inklusive eventuella avvikelser och korrigerande åtgärder, till förvaltningen. I uppföljningen rapporterar Kost även följsamhet till verksamhetsplanens delar kopplat till patientmat (inkl livsmedel), till nämnden.

3 MÅL OCH PRIORITERAD UTVECKLING 2019 - 2021 MED PLAN FÖR GENOMFÖRANDE

Verksamhets- och ledningsstöd redovisar, i förvaltningsplanen, hur man i linje med regionplanens inriktning avser styra verksamheten i riktning mot mål, program och prioriterad utveckling enligt följande tabell.

Förvaltningen kan komplettera med egna mål och strategier. Regionstyrelsen understryker vikten av att planera periodens insatser med återhållsamhet och ökat fokus på effektiv resursanvändning, då de ekonomiska förutsättningarna blir besvärligare kommande år.

VLS

<i>A Invånare/patient</i>	<i>B Verksamhet/process</i>
A1 Mål ● A1.1 Förtroende för våra tjänster ● A1.2 Hållbar tillväxt ● A1.3 Kundnöjdhet A2 Program ● A2.1 Program och handlingsplan för delaktighet för personer med funktionsnedsättning ● A2.2 Region Västmanlands digitaliseringsstrategi A3 Prioriterad utveckling <i>Enligt skrivning i Regionplanen samt</i> ● A3.1 Förstärkt invånarfokus	B1 Mål ● B1.1 Tillgänglighet ● B1.2 Kvalitet ● B1.3 Hushållning B2 Program ● B2.1 Miljöprogram och handlingsplan ● B2.2 Verksamhetsplaner för allmän säkerhet, informationssäkerhet och kris- och katastrofmedicinsk beredskap ● B2.3 Handlingsplan brandskydd ● B2.4 Digitaliseringsstrategi ● B2.5 Diplomerad fairtrade region ● B2.6 Energihandlingsplan B3 Prioriterad utveckling <i>Enligt skrivning i Regionplanen samt</i> ● B3.1 Digitalisera, effektivisera och automatisera administrativa flöden ● B3.2 I samverkan med Västmanlands sjukhus följa upp effekterna av införandet av konceptet samlad service ● B3.4 KPP/DRG-kompetens ska ingå som prioriterad del i controllerstödet till vårdverksamheterna ● B3.5 Förenkla för chefer

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

<i>C Ekonomi</i>	<i>D Medarbetare</i>
C1 Mål ● C1.1 Ekonomiskt resultat ● C1.2 Finansiell ställning ● C1.3 Verksamheten ska bedrivas inom ram/budget C3 Prioriterad utveckling <i>Enligt skrivning i Regionplanen samt</i> ● C3.1 Stram ekonomisk styrning av fastighetsinvesteringar ● C3.2 Inga underskott i café-verksamheter ● C3.3 Fortsatta insatser med anledning av Region Uppsala beslut om eget nytt produktionskök ● C3.4 Fortsatt återställande av ackumulerat underskott inom patientmatsverksamheten	D1 Mål ● D1.1 Attraktiv arbetsgivare D2 Program ● D2.1 Medarbetarpolicy ● D2.2 Arbetsmiljöprogram och handlingsplan ● D2.3 Strategi för löner och förmåner ● D2.4 Kompetensförsörjningsstrategi D3 Prioriterad utveckling <i>Enligt skrivning i Regionplanen samt</i> ● D3.1 Bidra i arbetet med att vidareutveckla kompetensförsörjningsprocessen och ta fram en förvaltningsövergripande kompetensförsörjningsplan ● D3.2 Vidareutveckla och kvalitetssäkra förvaltningens arbetsmiljöarbete med särskilt fokus på att sänka sjukfrånvaron

3.1 Invånare/kundperspektiv

VLS långsiktiga målsättningar:

- Våra tjänster ska vara effektiva och upplevas som moderna och förtroendeingivande
- Vi har nöjda kunder och gör skillnad varje dag
- Vi är professionella med goda kundrelationer
- Vi har ett gott och jämlikt bemötande och stark serviceanda
- Vi ger rätt stöd och service i rätt tid

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Vi har kund- och invånarfokus		
Verksamheterna får i uppdrag att fånga kundsynpunkter	A1.1, A1.3, A2.2	Löpande
Verksamheterna ska arbeta för att stärka samarbetet med olika aktörer (prioriterat kompetensförsörjning, t ex praktikplatser)	A1.2	Löpande
Införa servicediskar i sjukhusens entréer (Uppdrag till Regionservice)	A1.1, A1.3, A2.1, A2.2, A3.1, B1.1, B3.1	Juni 2019

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

3.2 Verksamhet/processperspektiv

VLS långsiktiga målsättningar:

- *Vi utvecklar och förbättrar våra tjänster och arbetssätt*
- *Vi ser till regionen som helhet*
- *Vi förenklar för chefer*
- *Vi digitaliserar för effektivisering*
- *Vi arbetar med hållbar utveckling genom att integrera ekonomiska, ekologiska och sociala aspekter i verksamheten*

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Vi är verksamhet i ständig förbättring		
Verksamheterna ska omvärldsbevaka och delta i benchmarking	B1.1, B1.2, B1.3,	Löpande
Verksamheterna ska säkerställa grundförutsättningarna för digitalisering och förändra arbetssätt med stöd av digital teknik (förenkla för chefer)	B1.1, B2.4, B3.1, B3.5	2019 - 2021
Verksamheterna ska ha ökat fokus på tjänsteutformning och arbetssätt för att nå ökad effektivitet	B1.1, B1.2, B1.3, B3.1, B3.5	Löpande
I samverkan med Västmanlands sjukhus följa upp effekterna av införandet av konceptet Samlad service (Uppdrag till Samlad service)	B1.1, B1.2, B1.3, B3.2	2019
KPP/DRG-kompetens ska ingå som prioriterad del i controllerstödet till vårdverksamheterna (Uppdrag till Ekonomistöd)	B1.2, B1.3, B3.3, B3.5	2019
Arbeta för ett robust sjukhus – särskilt prioriterat är systematiskt brandskyddsarbete (Uppdrag till Regionfastigheter och Regionservice)	B1.1, B2.2, B2.3, B2.5	Löpande
Delta i programmet Nytt akutsjukhus Västerås (Uppdrag till Regionfastigheter med berörda)	B1.1, B1.2, B1.3, B2.1, B2.2, B2.3, B2.4, B2.6	Löpande
Utveckla e-handel (Uppdrag till Ekonomistöd)	B1.2, B1.3, B2.4, B3.1, B3.5	2019 - 2021
Revidera lokalförsörjningsplanen för Köping (Uppdrag till Regionfastigheter)	B1.1, B1.2, B1.3, B2.1, B2.2, B2.3, B2.4, B2.6	2019
Samordna transporter (Uppdrag till Regionservice)	B1.2, B1.3, B2.1,	2019 - 2021
Region Västmanland ska vara fossilfritt senast år 2030 (Uppdrag till Regionfastigheter, Regionservice och Kostasamverkan)	B1.3, B2.1, B2.6, B3.1	2019 - 2021
I rollen som uppdragsgivare, t ex vid upphandlingar, har regionen ansvar för god kvalitet i utfört arbete och att skattemedel används väl.	B1.2, B1.3	Löpande

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

3.3 Medarbetare/uppdragstagarperspektiv

VLS långsiktiga målsättningar:

- *Vi utvecklar teamorienterade arbetssätt och involverar andra professioner i teamen*
- *Vi använder och utvecklar våra kompetenser i meningsfulla uppdrag*
- *Vi bidrar till ett gott arbetsklimat och en hälsofrämjande arbetsplats*
- *Vi ska minska vår sjukfrånvaro*

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Vi är stolta och ansvarstagande		
Varje verksamhet ska analysera sjukfrånvaron på enhetsnivå*, ta fram enhetens målvärde för sjukfrånvaro och tillhörande handlingsplaner <i>*analys utifrån sjukfrånvarorapport i DUVA</i>	D1.1, D2.2, D3.2	Löpande
Verksamheterna ska stärka arbetet med aktiviteter för hälsosam arbetsplats	D1.1, D2.2, D3.2	2019
Verksamheterna ska arbeta med kompetensförsörjning för framtiden	D1.1, D2.3, D2.4, D3.1	2019 - 2021
VLS arbetar med att stärka och utveckla våra chefer och ledare enligt regionens intention och chefs- och ledarutvecklingsprogram	D1.1, D2.1	Löpande
Bidra till att minska den externa inhyrningen av sjuksköterskor (Uppdrag till Resursenheten och HR-stöd)	D1.1, D2.4, B1.2, B1.3	2019 - 2021

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

3.4 Ekonomiperspektiv

VLS långsiktiga målsättningar:

- *Vi har balans mellan resurser och verksamhet*
- *Vi utgår från vad som är effektivt för regionen som helhet*
- *Vi har tydliga transparanta prismodeller och avtal*
- *Vi har effektivt resursutnyttjande*

Åtgärd	Koppling till mål och utveckling	Tidplan
Vi är kostnadseffektiva		
Verksamheterna ska ha ökat fokus på samband mellan insatta åtgärder och uppnådda effekter	C1.1, C1.3, C3.1, C3.2	Löpande
Verksamheterna ska skapa incitament för effektivt resursutnyttjande	C1.1, C1.2, C1.3, C3.1, C3.2, C3.3	Löpande
Löpande anpassa investeringstakten, t ex i ombyggnation av sjukhusområde	C1.1, C1.2, C3.1	Löpande
Patientmat ska återställa det ackumulerade underskottet inom 2 år (Uppdrag till Kostosamverkan)	C1.1, C1.2, C1.3, C3.4	2020
Säkerställa finansiering av grund-/tilläggsutbud i enlighet med självkostnadsprincipen (Uppdrag till HR- och Ekonomistöd, samt Samlad service)	C1.1, C1.2, C1.3	2019
Inga underskott i café-verksamheter (Uppdrag till Samlad service)	C1.1, C1.2, C1.3, C3.2	2019 - 2020
Fortsätta insatser med anledning av Region Uppsala beslut om eget nytt produktionskök (Uppdrag till Kostosamverkan)	C1.1, C1.2, C3.3	2019 - 2020

4 EKONOMISKA FÖRUTSÄTTNINGAR

4.1 Ersättningar

Verksamheter inom denna förvaltning är intäktsfinansierade med undantag för kostnader för tomställda lokaler och delar av Resursenhetens verksamhet.

Fullmäktige har beslutat om följande ram för verksamheter inom Verksamhets- och ledningsstöd.

41,5 miljoner kronor för 2019

42,0 miljoner kronor för 2020

42,5 miljoner kronor för 2021

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

Denna ersättning utges som regionersättning med 1/12 per månad.

4.1.1 *Fördelningen av ersättningen inom förvaltningen*

25,8 miljoner kronor Regionfastigheter

15,7 miljoner kronor Resursenheten

4.1.2 *Ramförändring jämfört med föregående års ram*

Ramförändringar i miljoner kronor	2019	2020	2021
LPIK uppräknig	0,4	0,5	0,5
Summa	0,4	0,5	0,5

4.2 **Intäktsfinansierade verksamheter**

Om inte annat anges nedan gäller att de interna priserna är oförändrade 2019.

Eventuellt förändrade patientmatspriser beslutas av Kostnämnden.

Resursenheten får höja priserna maximalt motsvarande LPIK.

Internhyran får höjas 2,0 % för 2019, undantag för konkurrensutsatta verksamheter där uppräknig sker enligt separata hyresavtal.

På grund av lägre internränta jämfört med 2015 ska Regionfastigheter årligen lämna en intern ersättning till finansförvaltningen på 10 miljoner kronor.

Sedan 2015 tillämpas komponentavskrivning inom Regionfastigheter, vilket under en övergångsperiod innebär lägre kostnader. Därför ska Regionfastigheter lämna en intern ersättning till finansförvaltningen på 13,5 miljoner kronor 2019, 11,5 miljoner kronor 2020 och 9,5 miljoner kronor 2021.

Serviceverksamheterna ska för köpare kunna redogöra för vad som är prisförändring och vad som är volymförändring.

4.3 **Resultatreglering**

Fullmäktige fastställde 2009-06-16 Region Västmanlands resultatregleringsmodell. Därefter har komplettering gjorts 2012-04-18 och 2017-04-19. Resultatreglering är en del i bokslutsdialogen och fastställs av fullmäktige. För verksamheter som ska återställa underskott ska en åtgärdsplan upprättas och återställande av underskott ska ske inom 3 år. Regionstyrelsen kan besluta om avvikelse avseende tiden för återställande. Särskild framställan ska i så fall ske till regionstyrelsen för beslut. Kost arbetar med att återställa det ackumulerade underskottet enligt uppdrag.

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

4.4 Investeringar

Inventarier och utrustning: Förvaltningens planeringsramar för inventarier och utrustning uppgår till 5,7 miljoner kronor 2019, 5,7miljoner kronor 2020 och 5,7miljoner kronor 2021. Investeringsutgifterna hanteras inom regionens totala investeringsutrymme och är överenskommet med regionens budgetchef.

Fastigheter: Regionens planeringsram för byggnadsinvesteringar är 340 miljoner kronor 2019, 360 miljoner kronor 2020 och 240 miljoner kronor 2021. Nedan framgår större (över 10 mkr) planerade fastighetsinvesteringar med start 2019, samt förväntad effekt av dessa.

Större (över 10 mkr) investeringar 2018	Kategori*	Investeringsbelopp (mkr)	Förväntad effekt
Fortsatt utredning/planering akutsjukhuset VSV	1A, 1B, 5, 6, 7	18,4	Patientsäkerhet, energibesparing
Hus 05 obsplatser, adm.	1A	14,0	Patientsäkerhet
Nybyggnad Sala inkl. bassäng	1A, 1B, 6, 7	95	Patientsäkerhet, energibesparing, lägre kostnader för vakanta lokaler.
Upprustning/ombyggnation hus 01,02,03,08 VSV	1A	10,6	Säkerställa verksamhet underlätta flöden
Funktionsanpassningar	2	25	Säkerställa verksamhet
Ombyggnad reservkraft VSV	7	13	Patientsäkerhet
Re- och energiinvesteringar	3	60	Säkerställa verksamhet
Planerat UH		20,5	Säkerställa verksamhet
Oförutsett		10,0	Säkerställa verksamhet

*Investeringsprojekt: 1A Ombyggnad, 1B Nybyggnad, 1C Tillbyggnad, 2 Funktionsanpassning, 3 Reinvestering, 4 Externa hyresgäster, 5 Byggnadsinventarier, 6 Energibesparing, 7 Robusta sjukhuset

4.5 Budget

För Verksamhets- och ledningsstöd budgeteras ett positivt resultat på 3,2 mkr 2019 och överskottet avser patientmat i sin helhet. Syftet är att påbörja ett återställande av ackumulerat underskott 2017-12-31 på 13,5 mkr.

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

Resultatrapport Verksamhet- och ledningsstöd			
<i>Belopp i mkr</i>	Bokslut 2017	Budget 2018	Budget 2019
Intäkter			
Hysesintäkter samt övriga fastighetsintäkter	527,5	540,4	491,5
Försäljning av tjänster	89,4	82,0	90,0
Försäljning av material och varor	251,6	217,1	216,5
Regionsättning	48,7	52,7	51,1
Övriga intäkter	177,6	186,0	322,2
Summa intäkter	1 094,8	1 078,2	1 171,3
Kostnader			
Personalkostnader totalt	-318,4	-336,1	-382,0
Livsmedel	-98,1	-49,3	-59,8
Kostnader för material, varor och tjänster	-76,2	-131,2	-62,3
Lokalkostnader	-136,5	-138,1	-162,3
Planerat- och avhjälpande underhåll	-15,6	-18,0	-18,7
Energi	-59,1	-62,6	-64,1
IT- konsulttjänster	-14,1	-13,9	-16,3
Avskrivningar	-142,1	-153,3	-160,5
Överföringar finansien	-27,5	-32,1	-23,5
Övriga kostnader kkl6+7	-163,0	-106,6	-179,1
Finansiella intäkter	0,7	0,6	0,6
Finansiella kostnader	-38,9	-36,2	-40,1
Summa kostnader	-1 088,5	-1 076,8	-1 168,1
Resultat	6,3	1,4	3,2

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

5 INTERN KONTROLL

Förvaltningens kontrollområden framgår i sammanställningen nedan.

Kontrollområde	Kontrollmål	Kontrollmoment	Berörda	Väsentlighet och riskbedömning
Brandskydd	Efterlevnad av lag/rutin/instruktion för brandskydd	Kontroll av att lag/rutin/instruktion för brandskydd följs.	Alla	Mycket allvarlig/möjlig
Bisyssla	Efterlevnad av riktlinje för bisyssla	Kontroll av bisyssla hanteras enligt fastställd riktlinje.	Alla	Kännbar/möjlig
Rehabilitering	Kontroll av registrering i Adato	Kontroll av antal rehab ärenden samt ohanterade bevakningar	Alla	Kännbar/möjlig
Kontroll av löneutbetalningar	Att utanordningslistan i Heroma har kontrollerats och signerats av ansvarig chef i systemet.	Kontroll av att signering sker av utanordningslistan i Heroma.	Alla	Allvarlig/möjlig
Externt finansierade projekt	Att nytillkomna projekt följer riktlinje och instruktion för externt finansierade projekt	Kontroll av nytillkomna projekt gällande efterlevnad av dokumentation, redovisning och uppföljning.	Alla	Lindrig/möjlig
Jäv	Efterlevnad av attestreglementets jävsregler	Kontroll av aktiviteter där man själv är delaktig attesteras av närmaste chef	Alla	Kännbar/möjlig

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

6 FÖRVALTNINGSSPECIFIKA MÅL MED INDIKATORER OCH MÅLVÄRDE

Perspektiv: Invånare/kund

Mål	Indikator	Målvärde	Nuläge
Kunderna ska vara nöjda med verksamhetens tjänster	• NKI (Nöjd kund index) (Å)	2019: 74 %	2017: 72,1 %
Patienterna ska vara nöjda med patientmaten	• NKI (Nöjd kund index)	2019: 81%	2017: 80%

Perspektiv: Verksamhet/process

Mål	Indikator	Målvärde	Nuläge
Kost negativa miljöpåverkan ska minska år från år	• Öka andelen ekologiska varor • Öka andelen fairtrade	2019: 48% 8%	2017: 44 % 7,9 %

Perspektiv: Medarbetare och uppdragstagare

Mål	Indikator	Målvärde	Nuläge
VLS ska vara en attraktiv arbetsgivare	• Hållbart medarbetarengagemang, HME • Sjukfrånvaro	2019: 74 ≤7 %	2017: 74 8,0 %
Löpande uppföljning	• Antal rehabärenden • Antal arbetsmiljöavvikelser totalt Antal specifika arbetsmiljöavvikelser (Sticksador, hot/våld)		

Perspektiv: Ekonomi

Mål	Indikator	Målvärde	Nuläge
Verksamheten ska bedrivas inom given ram/fastställd budget	Prognos/ekonomiskt resultat (M, D, Å)	2019: 0 mkr	2017: 5,8 mkr
Löpande uppföljning	• Antal arbetade timmar • Periodresultat och helårsprognos • Bruttokostnadsutveckling • Utfall jämfört med föregående år • Helårsprognos jämfört med budget • Kostnader för anställd och inhyrd personal • Investeringar		

Förvaltningsplan 2019 Verksamhets- och ledningsstöd

7 INTERN REFERENS

Denna förvaltningsplan är beslutad av xx 201x-11-xx, § xxx

Diarienummer: LTV 1xxxxxx

8 UNDERSKRIFTER

Denna förvaltningsplan har upprättats i två exemplar, varefter förvaltningsplanen undertecknats och fördelats med ett exemplar till vardera part.

Västerås 1901xx

Västerås 1901xx

Region Västmanland

Verksamhets- och ledningsstöd

Denise Norström

Marianne Bergendal