

# VERKSAMHETSPLAN 2011

Med mål och strategier för 2011-2013

## DET GRÖNA REGIONSERVICE PÅ VÄG IN I FRAMTIDEN

Region Skånes stöd- och serviceförvaltning Regionsservice uppdrag har vuxit både sett till verksamhetsgrenar och till antalet medarbetare. Sedan Regionsservice bildades i september 2009 har medarbetarskaran vuxit till det dubbla - nu närmare 700 - och består just nu av verksamhetsområdena fastighet, tvätt, transport samt administrativa tjänster inom områdena Ekonomi och HR.

Det är en spännande tid som förvaltningen går in i och förväntningar och krav på organisationen ökar i takt med att uppdragen blir fler. Då organisationen fortfarande är ganska ny är behovet stort att konsolidera och utveckla de ingående verksamhetsdelarna. Samtidigt måste organisationen ha en handlingsberedskap för nya uppdrag om det skulle bli aktuellt.

### PRISVÄRT OCH SAMORDNAT

För Regionsservice är det viktigt att fokus läggs på att ge kunderna stöd-tjänster som gör att kärnverksamheten kan fungera optimalt. Varor och tjänster ska med andra ord levereras i rätt tid, ha rätt kvalitet till ett så lågt pris som möjligt sett till vald servicenivå.

Fördjupat samarbete och dialog med kunderna ger Regionsservice förutsättningar att öka nyttan och ta bort det som inte skapar mervärde för kunden. De varor och tjänster som ska levereras måste därför samordnas genom processer som styrs av kundens behov.

### KUNDERNA - VÅRA PARTNERS

För att Regionsservice ska nå framgång måste alla berörda ha kunskap om och en djup förståelse för de villkor och sammanhang kunderna inom kärnverksamheten verkar i. Regionsservice söker därför att tillsammans med kunderna utveckla och fördjupa samarbete, med gemensam långsiktig planering av den stödverksamhet som kunden behöver för att lyckas med sitt uppdrag. Målet är att nå ett partnerskap,

där leverantör och kund delar mål, visioner och värden. Men partnerskapet innebär också ett delat ansvarstagande för att de satta målen ska kunna uppnås.

### DRIFT- OCH LEVERANSSÄKERT - SJÄLVKLART

Kan man sätta ett pris på driftsäkerhet? Nej, självklart inte! Patientens liv och hälsa kan inte mätas i pengar. Därför måste Regionsservice säkerställa att kärnverksamheten kan bedrivas driftsäkert utan risk för avbrott. Regionsservice kommer att införa ett årligt bokslut över drift- och leveranssäkerheten som ett led i att ytterligare förbättra rutiner och åtgärder i frågan.

### NÖJDA OCH SERVICEINRIKTADE MEDSKAPARE

Att vara Medskapare innebär till skillnad från ordet medarbetare något utöver det vanliga. En medskapare är med och skapar den utveckling som Regionsservice eftersträvar. Medskaparen är delaktig och tar ansvar för utvecklingen och bidrar med sin vilja och kompetens till att förverkliga tankar i handling. Detta bidrar också till trivsel på jobbet.

### GRÖN VISION 2011

Miljöfrågan är en av nutidens största utmaningar, som måste lösas för att säkra jordens framtid. Region Skåne har ett omfattande miljöprogram som är en pusselbit på vägen. Regionsservice, som driver ett flertal miljöpåverkande verksamheter, har ett stort ansvar att ligga på framkant för att följa miljöprogrammet. Det ska vara självklart att Regionsservice är en förebild i Region Skånes miljö- och klimatarbete.

Bland de aktiviteter som planeras för det kommande verksamhetsåret ingår bland annat att energieffektivisera fastighetsbeståndet. En annan enskilt viktig aktivitet är att successivt byta Region Skånes fordonsflotta mot miljövänligare alternativ.

Monika Ekström  
Ordförande Fastighets- och servicenämnden

Ingemar Nilsson  
Servicedirektör



**Regionsservice**  
En del av Region Skåne

# Mål och strategier för 2011-2013

## AFFÄRSIDÉ

Regionservice ska driva utveckling och leverans av stöd- och servicetjänster till Region Skånes kärnverksamheter\* så att de kan fokusera sina resurser på Skånes invånare.

*\*Med kärnverksamhet avses Hälso- och sjukvård, Skånetrafiken och Regional utveckling*

## VISION

Regionservice - Tillsammans för Skånes bästa!

## VÄRDEGRUND

Vill - Vågar - Agerar



## MÅLBILDER 2013

- Regionservice - är den mest prisvärda stöd- och serviceleverantören på marknaden
- Regionservice kunder och leverantörer är partners
- Regionservice har Region Skånes mest nöjda och serviceinriktade medskapare
- Regionservice är en samordnad stöd- och serviceorganisation i ett regionperspektiv
- Regionservice har drift- och leveranssäkerhet i fokus

## MÅL 2011-2013

### Intressentperspektivet

- Regionservice kunder ska uppleva partnerskap
- NKI (nöjd-kund-index)  
2,9 – år 2011   3,1 – år 2012   3,3 – år 2013

### Verksamhetsperspektivet

- Regionservice ska ha minst 20 Facility Management-paketlösningar utvecklade och införda
- Regionservice arbetar processororienterat
- Regionservice ska vara en förebild i att följa Region Skånes miljöprogram
- Regionservice ska införa drift- och leveransbokslut

### Medarbetarperspektivet

- Varje medarbetare inom Regionservice ska vara serviceutbildad
- NMI (nöjd-medarbetar-index)  
År 2012 ska dynamiskt fokustal vara minst 85
- Varje medarbetare inom Regionservice ska ha ett personligt mål relaterat till hur kunden når framgång

### Ekonomiperspektivet

- Varje funktion inom Regionservice ska vara prisvärd
- Loggbok ska införas under 2011 i Regionservice