

Revisionskontoret

Sammanfattning av granskningsrapport

Debitering av servicetjänster

Uppdrag och syfte

På uppdrag av Region Skånes revisorer har Helseplan granskat debitering av servicetjänster i Region Skåne. Det övergripande syftet med granskningen har varit att ge revisorerna ett underlag för att bedöma om servicenämnden säkerställer att debiteringen fungerar tillfredsställande för både kunderna och leverantören.

Resultat av granskningen

I granskningen görs bedömningen att servicenämnden inte har säkerställt att debiteringen fungerar tillfredsställande för både kunderna och leverantören.

De tjänster som erbjuds servicemottagarna stödjer kärnverksamheterna men det råder oklarheter kring vad som ingår i respektive tjänst. Detta gör det svårt för både Region-service och servicemottagarna att säkerställa att Region Skånes resurser används optimalt.

Av granskningen framgår att det inte är möjligt för sjukvårdsnämnderna samt dess förvaltningar att utifrån budgetunderlag och fakturor planera, styra och effektivisera sin verksamhet i relation till köp av servicetjänster. Grunderna för prissättning av de interna tjänsterna är inte tydlig hos servicemottagarna.

Det framgår att servicenämnden har en etablerad struktur för återkoppling, mål och verksamhetsstyrning av Regionservice och kvaliteten på de levererade tjänsterna. Granskningen visar dock att strukturen i många fall uppfattas som otillräcklig och subjektiv.

Det finns erkända standarder som mäter kvaliteten i lokalvården och kundnöjdheten för måltider men för de flesta tjänsteområden som Regionservice tillhandahåller finns det inte någon tydlig struktur för krav och uppföljning av kvalitet och överenskomna krav.

I granskningen görs bedömningen att det finns brister i de strukturerade kommunikationsmöjligheter som erbjuds servicemottagarna. Vidare görs bedömningen att servicenämnden inte tillräckligt följer upp målet om att vara bästa partner för vården.

Av granskningen framgår att servicenämnden har följt implementeringen av CAFM kontinuerligt. Den utbildning som hittills skett har utvärderats och lanseringsplanen justerats utifrån de lärdomar som dragits. Dock saknas strukturerad utvärdering av lanseringen i sin helhet. Granskningen visar även att det inte finns några planer på en utvärdering av CAFM.

Granskningen visar på följande **förbättringsområden**:

1. Servicenämnden rekommenderas att genom dialog med sjukvårdsnämnderna och dess förvaltningar skapa bättre förutsättningar för ändamålsenlig planering av köp av interna tjänster.
2. Servicenämnden rekommenderas att säkerställa att kvalitets- och andra krav är tydliga i överenskommelser mellan servicemottagare och utförare och därmed kan användas som grund för uppföljning och utvärdering.
3. Servicenämnden rekommenderas att löpande följa upp kundnöjdheten avseende samtliga processer.
4. Servicenämnden rekommenderas att tillse att det sker en utvärdering av CAFM efter att systemet implementerats under år 2020.