

# **Tjänstekatalog Regionservice 2018 Västra Götalandsregionen**

*Version 1.0 2017-06-09*

## Om tjänstekatalogen

Utformningen av tjänstekatalogen är baserad på en övergripande beskrivning av tjänsteutbud, dess finansieringskonstruktion och valbarhet.

En tydligare beskrivning av tjänsteinnehållet finns att hitta på Regionservice servicewebb under servicesamspel och tjänstebeskrivningar. Adress till webbplats: [regionservice.vgregion.se](http://regionservice.vgregion.se)

Kundrådet för intern service har berett tjänstekatalogen inför beslut av prislista 2018. Regiondirektören beslutar årligen om övergripande tjänstekatalog och prislistan för tjänsterna.

## Tre avtalskonstruktioner inom en Serviceöverenskommelse

### Ägarstyrda tjänster

Ägarstyrda grundläggande stödstrukturtjänster beställs, styrs och följs upp av ägaren. Finansieringen sker via en årligt fastställd avgift som debiteras samtliga förvaltningar utifrån förvaltningens storlek avseende antal anställda (om inte annat anges) och som baseras på en eller flera kostnadsdrivande komponenter.

Ägarstyrda tjänster består av hela eller delar av tjänsteområden som är att betrakta som fasta och som ingår i VGR:s övergripande stödstruktur.

### Styckavrop

Beställs och finansieras av förvaltningarna. Följs upp gemensamt av Regionservice och förvaltningen, på initiativ av Regionservice. Tillämpas för tjänster av karaktären "vid behov" och prissätts enligt kostnadsdrivande enhet, ex antal timmar eller antal enheter. Ett styckavrop behöver dock inte faktureras var för sig utan bör med fördel samlas ihop och samfaktureras.

### Fast tjänsteöverenskommelse med normalintervall (spann)

Beställs och finansieras av förvaltningarna. Följs upp gemensamt av Regionservice och förvaltningen, på initiativ av Regionservice. Tillämpas för tjänster som är väsentligt kostnadsdrivande för VGR som helhet. Utfall under eller över normalintervallet baserat på faktiskt utfall för perioden och prognos för helåret följs upp och kommuniceras av Regionservice till förvaltningen i samband med delårsboksluten per juni, september samt i årsbokslut per december.

I tjänsteöverenskommelse med ett normalintervall, "spann", tillåts en varierande beställnings- och leveransvolym inom ett spann +/- 2 % eller +/- 4 % utan att månadsfaktureringen ändras. När utfallet blir över/under normalintervallet, exempelvis 3 %, debiteras förvaltningen för tillkommande eller avgående leveranser utanför normalintervallet.

Ekonomisk justering (kreditering/debitering) görs av Regionservice i augusti och november med likvid vid eventuellt överskott till förvaltningarna i samband med årsbokslut.

## Obligatorisk eller valbar tjänst

Utifrån ett regionövergripande effektivitetsperspektiv är huvudprincipen en låg grad av valfrihet för förvaltningarna, avseende att utföra tjänsten själv eller att anlita Regionservice. Om tjänsten är obligatorisk gäller det för de som har behov av tjänsten. Exempel är redovisningstjänsten.

Förvaltningen ska alltid vända sig till Regionservice när ett tjänstebehov uppstår. Regionservice gör kontinuerligt en bedömning om tjänsten ska utföras i egen regi eller, på grund av kostnadseffektivitet, ska tillhandahållas genom upphandlad leverantör.

Regionservice anvisar förvaltningen till upphandlad leverantör då tjänsten inte genomförs i egen regi. Exempel är lokalvård via entreprenad.

### **Bilaga:**

Innehåller tjänster som utförs av Regionservice med specifika beställare men som inte ingår i serviceöverenskommelsen.

**Regionservice servicewebb:** [regionservice.vgregion.se](http://regionservice.vgregion.se)



[www.facebook.com/regionservicevgr/](https://www.facebook.com/regionservicevgr/)

**Kundrådet för internservice webbplats:**

[intra.vgregion.se/Insidan/amnesomraden/Kundradet-for-intern-service](http://intra.vgregion.se/Insidan/amnesomraden/Kundradet-for-intern-service)

Tjänst	Typ av överenskommelse	Förvaltningsfinansiering eller ägarstyrning*	Obligatorisk eller valbar	Kommentar
* En ägarstyrd tjänst debiteras förvaltningarna enligt antalet anställda i normalfallet. I kolumnen för kommentarer anges om undantag finns från principen.				
<b>Administrativa stödfunktionstjänster</b>				
<b>Diarieservice</b> Ta emot, scanna, registrera, lämna ut & arkivera handlingar	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Valbar	
<b>Faktureringsjänst</b> • Kund- & leverantörsfakturor • Patientfakturor	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	<i>Debiteras förvaltningarna enligt tidsåtgång/förvaltning</i>
<b>Interna konsulttjänster i VGR</b> Övergripande stödstruktur	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	
<b>Interna konsulttjänster</b> Enligt överenskommelse med förvaltningen, kan vara följande: Projektledare, HR, ekonomi, administrativt stöd etc.	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Valbar	
<b>Löneadministration och pensionservice</b> Inklusive den tillhörande definierade processen	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	
<b>Redovisningstjänst</b> Enligt regionalt gränssnitt	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	<i>Debiteras förvaltningarna enligt tidsåtgång/förvaltning</i>
<b>Tjänste-ID Service</b> Hantering av beställningsprocessen	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Valbar	
<b>Fordonshanteringstjänster</b>				
<b>Fordonsadministration i VGR</b> Övergripande stödstruktur	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	
<b>Leasingbil</b> Långtid & korttid, inklusive skötsel	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Valbar	

Tjänst	Typ av överenskommelse	Förvaltningsfinansiering eller ägarstyrning*	Obligatorisk eller valbar	Kommentar
* En ägarstyrd tjänst debiteras förvaltningarna enligt antalet anställda i normalfallet. I kolumnen för kommentarer anges om undantag finns från principen.				
<b>FM-servicetjänster (facility management)</b>				
<b>Effektiv arbetsplats</b> FM-tjänster i vårdlokaler & verksamhetslokaler enligt överenskommelse, kan inkludera följande: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontorsservice</li> <li>• Intern posthantering</li> <li>• Skötsel av konferensrum, avdelningskök, omklädningsrum &amp; jourrum</li> <li>• Intern avfallshantering</li> <li>• Intern och externa flyttjänster</li> <li>• Övrig arbetsplats-skötsel utifrån behov</li> </ul>	Tjänsteöverenskommelse med normalintervall	Förvaltningsfinansiering	Obligatorisk	
<b>Arbetsplatsservice</b> Servicepaket för administrativa hus som innehåller: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rena lokaler</li> <li>• Effektiv arbetsplats</li> <li>• Möbler &amp; inventarier</li> </ul>	Tjänsteöverenskommelse med normalintervall	Förvaltningsfinansiering	Obligatorisk	
<b>Patienttransporter</b>	Tjänsteöverenskommelse med normalintervall	Förvaltningsfinansiering	Valbar	
<b>Informationsproduktion och tryckeritjänster</b>				
<b>Informationsproduktion &amp; tryckeritjänster i VGR</b> Övergripande stödstruktur	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	
<b>Informationsproduktion</b> Kommunikationsmaterial/ originalarbeten inklusive framtagning, produktion & distribution	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Obligatorisk	<i>Tryck och distribution av nämnd/ styrelsehandlingar avropas styckvis</i>
<b>Konferens- och mötestjänster</b>				
<b>Konferens- &amp; kongressadministration i VGR</b> Övergripande Stödstruktur	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	<i>Namnändring 2018 (fd Konferens &amp; möten i VGR)</i>

Tjänst	Typ av överenskommelse	Förvaltningsfinansiering eller ägarstyrning*	Obligatorisk eller valbar	Kommentar
* En ägarstyrd tjänst debiteras förvaltningarna enligt antalet anställda i normalfallet. I kolumnen för kommentarer anges om undantag finns från principen.				
<b>Konferens- &amp; kongressadministration</b> Genomförande av hela processen inklusive för- och efterarbete	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Valbar	<i>Namnändring 2018 (fd Konferens- &amp; mötesarrangemang)</i>
<b>Konferens- &amp; mötescentrum</b> Tillhandahållande av gemensamma dagkonferenslokaler i VGR, ex Gullbergsvass konferens	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Valbar	
<b>Lokalvårdstjänster</b>				
<b>Lokalvård via entreprenad i VGR</b> Övergripande stödstruktur	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	<i>Debiteras de förvaltningar som använder tjänsten</i>
<b>Rena lokaler Vårdlokaler &amp; övriga verksamhetslokaler</b> Baseras på regionstyrelsens riktlinjer för städskvalitet 2015.	Tjänsteöverenskommelse med normalintervall	Förvaltningsfinansiering	Obligatorisk	<i>Övergång till debitering per m2 2018</i>
<b>Tilläggs tjänst: Rena vårdlokaler</b> Vårdspecifika städtjänster exempelvis skötsel av sköljrum, slutstädning av vårdplatser, operationsstädning etc.	Tjänsteöverenskommelse med normalintervall	Förvaltningsfinansiering	Valbar (på sikt obligatorisk)	
<b>Övriga städtjänster vid behov</b>	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Obligatorisk	
<b>Materialförsörjningstjänster</b>				
* En ägarstyrd tjänst debiteras förvaltningarna enligt antalet anställda i normalfallet. I kolumnen för kommentarer anges om undantag finns från principen.				
<b>Rätt material i rätt tid &amp; på rätt plats</b> Avrop, leverans- och godskontroll, sampackning, extern & intern transport fram till avdelning/förråd	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	<i>Sterilgodstransporter ingår i tjänsten, debiteras de förvaltningar som använder tjänsten.</i>
<b>Tilläggs tjänst: Påfyllning materialförråd</b> Beställning & påfyllning av material i förråd	Tjänsteöverenskommelse med normalintervall	Förvaltningsfinansiering	Valbar	<i>På sikt obligatorisk för sjukhus</i>

Tjänst	Typ av överenskommelse	Förvaltningsfinansiering eller ägarstyrning*	Obligatorisk eller valbar	Kommentar
<b>Rena textilier i rätt tid &amp; på rätt plats</b> Avrop, tvätt & textilhantering, tillhandahållande av sterila textila flergångsprodukter, extern & intern transport fram till avdelning & omklädningsrum & bortforsling av tvätt från omklädningsrum till tvätteriet	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	
<b>Tilläggstjänst: Påfyllning textilförråd</b> Beställning & påfyllning av textilier i förråd	Tjänsteöverenskommelse med normalintervall	Förvaltningsfinansiering	Valbar	<i>På sikt obligatorisk för sjukhus</i>
<b>Tilläggstjänst: Profilkläder</b> Tillhandahålla och utveckla profilkläder	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrd	Valbar	
<b>Patientmåltidstjänster</b>				
<b>Försörjning av patientmåltider i VGR</b> Övergripande stödstruktur & livsmedelshantering vårdavdelningar	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	
<b>Vällagad och näringsriktig mat i rätt tid och på rätt plats</b> Enligt överenskommelse med förvaltningen: Frukost, lunch & middag på bricka eller i kantin, specialkost	Tjänsteöverenskommelse med normalintervall	Förvaltningsfinansiering	Obligatorisk för sjukhus	
* En ägarstyrd tjänst debiteras förvaltningarna enligt antalet anställda i normalfallet. I kolumnen för kommentarer anges om undantag finns från principen.				
<b>Posttjänster</b>				
<b>Central posthantering</b> Central hantering av ankommande & avgående post i VGR	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	
<b>Cateringstjänster</b>				
<b>Catering</b>	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Obligatorisk	<i>Upphandlad tjänst eller egen regi</i>

Tjänst	Typ av överenskommelse	Förvaltningsfinansiering eller ägarstyrning*	Obligatorisk eller valbar	Kommentar
Mat & dryck enligt beställningsbart utbud inklusive leverans				
<b>Transporttjänster</b>				
<b>Turbilstransporter</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnostiska prover till och från laboratorium</li> <li>• Leverans och retur av post, paket, läkemedel mm till öppenvård och övriga regionverk-samheter utanför sjukhusen</li> <li>• Borttransport av riskavfall (ADR)</li> </ul>	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	<i>Debiteras de förvaltningar som använder tjänsten</i>  <i>Namnändring 2018. (fd Budtransporter)</i>
<b>Personaltransporter</b>	Tjänsteöverenskommelse med normalintervall	Förvaltningsfinansiering	Valbar	<i>Upphandlad tjänst eller egen regi</i>
<b>Övrig transporttjänst</b>	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Valbar	<i>Upphandlad tjänst eller egen regi</i>
<b>Utbildningstjänster</b>				
<b>Utbildningssamordning VGR gemensamma</b> Övergripande stödstruktur för VGR Akademin/kurskatalog	Ägarstyrd tjänst	Ägarstyrning	Obligatorisk	
<b>Utbildningsinsatser</b> Administration enligt överenskommelse med förvaltningen	Styckavrop	Förvaltningsfinansiering	Valbar	

## Bilaga

Tjänster som inte ingår i serviceöverenskommelsen. Utförs av Regionservice enligt särskilda uppdrag från ägare, enskild förvaltning eller extern part.



Tjänst	Beställare
Konferensbokning - bokning och styrning av konferensbokningar både internt och externt	VGR:s förvaltningar
Lönehantering politiker	Koncernkontoret
Sjukreseadministration	Koncernkontoret
Stiftelsehantering	Koncernkontoret
Telefoniservice - bemanning av telefonväxlar	VGR IT
Centrum Läkemedelsnära produkter, ansvarar för tillgång till ett kvalitetsanpassat produktsortiment och en välfungerande distribution	Koncernstab Hälsa- och sjukvård + 49 kommuner i VGR
Hjälpmedelshantering	Koncernstab Hälsa- och sjukvård + 49 kommuner i VGR
Lagerhållning och distribution av läkemedelsnära produkter till diabetes- och stomipatienter (Skövdedepån)	Koncernstab Hälsa- och sjukvård
Fleassupport	Koncernkontoret
Personalbostäder	SKaS
Blodbil	SU