

VO PG P	Nr	Verksamhetsområde Processgrupp Process	Processbeskrivning med exempel på handlingar	Övriga kommentarer
VO	1.	STYRA, PLANERA OCH FÖLJA UPP		
P	1.1	Utföra politiskt ledningsarbete	Här ligger det politiska arbetet. Här kan ärenden från hela klassificeringsstrukturen hamna, processen avser beslutsfattandet/rapporteringen etc. hos nämnden/styrelsen. Omfattar även övergripande styrdokument och uppdrag för nämnder och bolag. <i>Exempel på handlingar: kallelse till sammanträde i styrelse/nämnd, delegeringsordning, protokoll, bilaga till styrelse-/nämndprotokoll, reglemente, förteckning över förtroendevalda, anslag/bevis om justering, uppgiftsbeskrivning, ågärdirektiv</i>	Tjänsteutlåtanden, delegeringsbeslut och beslut/protokollsutdrag utgör del av ärende och hanteras i berörd process.
P	1.2	Planera, förvalta och följa upp verksamheten	Processen följer årscykeln från budget/verksamhetsplan till uppföljning och redovisning av resultatet. Processen omfattar även kompetensförsörjnings- och kompetensutvecklingsplaner. <i>Exempel på handlingar: budgetskrivelse, detaljbudget, årsredovisning, delårsrapport, årsbokslut, kompetensförsörjningsplan, kompetensutvecklingsplan, mål- och inriktningsdokument, verksamhetsplan, investeringsplan.</i>	Underlag till budget hanteras i P 2.4.1 Utforma och följa upp ekonomi
P	1.3	Utföra internt ledningsarbete	Processen omfattar det styrande arbetet inom myndigheten exempelvis förvaltningsövergripande grupper samt verksamhetsmöten på avdelnings- eller enhetsnivå. Den omfattar även att organisera och fördela arbetet och ansvaret samt att upprätta och hantera internt styrande dokument, bland annat inom ramen för myndighetens ledningssystem och det systematiska kvalitetsarbetet till exempel brandskydds- och säkerhetsarbetet. <i>Exempel på handlingar: handbok, IT-incidentrapport, organisationsstruktur, plan, riktlinje, strategi, rutin, klassificeringsstruktur, dokumenthanteringsplan, dokumentation av det systematiska brandskyddsarbetet, mötesanteckning från ledningsgrupp, beslut om arkivorganisation</i>	Övriga arbets-, verksamhets- och samverkansmöten redovisas i den process de hör hemma. Övergripande säkerhetsfrågor inom arbetsmiljöarbete redovisas under P 1.7 Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete. Handlingar kring fysisk säkerhet redovisas under P 2.9.2 Hantera fysisk säkerhet och skalskydd. Upphandlingsstrategi för en viss specifik upphandling hanteras i P 2.5.4 Hantera inköp och upphandlingar. Det systematiska patientsäkerhetsarbetet är en del av myndighetens ledningssystem och består bland annat av strategier och rutiner för avvikelshantering, riskanalyser, patientenkäter, punktprevalensmätningar och så vidare.
P	1.4	Utveckla verksamheten	Processen omfattar de projekt/utredningar som leder till att utveckla verksamheten, till exempel nya verksamhetssystem eller organisationsförändringar. Den omfattar även hanteringen av medarbetarförslag. <i>Exempel på handlingar: intern utredning, förbättringsförslag från medarbetare, projekthandlingar avseende myndighetsegna projekt (till exempel rörande systemutveckling och processkartläggning).</i>	
P	1.5	Hantera revision och granskning	Processen omfattar årlig granskning av verksamheten. Detta innefattar externa kontroller såsom tillsyn och revision. Processen omfattar även olika interna kontroller exempelvis inom brandskydd. <i>Exempel på handlingar: revisionsrapport, internkontrollplan, checklista (systematiskt brandskyddsarbete, SBA), tillsynsprotokoll, inspektionsprotokoll (från till exempel Arbetsmiljöverket, IVO, Regionarkivet)</i>	Handlingar i en myndighets tillsynsuppdrag hanteras i berörd process (kärnprocess). Övergripande handlingar som rör det interna brandskyddsarbetet hanteras under P 1.3 Utföra internt ledningsarbete.
P	1.6	Samverka och förhandla som arbetsgivare	Processen omfattar myndighetens förhandlingsarbete och samverkan med de fackliga organisationerna (till exempel FSG och MBL) samt att hantera arbetsplatsträffar (APT). <i>Exempel på handlingar: protokoll och mötesanteckning från de olika samverkansgrupperna till exempel FSG och APT med eventuella bilagor, kallelse med dagordning, förhandlingsprotokoll, lokala samverkansavtal</i>	Myndighetens arbetsmiljöarbete redovisas under P 1.7 Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete.
P	1.7	Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete	Processen omfattar arbetsmiljöarbetet på myndigheten. I detta ingår det övergripande psykosociala och fysiska arbetsmiljöarbetet. Den omfattar även medarbetar- och ledarenkäter. <i>Exempel på handlingar: arbetsmiljörondsprotokoll, handlingsplan, risk- och konsekvensanalys, instruktion för allvarliga risker, årlig sammanställning, medarbetar- och ledarenkät</i>	Arbetskadur, friskvård och rehabilitering med mera redovisas under PG 2.3 Hantera personalsociala frågor.
P	1.8	Besvara remisser och enkäter	Processen omfattar remisshantering och enkäter från andra organisationer, myndigheter, förvaltningar, bolag etcetera inom såväl som utom regionen. <i>Exempel på handlingar: enkät, enkätsvar, remiss, remissvar</i>	Myndighetens egna enkäter och remisser hanteras i berörd process.
P	1.9	Hantera externa synpunkter och klagomål	Processen omfattar myndighetens handläggning av synpunkter och klagomål av övergripande karaktär. Processen är en del av verksamhetens systematiska kvalitetsarbete. <i>Exempel på handlingar: synpunkt, klagomål, avvikelserapport, händelsanalys</i>	Klagomål av mer precis karaktär redovisas i berörd process.

Princip för hantering av handlingar som inte inventerats

Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

P	1.10	Samverka med andra organisationer	Processen omfattar myndighetens samverkan samt trepartsöverläggningar med andra myndigheter, organisationer och näringsliv med flera. Samverkan sker vanligtvis inom projekt och nationella nätverk. <i>Exempel på handlingar: projekthandlingar från samverkansprojekt, mötesanteckningar från möten med andra organisationer (till exempel nationella nätverk), kallelse till årsstämma</i>		Överlämnas till Styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till Styrelsen för logistik.
VO	2,	GE VERKSAMHETSSTÖD			
PG	2.1	Administrera anställning och löner			
P	2.1.1	Rekrytera	Processen omfattar arbetet med att hantera rekryteringar, från kravställning och annonsering till tillsättning av tjänst samt att hantera spontanansökningar. <i>Exempel på handlingar: kravspecifikation för tjänst, annons, ansökan, sökandeförteckning; dokumentation av referenstagning, anställningsintervju och test; beslut om tillsättning</i>		Personalakter för avslutade anställningar överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Personalakter för pågående anställningar överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Diarieförda handlingar och handlingar i verksamhetssystem överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.1.2	Hantera anställning	Processen omfattar handläggning av frågor knutna till pågående anställning fram till upphörande av anställning. Här ingår även att hantera omställning, disciplinåtgärder och entlediganden, att genomföra lönegrundande samtal, upprätta betyg och intyg, hantera egen uppsägning, uppsägning från arbetsgivaren, upphörande av tidsbegränsad anställning samt att hantera tjänstepension, avtalspension och dödsfall. <i>Exempel på handlingar: tjänstgöringsbetyg, tjänstgöringsintyg, arbetsgivarintyg, uppgifter rörande uppsägning, fullmakt avseende sekretessbelagd information om personal, dokumentation från utvecklingssamtal och lönesamtal, dokumenterad överenskommelse, dokumentation av disciplinåre, gratifikation, individuell utvecklingsplan, sekretessförbindelse/tystnadspliktsavtal, underrättelse till lokal facklig organisation om tilltänkt åtgärd, underlag till LAS- och MBL-protokoll, underlag till HR lön, anmälan om avgång, anställningsavtal</i>		Personalakter för avslutade anställningar överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Personalakter för pågående anställningar överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Diarieförda handlingar och handlingar i verksamhetssystem överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.1.3	Beräkna och betala ut löner, arvoden och pension	Processen omfattar att hantera och registrera löneunderlag från anställda och förtroendevalda. Processen omfattar även att hantera ändringar i lön som tillägg och rättelser. <i>Exempel på handlingar: reseräkning, underlag för löneberäkning, ersättning för egna utlägg via lön, tjänstgöringsrapport, lönetillägg, rättelse och löneuppgift</i>		Överlämnas och införlivas till Styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.2	Hantera bemanning	Processen omfattar bemanningsfrågor såsom schemaläggning, semesterplanering, tjänstledighet och föräldraledighet. <i>Exempel på handlingar: ledighetsansökan, schema, beslut angående beviljad ledighetsansökan</i>		Överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
PG	2.3	Hantera personalsociala frågor			
P	2.3.1	Kompetensutveckla	Processen omfattar myndighetsövergripande kompetensutvecklingsplanering, från att planera introduktion för nyanställda till generella kompetensutvecklingsåtgärder såsom att anordna eller delta i personalutbildningar. <i>Exempel på handlingar: anmälan, deltagarlista, kursintyg, utbildningsbeskrivning, kursinbjudan, utbildningsmaterial</i>		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.3.2	Tillhandahålla friskvård	Processen omfattar att tillhandahålla personalen friskvård och administrera friskvårdsersättning. <i>Exempel på handlingar: kvitto på egna utlägg för friskvård, ansökan om friskvårdsbidrag</i>	Friskvårdsavtal hanteras under P 2.5.3 Förvalta och följa upp ingångna avtal.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.3.3	Hantera tillbud, arbetsskada, otillåten påverkan och kränkande särbehandling	Processen omfattar anmälan, utredning och åtgärd av tillbud, arbetsskador, otillåten påverkan och kränkande särbehandling. <i>Exempel på handlingar: dokumentation om arbetsskada, avvikelse- och tillbudsrapport, utredning om kränkande särbehandling</i>	Med otillåten påverkan avses här trakasserier, hot, våld och korruption som syftar till att påverka myndighetsutövningen	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.3.4	Rehabilitera	Processen omfattar handläggning av rehabiliteringsärenden från förstadagsintyg, utredning och arbetsgivarens anpassningsåtgärder och arbetsförmågebedömningar till avslutande rehabiliteringsåtgärder. <i>Exempel på handlingar: förstadagsintyg, anteckningar från avslutande rehabiliteringsmöte, utlåtande från läkare eller företagshälsovård, rehabiliteringsutredning/-plan, bedömning av arbetsförmåga,</i>		Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik, pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
PG	2.4	Administrera ekonomi			

P	2.4.1	Utforma och följa upp ekonomi	Processen omfattar att upprätta budget och verksamhetsplan, redovisa och följa upp resultat samt genomföra internkontroll <i>Exempel på handlingar: avgiftshandbok/prislista, månadsrapport, specifikation till balansposter, serviceavtal (rutinmässiga), ekonomisk uppföljningsrapport, budgetunderlag, prognos</i>	Budgetskrivelse, årsredovisning och årsbokslut är dokument som hör hemma under P 1.2 Planera, förvalta och följa upp verksamheten.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.4.2	Hantera intäkter från kund	Processen omfattar att hantera intäkter från kund, från att fakturor tas fram och skickas ut till kundinbetalningar. Processen omfattar även att hantera diverse underlag och fakturahandtering, såsom avskrivningar, avbetalningsplaner och kundregister <i>Exempel på handlingar: kvitto, kundfaktura, debiteringsunderlag, betalningspåminnelse, makulerad kvittofaktura, avskriven fordran mot betalningsansvar, utbetalningsorder, kundregister, avbetalningsplan, fakturaunderlag, lista över inbetalningar</i>		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.4.3	Hantera kostnader från leverantör	Processen omfattar att hantera och betala leverantörsfakturer samt hantera utbetalningar <i>Exempel på handlingar: leverantörsfaktura, följesedel, rekvisition, kontoutdrag, utbetalningsorder, kvitto, lista över utbetalningar, inkassobrev</i>		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.4.4	Hantera löpande ekonomiredovisning	Processen omfattar att löpande stämma av och redovisa ekonomin. Detta innebär bland annat att godkända investeringar, inköp av investeringar, avskrivningar, avyttring av inventarier och anläggningar samt finansiering av verksamheten. Det innebär också att hantera likvidkonton samt försäljningskassor. Utöver detta ingår även att sammanställa räkenskaperna och att sköta kodplanen. <i>Exempel på handlingar: bokföringsorder med underlag, kontoavstämning, kontoplan med kodförteckning, kodplan, anläggningsregister, avtal rörande tjänst, kassarapport, underlag till årsredovisning med resultaträkning och balansräkning, underlag till delårsbokslut, förteckning över anläggningstyper (avskrivningstyp), underlag för periodisk avskrivning, kassaflödesanalys</i>		Överlämnas till Styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.4.5	Hantera skatteredovisning	Processen omfattar hanteringen av frågor rörande deklarationer och jämkning av moms. <i>Exempel på handlingar: underlag till momredovisning, kassarapport, underlag till deklaration och kontrollavgift, ansökan om redovisning av moms, momsrapport, periodisk sammanställning</i>		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.4.6	Hantera försäkringar	Processen omfattar tecknandet av försäkringar i syfte att skydda myndigheten <i>Exempel på handlingar: försäkringsbrev, försäkringshandbok; handlingar rörande ansvarsfrågor, ansvarsskador och egendomsskador; förfrågningsunderlag, personalförsäkringshandlingar, skadeärendet, försäkringsavtal</i>	Exempel på de olika försäkringar som kan tecknas är: ansvar, tjänsteresa, olycksfall, miljö och rättskydd. Vid nyttjande av försäkringen återfinns handlingarna i de processer där skaderegleringen sker.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.4.7	Hantera stiftelser, fonder och gåvor	Processen omfattar att förvalta kapital och administrera stiftelser, fonder och gåvobrev, som mottagande av gåvor/donationer som ligger till grund för inrättande av stiftelse, utredning och beslut att skapa/inrätta och avveckla stiftelse, förvalta stiftelser och fonder, utlysning av medel (ansökning av stipendier) <i>Exempel på handlingar: bedömningskriterier för urval, ansökan om medel, beslut om utdelning, gåvobrev, beslut om gåva, stiftelseårsredovisning</i>		Inga handlingar förekommer i processen. Om sådana handlingar ändå skulle påträffas ska de överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.4.8	Hantera bidrag	Processen omfattar att hantera tillfälliga medel från att de inkommer från extern part eller från den egna myndigheten efter att den fattat beslut om att tilldela medel, därefter att utlysa och administrera ansökningar om medel. Processens avslutas med uppföljning av hur utbetalda medel har hanterats. <i>Exempel på handlingar: ansökan om medel, utlysning, beslut, uppföljningsrapport</i>	Extern part kan vara till exempel staten eller EU. Permanenta bidrag ska hanteras i kärnprocess.	Inga handlingar förekommer i processen. Om sådana handlingar ändå skulle påträffas ska de överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
PG	2.5	Köpa in och upphandla			
P	2.5.1	Köpa in, beställa och avtala (direktupp-handla)	Upphörd 2020-12-11. Processen omfattar arbetet med att köpa in en vara/tjänst och direktupphandla enligt LOU samt upphandling genom avrop mot ramavtal eller genom förnyad konkurrensutsättning. <i>Exempel på handlingar: Underlag på vad som ska direktupphandlas, Offerter/anbud, Svar på förfrågningar, Utvärdering av inkomna anbud/offerten, Tilldelningsbeslut, Beställningar, Order-, Uppdrags-, och Beställningsbekräftelser m.m.</i>	Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver vanligtvis inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandeärendet och hanteras i berörd process (t.ex. i en kärnprocess).	Upphörd.Om sådana handlingar ändå skulle påträffas ska de överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

P	2.5.2	Hantera upphandling enligt lagen om offentlig upphandling (LOU).	Upphörd 2020-12-11. Processen omfattar arbetet med att genomföra upphandlingar i konkurrens samt att hantera överprövning av upphandling. <i>Exempel på handlingar: Förfrågningsunderlag, Annonsunderlag, Frågor/svar samt rättelser och förtydliganden under anbudstiden, Anbud med bilagor, Intyg/bevis för kontroll av leverantör, Öppningsprotokoll, Utvärderingsunderlag, Tilldelningsbeslut.</i>	Övergripande upphandlingsstrategi eller inköppolicy hanteras i 1.3 "Utföra internt ledningsarbete" Upphandlingsprocesser avslutas med att avtal tecknas. Upphandlingsärenden bör avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Upphandlingar som leder till: 1) Avtal avseende faktiskt handlande (t.ex., städtjänster, service på maskiner) behöver inte diarieföras, utan kan registreras i ett separat avtalsregister. 2) Avtal som handlar om genomförande (t.ex. utredning, konsultuppdrag) bör diarieföras och utgöra starten i genomförandebeslutet och hanteras i berörd process (t.ex. en kärnprocess). Överprövnings/överklagandeärenden hanteras här men ska diarieföras som i separata ärenden.	Upphörd.Om sådana handlingar ändå skulle påträffas ska de överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.5.3	Förvalta och följa upp ingångna avtal	Processen omfattar förvaltning och uppföljning av ingångna avtal <i>Exempel på handlingar: tilläggsavtal, villkorsändring, ändring av kontakt- eller adressuppgifter, uppsägning av avtal, reklamation, avtalsregister/avtalsdatabas, avtal</i>		Överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.5.4	Hantera inköp och upphandlingar	Tillagd 2020-12-11. Processen omfattar direktupphandlingar, annonserade upphandlingar och avrop i form av förnyad konkurrensutsättning. Processen avslutas med att avtal tecknas. Processen omfattar även beställning av upphandling via regiongemensam funktion. <i>Exempel på handlingar: anbudsinbjudan, produktspecifikation, upphandlingsdokument, utvärderingsmall, tilldelningsbeslut, beställningsunderlag, order, orderbekräftelse</i>	Upphandlingsprocessen avslutas med att avtal tecknas eller underrättelse om tilldelningsbeslut om inget avtal tecknas. Upphandlingsärendet avslutas i samband med underrättelse om tilldelningsbeslut. Avtal registreras på nytt ärende. Beställning av upphandling via regiongemensam funktion sker i de fall då myndigheten inte ska upphandla själv.	Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.5.5	Hantera avrop från avtal	Tillagd 2020-12-11. Processen omfattar avrop från avtal exklusive förnyad konkurrensutsättning <i>Exempel på handlingar: beställningsunderlag, order, orderbekräftelse, överenskommelse om leverans</i>	Förnyad konkurrensutsättning hanteras i P 2.5.4 Hantera inköp och upphandlingar	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
PG	2.6	Administrera allmänna handlingar			
P	2.6.1	Registrera handlingar och hantera post	Processen omfattar posthantering, bedömning, registrering, fördelning, skanning och informationssökning. Processen omfattar även arkivering av diarieförda ärenden. <i>Exempel på handlingar: diarium, postlista, fullmakt för postöppning, postöppnings- och registreringslathund, förteckning över rekommenderad post, rutin för posthämtning och posthantering</i>		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.6.2	Redovisa, styra och hantera handlingar och arkiv	Processen omfattar upprättande av informationsredovisning, bevarande- och gallringsutredning och mottagande av bevarande- och gallringsbeslut. Processen omfattar även samråd med arkivmyndighet. <i>Exempel på handlingar: arkivbeskrivning, arkivförteckning, IT-förteckning, arkivinventering, bevarande- och gallringsbeslut, bevarande- och gallringsutredning, bevarande- och gallringsframställan</i>	Dokumenthanteringsplaner och klassificeringsstrukturer utgör styrande dokument och redovisas under P 1.3 Utföra internt ledningsarbete	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.6.3	Ta emot arkiv	Processen omfattar planering inför och mottagande av arkivhandlingar från överlämnande myndighet <i>Exempel på handlingar: beslut om överlämnande av allmän handling, förteckning över arkivhandlingar som mottagits, leveransgodkännande</i>		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.6.4	Överlämna arkiv	Processen omfattar planering och överlämnande av arkivhandlingar samt framtagande av underlag med förslag till beslut om avhållande av allmän handling (på annat sätt än genom gallring). Processen omfattar även samråd med arkivmyndighet. <i>Exempel på handlingar: beslut om överlämnande av allmän handling, förteckning över arkivhandlingar som överlämnas, leveransframställan, framställan till arkivmyndighet om överlämnande, inventeringslista</i>		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.6.5	Hantera utlämnande av handlingar	Processen omfattar sekretessprövning/menprövning, beslut om utlämnande samt skriftligt beslut av myndigheten vid eventuellt nekande av utlämnande. <i>Exempel på handlingar: samtycke, fullmakt, begäran om utlämnande, beslut om avslag på begäran om utlämnande av allmän handling, godkännande från etikprövningsmyndighet</i>	Utlämnande av journalhandling hanteras här. I denna process hanteras även tjänsteutlån av handlingar. Överklaganden efter beslut om avslag hanteras i P 2.15 Hantera juridiska frågor.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

P	2.7	Administrera kontroll av personuppgiftsbehandlingar	Processen omfattar hantering av anmälan om behandling av personuppgifter, begäran om registerutdrag samt anmälan av dataskyddsombud. Här hanteras även personuppgiftsincidenter. <i>Exempel på handlingar: samtycke/återtagande till behandling av personuppgifter, registerförteckning, registerutdrag, begäran om och svar på begäran om registerutdrag, anmälan om dataskyddsombud, förteckning enligt dataskyddsförordningen, anmälan till tillsynsmyndighet vid personuppgiftsincident enligt dataskyddsförordningen respektive brottsdatalogen, konsekvensbedömning vid ny eller förändrad personuppgiftsbehandling enligt brottsdatalogen.</i>		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
PG	2.8	Hantera och förvalta IS/IT			
P	2.8.1	Utveckla och införa IS/IT	Processen omfattar arbetet med att utveckla och införa informationssystem och informationsteknologi (IS/IT) i syfte att underlätta för verksamheten. <i>Exempel på handlingar: projektdirektiv, projektplan, slutrapport, leveransgodkännande IS/IT, införandeplan, förstudierapport, uppdragshandling, kravspecifikation, aktivtetslista, mötesanteckning, systemdokumentation</i>	Här ska inte regiongemensamma interna tjänster (IT- komponenter) redovisas. Regiongemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos regionstyrelsen.	Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.8.2	Förvalta och drifva IS/IT	Processen omfattar förvaltning, drift, utveckling och support samt att utifrån behov, strategier och omvärld utveckla och förädla tjänster. Även hantering av IT-behörigheter. <i>Exempel på handlingar: avvikelse rapport, informationssäkerhetsrutin, användardokumentation, förvaltningsplan, förstudierapport, uppdragshandling, projektdirektiv, slutrapport, aktivtetslista, systemdokumentation</i>	Här ska inte regiongemensamma interna tjänster (IT- komponenter) redovisas. Regiongemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos regionstyrelsen. Gäller även för avställning av system/systemstöd.	Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.8.3	Avveckla IS/IT	Tillagd 2020-12-11. Processen omfattar arbetet med att säkerställa att avveckling av tjänster och enskilda driftuppdrag görs på ett kontrollerat sätt. <i>Exempel på handlingar: beslut om avveckling av tjänst, plan för avveckling, checklista, utvärdering, konsekvensanalys, tidplan, systemdokumentation</i>	Här ska inte regiongemensamma interna tjänster (IT- komponenter) redovisas. Regiongemensamma interna tjänster utgör kärnprocesser hos regionstyrelsen. Gäller även för avställning av system/systemstöd	Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
PG	2.9	Hantera lokaler, fastigheter och fysisk säkerhet			
P	2.9.1	Förvalta fastigheter, lokaler och utrustning	Processen omfattar att hantera frågor rörande hyresavtal, inventarier, utrustning med mera samt att hantera löpande drift och underhåll och reparation av lokalerna. Processen omfattar även lokalbesiktningar, parkeringsfrågor, lokalvårdsfrågor, frågor rörande avfalls- och återvinningshantering samt att förse myndigheten med konst. <i>Exempel på handlingar: hyresavtal, felanmälan av lokaler, lokalbokning och bokningsbekräftelse, inventarielista över konst, besiktningsprotokoll, utredning rörande fastighetsutnyttjande, driftmötesprotokoll, felanmälan av teknisk utrustning, användardokumentation till telefonsystem</i>	Investeringar hanteras under P 2.4.4 Hantera löpande ekonomiredovisning	Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.9.2	Hantera fysisk säkerhet och skalskydd	Processen omfattar att hantera frågor kring fysisk säkerhet, exempelvis larm och inpassering samt att administrera tillträde till fastigheter. Processen omfattar även ärenden som rör stölder eller obehörigt intrång i verksamheternas lokaler. <i>Exempel på handlingar: kvittens för passerkort/behörighetskort och nycklar, polisanmälan rörande stöld/hot/alaga intrång, handlingar rörande bevakning/larm/koder</i>	Handlingar rörande miljöarbete, redovisas under P 1.7 Bedriva systematiskt arbetsmiljöarbete. Handlingar rörande brandskyddsarbete, se processen P 1.3 Utföra internt ledningsarbete. Bevakningsavtal med vaktbolag och säkerhetstjänsteavtal hanteras under P 2.5.3 Förvalta och följa upp ingångna avtal. Säkerhetsklassning av analoga handlingar hanteras under P 2.14 Hantera informationssäkerhet.	Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.9.3	Genomföra byggprojekt	Processen omfattar hanteringen av ny-, om- och tillbyggnad samt rivning utifrån myndighetens behov. <i>Exempel på handlingar: bygglovsansökan, byggritning, förstudierapport, bygghandling, byggmötesprotokoll, besiktningsprotokoll, styrgruppmötesprotokoll</i>		Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.10	Informera, kommunicera och omvärldsbevaka	Processen omfattar marknadsföring av verksamheten, utåtriktad kommunikation genom användning av olika kommunikationskanaler, omvärldsbevakning samt medborgardialog av fråga-svar-karaktär som inte rör ärende i kärnverksamheten <i>Exempel på handlingar: hemsida, inlägg i sociala medier, chatt, pressmeddelande, korrespondens, broschyr, trycksak, bild</i>	Delta i nätverk hanteras i P 1.10 Samverka med andra organisationer.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.11	Tillhandahålla bibliotek	Processen omfattar att hantera myndighetens referensbibliotek. Här ingår att hålla bibliotekskatalog och låntagarregister aktuella samt hantera in- och utlån. <i>Exempel på handlingar: bibliotekskatalog, biblioteksdatabas, låntagarregister, avtal rörande tillgång till databaser och informationsresurser, handledning</i>	Broschyrer som syftar till marknadsföring hanteras under P 2.10 Informera, kommunicera och omvärldsbevaka.	Handlingarna förekommer inte i Regionservice verksamhet.
P	2.12	Bedriva internt miljöarbete	Processen omfattar miljöfrågor i förhållande till bland annat energi, avfall, transporter, lokaler, kemikalier, livsmedel samt läkemedel <i>Exempel på handlingar: miljöredovisning, tillsynsrapport, miljömanual, certifikat för grön el</i>	Miljöledningssystem, miljöpolicyer, resepolicyer och gränsdragningslistor utgör styrande dokument och redovisas under P 1.3 Utföra internt ledningsarbete. Handlingar rörande miljöarbete i förhållande till nybyggnation redovisas under P 2.9.3 Genomföra byggprojekt	Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.

P	2.13	Tillhandahålla tjänstefordon	Tillagd 2020-12-11. Processen omfattar att hantera myndighetens behov av tjänste-/pool-/servicebilar. Processen omfattar tillgodose önskemål inom myndigheten samt kontakter med leverantören av fordon. <i>Exempel på handlingar: leasingavtal, biljournal, ansvarsförbindelse, körjournal, parkeringstillstånd, meddelande om fordonskada</i>		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.14	Hantera informationssäkerhet	Tillagd 2020-12-11. Processen omfattar att hantera frågor om informationssäkerhet inklusive dataintrång. Här ingår även säkerhetsklassning av analoga handlingar. <i>Exempel på handlingar: informationsklassning, säkerhetsklassning, risk- och sårbarhetsanalys, loggningskontroll, utredning, anmälan (Polisen, Socialstyrelsen)</i>	Dataintrång där någon olovligen, med egen eller annans behörighet, tar del av uppgifter i register Personuppgiftsincidenter hanteras i P 2.7 Administrera kontroll av personuppgiftsbehandlingar. Styrdokument hanteras under P 1.3 Utföra internt ledningsarbete. Handlingar om tillträde till fysiska lokaler hanteras hanteras i P 2.9.2 Hantera fysisk säkerhet och skalskydd.	Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
P	2.15	Hantera juridiska frågor	Tillagd 2020-12-11. Processen startar genom överklagan, stämningsansökan eller polisanmälan, och omfattar myndighetens handläggning i samband med ärendet samt avslutas genom att dom/beslut inkommer. <i>Exempel på handlingar: yttrande, korrespondens, dom, beslut, överklagan, fullmakt, förlikningsprotokoll, föreläggande, polisanmälan</i>		Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
VO	3.	UTFÖRA OCH LEVERERA SERVICETJÄNSTER ÅT MYNDIGHETER INOM VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN OCH ANDRA INTRESSEENTER		Se verksamhetsbeskrivning i fliken "Om Regionenservice"	
P	3.1	Ingå och följa upp serviceöverenskommelser	Processen omfattar kontakter med andra förvaltningar i syfte att ingå serviceöverenskommelser, SÖK. Uppföljning av SÖK:ar ingår också, bland annat med stöd av nöjd kund index, NKI. Exempel på handlingar: Prislista, tjänstekatalog, korrespondens gällande synpunkter, begäran om återbetalning.	Överenskommelser och avtal ingår i respektive process.	Avslutade ärenden överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik. Pågående ärenden överlämnas och införlivas till styrelsen för fastighet, stöd och service och/eller till styrelsen för logistik.
PG	3.2	Utföra ekonomirelaterade tjänster			
P	3.2.1	Utföra redovisningstjänster	Processen omfattar mottagning av underlag, utförande av löpande bokföring, budget, prognos samt bokslut åt delar av Västra Götalandsregionens förvaltningar. Exempel på handlingar: Bokföringsordrar, Huvudbok, Verifikationslistor för de olika förvaltningarna, Ävstämning- och uppföljningsmallar	I processen ingår även systemförvaltning av ekonomisystemet Raindance, budget- och sjukfrånvarosystemet Cognos och Marknadsplatsen där beställning av exempelvis kontorsmaterial görs, samt debiteringsadministration av regionens köpta vård.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.2.2	Utföra fakturerings-tjänster	Processen omfattar mottagning och registrering av kundfaktura-underlag, utskick av kundfaktura samt registrering av kundfakturabetalning för förvaltningar inom Västra Götalandsregionen. Mottagning, scanning och cirkulation samt betalning av leverantörsfaktura för förvaltningar inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Bestridanden av patientfaktura, Bestridanden av inkassokrav patientfaktura.	I processen ingår även att genomföra utbildning inom området.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.2.3	Utföra sjukreseadministration	Processen omfattar service och administration kring sjukresor inklusive ersättningar och frikort för sjukresor samt information om sjukresor och deltagande i upphandlingar. Exempel på handlingar: Omprövning av ärende, Kvitton, Ersättning för sjukresor från patienter, Intyg, beställningslistor Avtal		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
PG	3.3	Utföra lönerelaterade tjänster			
P	3.3.1	Utföra löneadministration	Processen omfattar administration och utbetalning av löner. Anställningsavtal är grund för registrering i Heroma för att utbetala löner och extra utbetalning sker utöver grundlön när anställd skickar in reseräkning eller skickar in blankett för eget utlägg. Exempel på handlingar: Anställningsavtal , Reseräkning och Utlägg	I processen ingår också administration av utbetalning av pension.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.3.2	Utföra Heromarapporteringsstöd	Processen omfattar att registrera uppgifter i Heroma, rimlighetskontroll av underlag, återkoppla felaktigheter, handleda, utfärda intyg/underlag, ta emot anmälningar om driftfel och vidare rapportera. Exempel på handlingar: tjänstgöringsintyg, arbetsgivarintyg och inkomstintyg.		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.4	Utföra lokalvårdsrelaterade tjänster	Processen omfattar regelmässig och periodisk lokalvård samt påfyllnad av förbrukningsmaterial. Med periodisk lokalvård menas t ex fönsterputs, storstädning och golvvård. Exempel på handlingar: protokollsutdrag SN-beslut om att upphandla "Städ- och servicetjänster vid objekt		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
PG	3.5	Utföra transporttjänster			
P	3.5.1	Utföra interna- och regionala transporter	Processen omfattar transport av prover, riskavfall, post och mindre gods från och till sjukhus och vårdinrättningar inom Västra Götalandsregionen, samt hantering av uppkomna avvikelser. <i>Exempel på handlingar: Beställning, Kvittenslista, Leveranslista, Lokala instruktioner för transporter, Avvikelse</i>		Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	3.5.2	Utföra patienttransporter	Processen omfattar transport av patienter inom Västra Götalandsregionen från hemmet till vårdinrättning, från vårdinrättning till hemmet, samt mellan vårdinrättningar. Exempel på handlingar: Beställning , Vårdeavtal , Beställningskvitto		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.5.3	Utföra personaltransporter	Processen omfattar transport av personal från och till arbetsplatser inom Västra Götalandsregionen via REturen, SUturen. Exempel: Blankett med namn på passagerare och ansvarssummer , tidtabell		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.5.4	Utföra budtransporter	Processen omfattar behovspecifika transporter från och till verksamheter inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Blankett för registrering, Informationsblad med kontaktuppgifter	Avser upphandlade transporter till exempel budtransporter. Leverantör som transporterar smittsamt gods sparar tillhörande dokumentation i tre år	Överlämnas till styrelsen för logistik.

P	3.5.5	Utföra posttjänster exkl. 2.6.1	Processen omfattar hantering och transport av internpost och post till interna postadresser inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Beslutet för delegering av returpostöppnande och fullmakterna för VGR, blankett för osorterad sändning		Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	3.5.6	Utföra avfallshantering	Processen omfattar hämtning av avfall och retur hos verksamheter i Västra Götalandsregionen och innefattar sortering och bortforsling. Exempel på handlingar: Blanketter som ska fyllas i <u>gällande riskavfall när Allfrakt hämtar riskavfallet</u>	Fraktioner som hanteras i returflödet är paket, riskavfall, avfall, retur emballage, läkemedellådor, vätskevägnar, specierivagnar, <u>kokslådor och matvägnar</u> .	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.5.7	Utföra flyttjänster	Processen omfattar utförande av flyttuppdrag från och till olika arbetsplatser inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Beställningsformulär, Flyttformulär, Prislista	Utförs av Regionala transporter och Godsmottagningen eller av externa leverantörer.	Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	3.5.8	Utföra övriga transporter	Processen omfattar utförande av övriga transporttjänster från och till olika verksamheter inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Beställning, Följesedel, Tidböcker, Kvitton.	Till exempel apoteksleveranser, transport av diagnostiska prover och farligt avfall såsom ADR-transporter det vill säga kanyler osv. I verksamheten benämns dessa transporter som turbilstransporter då de bygger på ett schema med fasta adresser.	Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	3.6	Utföra tvätteritjänster	Processen omfattar hämtning av smutsvätt, sortering, tvättning, efterbehandling och leverans till verksamheter inom Västra Götalandsregionen . Exempel på handlingar: Beställning, Följesedel, Egenkontroll, Turlista för bilar.		Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	3.7	Utföra måltidstjänster	Processen omfattar måltidsplanering utifrån prognos, avrop från livsmedelsavtal, mottagning och behandling av beställningar från verksamheten, beredning, packning och leverans av livsmedel och måltider till Västra Götalandsregionens sjukhusförvaltningar. Exempel på handlingar: Riktlinje för patientmåltider, Menyner, Beställningar, Följesedel, och Patientenkät.	Processen omfattar patientmåltider, catering, samt café- och restaurangmåltider till personal och besökare inom sjukvården i Västra Götalandsregionen. Transport till avdelning se 3.5 "Utföra transporttjänster".	Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	3.8	Utföra materialförsörjningstjänster	Processen omfattar mottagning av beställning, packning och distribution av förbrukningsartiklar från depå till Västra Götalandsregionens olika verksamheter. Exempel på handlingar: <u>Beställningar, Packlistor, Ordrar, Följesedel, Reklamationer</u>	Innefattar även lagerhållning av förbrukningsartiklar	Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	3.9	Utföra tryckeritjänster	Processen omfattar mottagning av beställning, produktion och leverans av trycksaker till verksamheter inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Beställningsformulär, Förfrågan, Prislista	Exempel standardkopiering, posters, och broschyrer. Omfattar även originalarbete, förmedling av specialuppdrag till externa tryckerier och hantering av blanketter, broschyrer, rapporter och annat informationsmaterial.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.10	Utföra konsulttjänster inom VGR	Processen omfattar mottagning av uppdrags- och projektbeskrivning, utföra konsulttjänster inom projektledning, HR och ekonomi till samtliga verksamhetsområde inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Kontaktförfrågan, Överenskommelse om genomförande av uppdrag, Projektdirektiv/Uppdragsbeskrivning, Kundnöjdhetenkät,		Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.11	Utföra telefonitjänster	Processen omfattar mottagning och förmedling av samtal och larm från medborgare och verksamheter inom Västra Götalandsregionen, samt patienttelefoni och patientupplysningar. Exempel på handlingar: Larmistor, Incidentrapporter, Manualer, Lathundar, Lokala samverkansavtal, Enkätvar, Mätningar, Statistik och Klagomålshantering	Processen omfattar även jourhållning av databaser av telefoni- och larmsystem ingår också.Lokala samverkansavtal se 1.10 "Samverkan med andra organisationer".	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
PG	3.12	Utföra utbildnings- och konferensadministration			
P	3.12.1	Utföra utbildningsadministration	Processen omfattar insamling av behov, mottagning av beställning , planering och administration av utbildningar för verksamheter inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Offerter från utbildare och konferensanläggningar, Regiongemensam kurskatalog, Beställningar	Processen innefattar även: Administration av kurskatalog, administration av event inklusive bokningar av konferensanläggningar, producera program, namnskytar och trycksaker, mottagning av beställning av uppdragsutbildningar från verksamheter inom Västra Götalandsregionen samt avropa föreläsare/kursållare utifrån upphandling.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.12.2	Utföra konferensadministration	Processen omfattar mottagning av beställning utifrån behov, skicka offertförfrågan till upphandlade konferensanläggningar, planera och administrera konferenser och event för verksamheter inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Offerter från konferensanläggningar, Inbjudningar,	Processen innefattar även bokningar av konferensanläggningar, samt producera program, namnskytar och trycksaker	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
PG	3.13	Utföra administration och skötsel av fordon			
P	3.13.1	Utföra fordonsadministration	Processen omfattar inköp och avyttring av fordon, administration av leasingavgifter, fordonsskatter, trängselskatter, försäkringsfrågor, leverantörsfakturer, miljöredovisning och kostnadsuppföljning gällande leasingbilar inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Körjournal, Skaderapporter, Inköp, Avyttringsdokumentation, Miljöredovisning.	I processen ingår även rotation fordon för optimal användning. Leverantörsfakturer avseende leasingkostnad, drivmedel, service, försäkring m.m.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.13.2	Utföra fordonsskötsel	Processen omfattar skötsel av leasingbilar för kort- och långtidanvändning inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Servicehandbok, Skaderapporter, Avvikelser	I processen ingår även handläggning och kontaktförmedling till intressenter vid avvikelser, hämtning av nya fordon, inspektion, återlämnande av fordon, support.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.14	Utföra administration av TjänsteID	Processen omfattar mottagning av fotograferingsbokning, fotografering, administration av beställning samt utlämning av TjänsteID-kort till medarbetare inom Västra Götalandsregionen.Exempel på handlingar: Servicecertifikat, underlag för makulering av kort, Reservkort, Blankett för personer utan identitetshandling	Processen innefattar även spärrning av kort, utfärda certifikat till befintliga kort samt reservkort samt utfärdandet av servercertifikat.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
P	3.15	Utföra diarietjänster	Processen omfattar scanning, registrering och arkivering av handlingar för kunder inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Diarieförda handlingar, Sekretessbelagda handlingar, Begäran från allmänheten om utlämnande av allmän handling, Adresslistor, Fax försättsblad, Körjournal och sändningskvitton, Postlistor	I processen ingår även utlämnande av allmänna handlingar och inkommande posthantering enligt fullmakt.	Överlämnas till styrelsen för fastighet, stöd och service.
VO	4,	TILLHANDAHÅLLA HJÄLPMEDEL OCH LÄKEMEDELSNÄRA PRODUKTER ÅT MEDBORGARE OCH MYNDIGHETER INOM VÄSTRA GÖTALANDSREGIONEN		Se verksamhetsbeskrivning i filken "Om Hjälpmedelscentralen"	

PG	4.1	Tillhandahålla hjälpmedel			
P	4.1.1	Ingå avtal om hjälpmedel	Processen omfattar avtal rörande leveranser av hjälpmedel. Exempel på handling: Samarbetsavtal med kommuner.		Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.1.2	Köpa in hjälpmedel	Processen omfattar start av projektgrupp inför upphandling av hjälpmedel, framtagande och utskick av upphandlingsunderlag, genomgång av inkomna offerter och meddelande om tilldelningsbeslut gällande hjälpmedel för leverans till brukare inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Kravspecifikationer som medföljer Anbudsinbjudningar. Testprotokoll	OBS sekretessbelagda steg enligt Lagen om offentlig upphandling. Själva upphandlingsprocessen ägs av Koncerninköp	Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.1.3	Lagerhålla hjälpmedel	Processen omfattar mottagning och inleverans av hjälpmedel till lagret, lagerhållning av hjälpmedel, samt utleverans till brukare inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Följesedel från leverantörer, Plocklistor, Inventeringsunderlag, Följesedlar från Lagerflyttar och Utleveranser.	Inkluderar även hantering av buffertlager.	Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.1.4	Ge stöd i förskrivningsprocessen	Processen omfattar mottagning av förfrågan gällande rådgivning i samband med förskrivning av hjälpmedel, möte med patienter vid hjälpmedelcentral. Exempel på handlingar: Förfrågan via e- post eller post. Journal (datajournal Asynja Visph), Utprovningsskott, Föreläsningsnotiser, Utvärdering Specialanpassning (från förskrivaren)		Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.1.5	Distribuera hjälpmedel	Processen omfattar mottagning av beställning, hantera beställning och utlämning av hjälpmedel, samt hämtning av hjälpmedel till brukare inom Västra Götalandsregionen.	Gäller hjälpmedel som inlämnas till Hjälpmedelscentralen eller vid hämtningar på brukares vistelseadress.	Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.1.6	Underhålla hjälpmedel	Processen omfattar mottagning av hjälpmedel för underhåll, utföra avhjälpande och förebyggande underhåll, besiktningar, montering i samband med leveranser och anpassning/montering av tillbehör, samt utlämning av underhållet hjälpmedel till lagret eller brukare inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Teknisk dokumentation i form av anteckningar vid avhjälpande underhåll, Förebyggande underhåll samt åtgärdsnummer vid		Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.1.7	Analysera och följa upp hjälpmedelshantering	Processen omfattar analys och uppföljning av hjälpmedelshantering. Exempel på handlingar: Synpunkter från brukare.		Överlämnas till styrelsen för logistik.
PG	4.2	Tillhandahålla läkemedelsnära produkter			
P	4.2.1	Ingå avtal om läkemedelsnära produkter	Processen omfattar start av projektgrupp inför upphandling av läkemedelsnära produkter, framtagande och utskick av upphandlingsunderlag, genomgång av inkomna offerter och meddelande om tilldelningsbeslut gällande leverans av läkemedelsnära produkter, samt ingå avtal om leverans av läkemedelsnära produkter till brukare inom Västra Götalandsregionen.	Avser inte inköp/upphandling, se 2.5 "Köpa in och upphandla". OBS! sekretessbelagda steg enligt Lagen om offentlig upphandling. Själva upphandlingsprocessen ägs av Koncerninköp.	Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.2.2	Hantera produktprocess	Processen avser att ta fram underlag inför upphandlingar och hantera produktfrågor. Exempel på handlingar: Underlag inför upphandlingar (inte förfrågningsunderlag), Produktfrågor, Synpunkter och Önskemål		Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.2.3	Ge stöd i förskrivningsprocessen	Processen omfattar mottagning av förfrågan gällande rådgivning i samband med förskrivning av läkemedelsnära produkter. Exempel på handlingar: Förfrågan via e-post eller post. Journal Datajournal Asynja Visph		Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.2.4	Hantera driftprocess	Processen avser mottagning av beställning, lagerhållning och distribution av läkemedelsnära produkter till brukare inom Västra Götalandsregionen. Exempel på handlingar: Följesedel från leverantörer, Plocklistor, Inventeringsunderlag, Följesedlar Utleveranser, Transportsedlar (PostNord)	Processen omfattar även kundtjänst. Beställning sker genom: 1. Telefon till kundtjänst 2. Webbformulär 3. 1177, MVK elektroniskt	Överlämnas till styrelsen för logistik.
P	4.2.5	Analysera och följa upp hantering av läkemedelsnära produkter	Processen omfattar analys och uppföljning av hjälpmedelshantering. Exempel på handlingar: Synpunkter från brukare, Handböcker, Rutiner		Överlämnas till styrelsen för logistik.