



Det systematiska förbättringsarbetet och innovationer 2020

Servicenämnden

Innehållsförteckning

1	Uppföljning av det systematiska förbättringsarbetet och innovationer	2
1.1	Styrningen av förbättringsarbetet	2
1.2	Förändringskulturen och idéer	3
2	Erfarenheter som långsiktigt kan förändra och förbättra verksamheten	4
2.1	Utvecklingsprojekt	4
2.2	Digitala färdplanen	5
3	Sammanfattning.....	5

1 Uppföljning av det systematiska förbättringsarbetet och innovationer

Serviceförvaltningen ska arbeta i enlighet med *Riktlinjer för systematiskt förbättringsarbete och innovationer* som servicenämnden beslutade om i början av 2021. Förvaltningsledningen ska regelbundet följa upp och mäta förvaltningens utveckling och ska årligen följa upp att förbättrings- och innovationsarbetet fungerar enligt de beslutade riktlinjerna. Dessutom ska förvaltningsledningen uppmärksamma de erfarenheter som långsiktigt kan förändra och förbättra verksamheten.

Det systematiska arbetssättet innebär att det finns tydliga rutiner och instruktioner för hur förbättringsaktiviteter ska identifieras och prioriteras samt följas upp och rapporteras. Det är resultatet från analyser och utvärderingar som ska ligga till grund för att bedöma om aktiviteter ska hanteras inom ramen för ständig förbättring.

1.1 Styrningen av förbättringsarbetet

Genom denna rapport följs det systematiska förbättringsarbetet upp så att det följer de beslutade riktlinjerna. Under 2020 har riktlinjer tagits fram, processen kartlagts och en implementeringsplan för 2021 beslutats.

Ledningens genomgång

För att förbättringar ska bli en naturlig del av det dagliga arbetet måste ledningen regelbundet undersöka om verkan av ledningssystem är ändamålsenliga och tillräckliga samt att förbättringar är del av det dagliga arbetet. Årligen genomförs ledningens genomgång av kvalitets- och miljöledningssystem och så har även gjorts under året.

Förvaltningsledningen har:

- bedömt att miljöledningssystemet fungerar väl, men att det krävs ytterligare arbete för att förankra miljöarbetet och kopplingen till de globala målen så att det är naturligt för alla medarbetare
- genomfört en utvärdering av Idébankens pilotprojekt (se nedan) och tagit fram en implementeringsplan för hela förvaltningen

Markentreprenads affärsområdesledning har regelbundna ledningens genomgång av kvalitetssystemet och genomför kunddialoger enligt fastställd plan.

Verksamhetsmål

Förvaltningen arbetar med verksamhetsmålet *Uppmuntra till innovationer och ständiga förbättringar i vardagen* som följs upp i årsanalysen och mäts med två indikatorer:

- Antal föreslagna vardagsinnovationer eller förbättringar
- Antal vardagsinnovationer eller förbättringar som genomförts

Dessutom följs förbättringskulturen upp genom frågor i medarbetarenkäter och förbättringsområden diskuteras i kunddialoger.

Idébanken

Det ska finnas ett fungerande och användarvänligt verktyg för att fånga innovationsidéer från medarbetarna, som är transparent och främjar ett systematiskt arbetssätt. Serviceförvaltningen har tillsammans med kommunkontoret tagit fram och testat det kammungemensamma verktyget *Idébanken*, vilket medarbetarna når via Inloggad. Idébanken ska göra det enkelt att framföra idéer.

Organisation

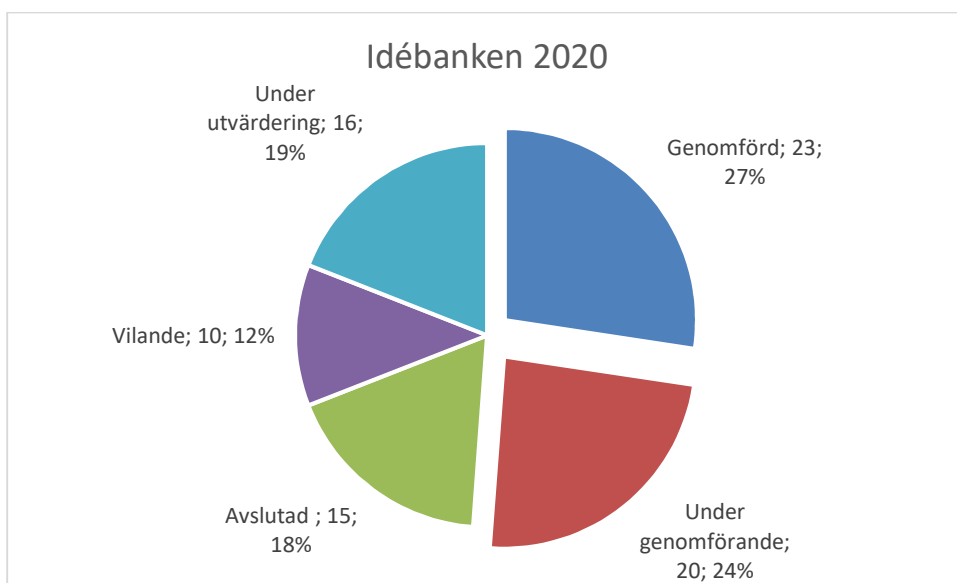
Det behövs ett organisatoriskt ramverk som stödjer förbättringsarbetet och syftar till att det ska bli en naturlig del av verksamhetens vardag. Förvaltningsledningen har utsett personer som har rollen som *Idéambassadör* och som ska stötta idélämnaren och underlätta för verksamheten att genomföra förbättringar. Dessutom har förvaltningsledningen utsett en *innovationsgrupp*, vilka har utvärderat pilotprojektet och lyft idéer som kräver beslut eller idéer med potential att vidareutveckla. Under året har två *utvecklingsforum* genomförts då affärsområdesledningen och delar av staben har träffats för att planera förvaltningsgemensamma aktiviteter.

1.2 Förändringskulturen och idéer

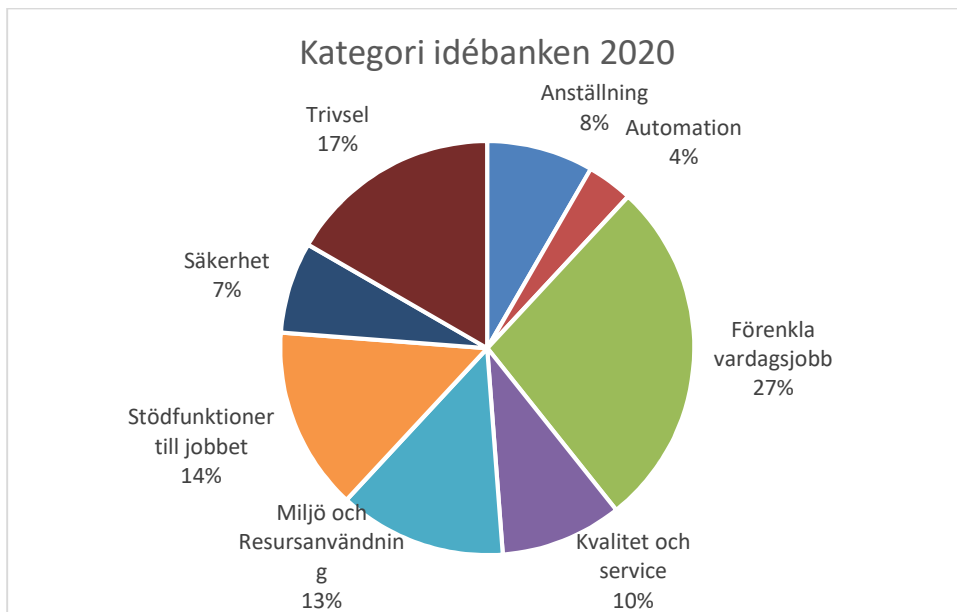
Förvaltningen ska genom systematiskt arbete skapa förutsättningar för en kultur där värdet av ständiga små förbättringar i vardagen bejakas och innovationsmöjligheter fångas upp. För att göra det behövs tydliga riktlinjer, verktyg och uppmuntrande ledarskap för att en förbättringskultur ska kunna växa. Grunden för detta har lagts under året.

Förbättringar och innovationer ska integreras och vara en del av det dagliga arbetet, inte något som sker vid sidan av. Därför har det systematiska förbättringsarbetet kommunicerats genom flera nyhetsinslag. Det följer den kommunikationsplan som togs fram i början av året och genomförda idéer och förslag har därigenom uppmuntrat medarbetare till ett innovativt förhållningssätt och till att förstå vikten av en förändringskultur.

Idéer under året



Under året har det totalt kommit in 101 idéer och ovanstående diagram visar fördelningen av de idéer som gäller serviceförvaltningen. En del idéer från förvaltningens medarbetare har lämnats vidare till främst kommunkontoret och finns inte med i diagrammet ovan. Förslag kommer till största delen ifrån Lundafastigheters avdelning Teknik och service som varit pilot. Resultatet är betydligt bättre än förväntat, särskilt med tanke på att det endast är en liten del av förvaltningen som uppmuntrats att lämna idéer under 2020. I nedanstående diagram är idéerna fördelade efter kategori.



2 Erfarenheter som långsiktigt kan förändra och förbättra verksamheten

Innovationsgruppen bevakar utvecklingsområden och genom utvecklingsforum kan förvaltningsledningen konkretisera de aktiviteter som sedan kommer med i verksamhetsplanen för nästkommande år.

Det är viktigt att tid och ekonomiska resurser för förbättringsarbete och genomförande av innovationer ingår i verksamhetsplaneringen. Förvaltningen har under året av Miljö- och hälsoutskottet beviljats 100.000 kr i miljöanslag för att lära oss mer om "Cirkulär byggnation – cirkulära flöden av byggmaterial" se återbruksprojektet nedan.

2.1 Utvecklingsprojekt

Erfarenheter från de utvecklingsprojekt som har drivits under året:

CAR är ett EU-projekt där Lunds kommun gör investeringar i laddplatser på eller i närheten av kommunala arbetsplatser. Under året har CAR-projektet stöttat övergången till fyra elbilar inom kommunens verksamhet och ytterligare sex laddpunkter är projekterade men ännu inte installerade.

Fossilbränslefria kommuner i Skåne 2.0 leds av Skånes kommuner och Länsstyrelsen och finansieras av EU:s regionala utvecklingsfond och kommer att minska kommunens egna klimatutsläpp. Projektet pågår 2019-2022 så resultatet är ännu inte sammanställt.

CleanCon är ett projekt som finansieras av EU, Interreg, och är ett samarbete mellan företag, kommuner och forskningsinstitutioner i Sverige och Norge. Projektets mål är att bidra till en ökad användning av förnybar energi i offentlig och privat sektor genom att främja användningen av utsläppsfria fordon och arbetsmaskiner i bygg- och anläggningsprojekt samt i kommunal drift. Projektet pågår 2019-2022. Projektets ledning består av staben med medverkan av Markentreprenad och kommunkontoret. Lund kommer att genomföra ett test av utsläppsfri gräskötsel inom CleanCon.

Återbruksprojektet kommungemensamt projekt som fått miljöanslag för att öka kunskap om vilka byggmaterial som kan återbrukas material vid rivningar. Erfarenheterna från projektet kunde i slutet av året användas vid en "Design sprint" under en av kommunens innovationsveckor.

2.2 Digitala färdplanen

Förvaltningens arbete med den digitala färdplanen pågår och flera projekt har slutförts medan andra ingår i färdplanen för 2021. Den digitala färdplanen är en "Roadmap" över förvaltningens digitaliseringsaktiviteter utifrån verksamheternas utvecklingsbehov.

Serviceförvaltningens digitala färdplan 2020

Aktivitet	Egen	Nytta	Komplexitet
✓ Mobilitetsprojektet (optimera transp. Digitala körjour.)	Ja	5	5
Synligöra data för att driva beteendeförändring	Ja	4	4
✓ Intern delningsekonomi fordon/grejer Plocket	Ja	4	5
✓ ITS -> Expand Över till drift	Ja	4	3
Utveckla Expand Behöver specificera vad	Ja	4	3
Ärendehantering (beställa SF tjänster) Utredning	Ja	4	3
Integrering av systeminvestering	Ja	4	3
RPA fakturahantering Finns mer att göra	Ja	4	1
Vidareutveckla app för matsvinn Del i kostdatasystemet	Ja	3	1
"Hack weekend" nya lösningar med hjälp utifrån	Ja	3	2
Automatiserade bevakningssystem	Ja	3	2
✓ Robotgräsklippare Kan utvecklas mer	Ja	3	2
Samla data som redan finns (inventering)	Ja	2	3

Exempel på digitaliseringsprojekt som genomförts under året

- I samband med bildandet av mobilitetsservice genomfördes en översyn av verksamheten och kostnadsmodellen för leasingfordonen. Ett helt nytt bokningssystem och med tillhörande elektroniskt nyckelskåp har gjort det möjligt att öka beläggningsgraden och effektivisera nyttjandet av tjänstebilar inom Lunds kommun.
- Med start 1 april gick hela skötselavdelningen över från verksamhetssystemet ITS till fastighetssystemet Xpand. Efter en lång uppstartsperiod med förväntade utmaningar, kom de basala funktionerna på plats under slutet av året. Systembytet har varit resurskrävande och påverkat arbetsmiljön för ansvariga chefer, men det finns stora fördelar att ha ett gemensamt fastighetssystem inom serviceförvaltningen.
- Verksamhetssystemet Antura för projekthantering upphandlades av kommunkontorets upphandlingsenhet under 2020 och implementering av verktyget inleddes under hösten 2020. Arbetet med implementeringen har varit mycket tid- och resurskrävande och har ännu inte slutförts.
- Alla kök har fått iPads för att öka tillgång till digitala verktyg och ett nytt kostdatasystem upphandlas.

3 Sammanfattning

Sammanfattningsvis anser förvaltningen att arbetet med utvecklingsprojekt, innovationer och att skapa en förbättringskultur har påbörjats och tagits emot väl i de delar av organisation som hittills varit delaktiga och ser med tillförsikt fram emot det fortsatta arbetet under 2021.