Region Stockholm

Diarienummer
FSN 2021-0151
RS 2020-0771

Fastighets- och servicenämnden/Serviceförvaltningen

Tertialrapport

April 2021

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens kommentar 3
1.1 Väsentliga händelser....3
1.2 Bedömning av risker och möjligheter 4
1.3 Ledningens åtgärder....4

2 Styrning och ledning....6
2.1 Mål 6
2.1.1 Mål och indikatorer 6
2.2 Intern kontroll 9
2.2.1 Arbetet med intern kontroll 9
2.2.2 Resultat och analys från riskbedömningen....10

3 Verksamhet 12

4 Personal....13
4.1 Helårsarbeten....14

5 Ekonomi 15
5.1 Resultat....15
5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 17
5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans 18
5.3 Investeringar....18
5.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar....20

6 Nämnd-/styrelsebehandling....21

1 Förvaltningschefens kommentar

1.1 Väsentliga händelser

Serviceförvaltningen har sedan bildandet 2019 utvecklats till en fullt fungerande organisation som levererar stöd- och servicetjänster till Region Stockholms förvaltningar och bolag.

Verksamheten har fortsatt påverkats av pågående pandemi. Trots utmaningarna som pandemin medför fortsätter utvecklingen av förvaltningen.

Den 1 februari flyttade tre verksamheter från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) till serviceförvaltningen. Verksamheterna hanterar administrativa tjänster inom it, lön och redovisning. De aktuella verksamheterna omsätter omkring 200 miljoner kronor per år och omfattar cirka 100 medarbetare.

De priser för serviceförvaltningens tjänster som fastighets- och servicenämnden fastställt för 2021 innebär att samlade faktureringsvolymen inte överskrider 1,5 procents ökning jämfört med föregående år i enlighet med inriktningen i regionfullmäktiges budget. För att möjliggöra detta har åtgärder vidtagits inom förvaltningen för att möta denna begränsning av prisuppräkningen för 2021. De effektiviseringar som förvaltningen genomför tar inte enbart höjd för den begränsade uppräkningen av ersättningen för 2021, utan också för förväntade ytterligare krav som kan komma att ställas 2022. Samtidigt påverkas förvaltningens resultat av pandemin, och det finns en risk både för ett försämrat resultat 2021 och överskjutande aktiviteter samt merkostnader på grund av covid-19-pandemin kan påverka resultatet även 2022. Denna risk blir ökar i förhållande till nu lagd prognos om pandemin påverkar vården även efter sommaren 2021.

Hösten 2020 påbörjades en översyn av serviceförvaltningens organisation. Översynen har slutförts under perioden och i april beslutade förvaltningschefen om en ny organisation som träder i kraft den 1 september 2021. Den nya organisationen är centrerad runt förvaltningens kärnverksamhet som tjänsteproducent, men skapar också förutsättningar för ett mer flexibelt och mera kundnära samarbete genom att organisationen görs plattare och förutsättningar för ett mer delegerat ansvar för utveckling och anpassning av tjänster utifrån kunders behov stärks. Det förväntas på sikt kunna leda till stärkt ledning och styrning, samtidigt som förutsättningar skapas för ett effektivare arbete och minskad intern byråkrati.

Under perioden har även en rad utvecklingsprojekt påbörjats som syftar till att stärka tjänsteleveransen. Ett exempel är arbetssätt i den nya organisationen kopplat till ett antal prioriterade flöden - exempelvis från förfrågan till leverans/tjänsteutveckling och kundorientering/kunddialog. Ett annat exempel är en ny ekonomimodell med en ny förenklad struktur med serviceförvaltningen som ett företag.

Inför 2022 har en indikativ prislista med tjänstekatalog och prisguide tagits fram. Dokumentet ger en kortfattad beskrivning av serviceförvaltningens tjänster och hur de prissätts. Dokumentet utgör ett underlag för nämnder och bolag i deras budget- och

verksamhetsplanering. Kunddialoger påbörjas under maj.

Förvaltningens resultat per den sista april uppgår till -26,4 miljoner kronor, att jämföra med budget om 1,7 miljoner kronor. Prognosen för 2021 är en budgetavvikelse om -65,9 miljoner kronor, vilket motsvarar det överskott förvaltningen redovisade i bokslut 2020. Under 2020 kunde inte all planerad verksamhet genomföras på grund av pandemin, vilket resulterade i ett överskott. En stor del av de aktiviteter som sköts upp måste nu genomföras 2021. Det gäller främst uppskjutna upphandlingar som inte kunde genomföras då pandemirelaterade upphandlingar till vården prioriterades, men också planerat underhåll av datorer, förändringsbegränsning av vårdkritiska it-system, inställda uppgraderingar inom it-området som nu leder både till kostnader för uppskjutet arbete och merkostnader för extra licenser och support som krävs på grund av att uppgraderingar inte genomförs enligt plan. Konsekvensen har blivit högre licenskostnader, uppskjutna arbeten med uppgraderingar som nu behöver tas om hand och genomföras.

I samband med regionstyrelsens avstämningsärende av budget 2021 uppmanades förvaltningen säkerställa att regionen inte står utan gällande ramavtal vilket kommer att leda till ett budgetöverskridande för verksamhetsområdet under 2021. Anslaget för samlokaliseringsprojektet (Samlok) upphörde 2020 men projektet kunde inte genomföras 2020 på grund av pandemin, istället kommer dessa kostnader att belasta 2021 års resultat.

Prognosen förutsätter att vidtagna kostnadsbesparande åtgärder får avsedd effekt samt att pandemins påverkan på vården begränsas efter sommaren 2021. Om inte åtgärderna får avsedd effekt eller om pandemin fortsätter riskerar underskottet att öka.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

1.3 Ledningens åtgärder

Regionfullmäktiges uppdrag i budget 2021 att nämnder och bolag ska minska de administrativa kostnadernas andel av verksamhetens totalkostnad med 10 procent, är inte tillämpbart på serviceförvaltningen enligt regionstyrelsens avstämningsärende (RS 2020-0536). Orsaken till detta är att förvaltningens kostnader per definition till hundra procent utgörs av administrativa kostnader. Gjorda besparingar kommer heller inte serviceförvaltningen till del, utan ska leda till en minskad omslutning för att minska kundernas administrativa kostnader.

Även om uppdraget inte omfattar serviceförvaltningen arbetar förvaltningen såväl med effektiviseringar – för att begränsa uppräkningen av priserna för 2021 – som med aktiviteter/åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin. Exempel på åtgärder är införande av digitala underskrifter, effektivisering av onboarding-processen (introduktion av nya medarbetare) och införande av behovsanpassat arbetssätt, vilket ska bidra till att minska behov av lokaler och ett effektivare lokalutnyttjande.

Övriga åtgärder för en ekonomi i balans omfattar bland annat en genomgång av intäkter och att säkerställa att förvaltningen fakturerar baserat på korrekta priser och

volymunderlag. Förvaltningen ser över hur mycket tid som läggs på interna projekt och försöker öka den debiterbara tiden utfört till kund. En restriktiv användning av konsulter för att hålla nere kostnaderna samt fortsatt konsultväxling till fast anställd personal samt åtstramningar i investeringsbudgeten är exempel på andra åtgärder.

Den påbörjade dialogen mellan serviceförvaltningen och regionledningskontoret gällande takt och ordning för fortsatt införande av ytterligare tjänster behöver fortsätta.

2 Styrning och ledning

2.1 Mål

2.1.1 Mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans
Utfallet under perioden uppgår till -26,4 miljoner kronor och prognosen är ett utfall om -60,9 miljoner kronor, vilket innebär en budgetavvikelse om -65,9 miljoner kronor, som i sin tur motsvarar det redovisade överskottet i bokslut 2020. Budgetavvikelsen förklaras av covid-relaterade merkostnader.

Priserna för serviceförvaltningens tjänster för 2021 beslutades av fastighets- och servicenämnden i samband med att årets verksamhetsplan antogs den 17 december 2020. I mars publicerades en indikativ prislista med prisguide med serviceförvaltningens tjänster och priser för 2022. Prislistan är orienterad att definiera vilka tjänster förvaltningen levererar och vad styckpriserna är. Under våren kommer kunddialoger att genomföras för att bland annat diskutera tjänsteutbud, priser och kundernas behov. I oktober kommer en reviderad prislista publiceras i samband med anvisningarna för nämnder och bolags verksamhetsplaner för nästkommande år.

En bärande princip är att det inte får förekomma några fria nyttigheter. Fastighets- och servicenämnden ska mot ersättning erbjuda nämnder och bolag olika servicetjänster med hög kvalitet, kostnadsmedvetenhet och effektivitet i enlighet med fastslagna principer. För 2020 fördelas kostnaderna för respektive tjänst via olika fördelningsnycklar beroende på respektive tjänsts beskaffenhet. Arbetet med att ta fram konsumtionsbaserade prismodeller för samtliga tjänster pågår. Till följd av covid-19 är arbetet försenat då 2020 präglades av fokus på pandemirelaterade aktiviteter och säkra leveransen av befintliga tjänster. Det innebär att nämnder och bolag än så länge inte fullt ut debiteras vad respektive tjänst kostar.

Nämnden har i uppdrag att genomföra kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin. Flera aktiviteter som exempelvis införande av digitala underskrifter, effektivisering av onboarding-processen (introduktion av nya medarbetare) och införande av behovsanpassat arbetssätt pågår. En effekt av förändrade arbetssätt är också ett minskat behov av lokaler. För att effektivisera lokalutnyttjandet ytterligare pågår planering för samlokalisering av serviceförvaltningen i gemensamma lokaler med övriga centrala förvaltningar i lindhagensområdet. Serviceförvaltningen har därmed sagt upp lokaler för cirka 30 miljoner kronor för avflyttning per 31 december 2021.

Lokalt mål - Nöjda kunder

Dialoger med kunderna genomförs i olika former genom exempelvis samarbetsforum, styrgrupper, enskilda avstämningar av såväl strategisk, taktisk som operativ karaktär. Under våren arbetar horisontella arbetsgrupper med att ta fram förslag på gemensamma arbetssätt för att genomföra kunddialoger, kundmätningar, uppföljning och utveckling av tjänster. Kunder kommer även involveras i arbetet.

Hållbar investeringsutveckling
Serviceförvaltningens investeringar består till största delen i hårdvara inom it-verksamheten och av investeringar kopplat till förvaltningens flytt och samlokalisering av regionens verksamheter.

Varje enskild investering kostnadsberäknas i detalj vid budgetering och prissättning. Det gäller exempelvis kostnader för avskrivningar och drift. Åtgärdsanalys görs för varje investering av sakkunniga inom områdena klient, nätverk, server och datacenter. De beslut som ligger till grund för investeringarna följs upp kontinuerligt under året, både när det gäller utgiftsnivån och avskrivningskostnaden.

Investeringarna under perioden uppgår till knappt 14 miljoner kronor och prognosen är att de totala investeringskostnaderna för 2021 uppgår till 240 miljoner kronor att jämföra med budgeterade 407 miljoner kronor. Avvikelsen förklaras av tidsförskjutningen av Samlok-projektet samt covid-relaterade förseningar av it-investeringar. Behovet av it-investeringar har även minskat på grund av ett reklamationsärende.

En hållbar regional utveckling

Social hållbarhet
Serviceförvaltningens verksamhet ska bedrivas långsiktigt utifrån social, miljömässigt och ekonomisk hänsyn för att främja en hållbar utveckling. Förvaltningen arbetar med aktiviteter avseende social hållbarhet exempelvis genom hållbarhetskrav i upphandlingar, bland annat baserat på Region Stockholms uppförandekod för leverantör och utbildningar om jämställdhet, jämlikhet och diskriminering.

För 2020 påverkade covid-19 pandemin möjligheten att uppnå regionfullmäktiges mål eftersom stora delar av verksamheten fick förändrade uppdrag och förvaltningen behövde prioritera att säkerställa och bibehålla leverans av flera samhällskritiska funktioner för Region Stockholm. För att nå målet för 2021 måste serviceförvaltningen säkerställa att de aktiviteter som är planerade genomförs.

Region Stockholms klimatpåverkan ska minska
Serviceförvaltningen ingår i Region Stockholms gemensamma miljöledningssystem och arbetar systematiskt med miljö- och klimatfrågor tillsammans med andra förvaltningar. Det innebär bland annat att ställa hållbarhetskrav vid upphandlingar, sträva efter att köpa in produkter som är långsiktigt hållbara för att i slutändan minimera andelen avfall och stärka socialt ansvarstagande i leverantörskedjan för varor och tjänster vid upphandlingar.

Indikatorn *Klimatpåverkan från tjänsteresor (ton koldioxidekvivalenter)* avser procentuell minskning av total klimatpåverkan från tjänsteresor i jämförelse med basårsvärde 2016. Eftersom fastighets- och servicenämnden bildades 2019 är det inte möjligt att göra en jämförelse mot basåret. Dock följer serviceförvaltningen de riktlinjer som finns och väljer i första hand resfria möten.

Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar
Serviceförvaltningen hanterar flera samhällskritiska funktioner för Region Stockholm och hälso- och sjukvården i regionen. Förutom it tillhandahåller förvaltningen även ett stort antal administrativa stödfunktioner som är en förutsättning för att verksamheterna ska fungera.

En förutsättning för att nämnden ska kunna hantera störningar, allvarliga och extraordinära händelser är en väl fungerande struktur och samarbete med andra aktörer. För att kunna upprätthålla en hög säkerhet och beredskap krävs också att verksamheten övar. Flera aktiviteter har påbörjats och kommer genomföras under 2021 för att säkerställa en robust leverans av tjänster även under kris och uppnå regionfullmäktiges mål.

För 2020 påverkade covid-19 pandemin möjligheten att uppnå regionfullmäktiges mål eftersom stora delar av verksamheten fick förändrade uppdrag och förvaltningen behövde prioritera att säkerställa och bibehålla leverans av flera samhällskritiska funktioner för Region Stockholm. För att nå målet för 2021 måste serviceförvaltningen säkerställa att de aktiviteter som är planerade genomförs.

Kärnverksamheten ska prioriteras
Serviceförvaltningens verksamhet består uteslutande av att utföra administrativa tjänster åt kärnverksamheterna. Uppdraget att sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021 är därför inte applicerbar för serviceförvaltningen, då samtliga kostnader är administrativa kostnader.

Förvaltningen arbetar med åtgärder för besparingar inom samtliga verksamhetsområden för att kunna möte begränsad uppräkning av tjänsternas priser samt betraktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin.

Se *2.1.1.1.1 Ett resultat i balans.*

Hög innovations- och digitaliseringsgrad
Förvaltningen kommer under året arbeta med att införa metoder och verktyg för att säkerställa att arbetet med innovationer sker på ett systematiskt sätt i syfte att öka graden av digital- och innovationsmognad. Arbetet med ny eller väsentligt ändrad erbjuden tjänst, process eller produkt ingår i arbetet med ständiga förbättringar och i det pågående utvecklingsarbetet av de tjänster som serviceförvaltningen erbjuder. Digitalisering är ett exempel på verktyg som kommer att bidra till utvecklade tjänster. Det pågår flera digitaliseringsinitiativ som exempelvis piloter kring cirkulation av leverantörsfakturor, utökat systemstöd vid bokslutsarbetet och digitala signaturer som

syftar till att effektivisera nuvarande arbetssätt.

För 2020 påverkade covid-19 pandemin möjligheten att uppnå regionfullmäktiges mål eftersom stora delar av verksamheten fick förändrade uppdrag och förvaltningen behövde prioritera att säkerställa och bibehålla leverans av flera samhällskritiska funktioner för Region Stockholm. Covid-19 förväntas även i år till viss del påverka verksamhetens möjligheter att uppnå målet då utvecklingsarbetet försvåras under pandemin. För att nå målet för 2021 måste serviceförvaltningen säkerställa att de aktiviteter som är planerade genomförs.

Hållbar arbetsgivare

Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare
En god arbetsmiljö där chefer och medarbetare trivs och mår bra är en förutsättning för att förvaltningen ska gå i linje med Region Stockholms mål att vara en attraktiv arbetsgivare. Förvaltningens chefer och medarbetare arbetar med handlingsplaner utifrån resultatet av föregående års medarbetarenkät samt med individuella handlingsplaner utifrån medarbetarsamtalen som genomfördes under början av året. Det utdragna pandemiförloppet påverkar dock målområdet på så sätt att distansarbetet medför både positiva och negativa effekter för medarbetare och chefer.

Årets medarbetarenkät kommer med anledning av covid-19 att även detta år vara något reducerad. Vid tertialets slut är innehållet ännu inte helt klarlagt varför det finns en viss risk för att några av de indikatorer som är kopplade till målet ej kommer att kunna mätas. Förvaltningens planerade åtgärd för detta består i att utreda möjligheten för att utöka enkäten lokalt.

Systematisk kompetensförsörjning
Förvaltningens kompetensförsörjning har fortsatt att i huvudsak utgöras av tillkommande verksamheter. Arbetet med att utveckla chefer och medarbetare, som även syftar till att uppfylla målnivån för personalomsättningen via kompetensutveckling, sker bland annat genom de medarbetarsamtal och individuella utvecklingsplaner som genomfördes i början av året.

2.2 Intern kontroll

2.2.1 Arbetet med intern kontroll

Arbetet med intern kontroll syftar till säkerställa att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet.

Inför tertialuppföljningen av intern kontrollplan har en reviderad riskanalys genomförts. Befintliga risker omvärderades om de fortfarande var relevanta och om nya risker kunde identifieras. Samtliga risker värderades utifrån sannolikhet och konsekvens. Riskbedömningen har särskilt fokuserat på risker med påverkan på:

- måluppfyllelse inom ekonomiska förutsättningar
- regelefterlevnad kopplat till upphandling, inköp och donationer
- verksamhetskritiska investeringar och
- förmåga och förutsättningar att bedriva ett systematiskt arbete inom informationssäkerhet och dataskydd

Riskbedömningen har också tagit hänsyn till om och i så fall hur covid-19 påverkar riskbilden för kommande perioder under 2021.

Kompletterande åtgärder och kontroller har även lagts till för flera risker. Många befintliga har även omformulerats för att tydligare beskriva vad kontrollen eller åtgärden syftar till.

Arbetet med ta fram en gemensam struktur och rutiner för arbetet med intern kontroll pågår. Serviceförvaltningens nya organisation träder i kraft den 1 september 2021. En ny enhet, Kvalitet och säkerhet, kommer att ingå i den nya organisationen. Den nya enheten kommer ansvara för intern kontroll och internrevision, regelefterlevnad, kvalitetsuppföljning, miljöledningssystem m.m. Organisationsförändringen påverkar utvecklingsaktiviteten genom att införandet blir senare än planerat, då den nya organisationen måste få möjlighet att påverka det förslag som tas fram under våren.

2.2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Alla risker, förutom *Risk för bristande måluppfyllelse*, kvarstår och bibehåller samma värdering avseende sannolikhet, konsekvens och riskvärde. Risk för bristande måluppfyllelse bedöms ha en ökad sannolikhet till följd av en försämrad ekonomisk prognos med anledning av pandemins utveckling under 2021 och de konsekvenser det medför samt verksamhetsförändringar inom förvaltningens uppdrag som riskerar att påverka kostnader och/eller intäkter. Riskvärdet är nu 12 (8).

Inga nya risker har tillkommit.

Kompletterande åtgärder och kontroller har blivit tillagda och/eller förtydligade. Med anledning av att uppföljningen avser årets första månader är många av åtgärderna påbörjade, men inte slutförda. Mot den bakgrunden har inte något riskvärde sänkts. Dock är bedömningen att åtgärderna som genomförts och som pågår enligt plan gör att riskvärdena inte heller behöver höjas ytterligare.

Som en del i arbetet med uppbyggnaden av serviceförvaltningen behöver en gemensam struktur och gemensamma arbetssätt skapas. Genom att arbeta systematisk med riskanalys och riskhantering skapas förutsättningar för en förbättrad hantering vid riskexponering.

3 Verksamhet

Serviceförvaltningen har sedan bildandet 2019 utvecklats till en fullt fungerande organisation som levererar stöd- och servicetjänster till Region Stockholms förvaltningar och bolag.

Bland tjänsterna märks lönehanteringen för 38 500 medarbetare, it-tjänster för administration och vård, upphandling av 1 900 ramavtal för regionens varu- och tjänsteförsörjning, webbplatsen sll.se och centrala förvaltningars intranät, hr-stöd till 190 chefer inom centrala förvaltningar, 42 000 it-arbetsplatser och fm-tjänster för 57 000 kvadratmeter kontorslokaler. Utöver detta också tjänster inom bland annat redovisning, kommunikation och innehållsproduktion, samt it-stöd för regiongemensamma processer som HR, ekonomi, akt- och ärendehantering.

Trots utmaningarna som pandemin medför fortsätter utvecklingen av serviceförvaltningen.

Under årets första månader har en rad åtgärder påbörjats för att bättre kunna möta de krav som ställs på serviceförvaltningen - åtgärder som ska leda till förbättrad styrnings- och ledningsförmåga, ökad affärsmässighet och ökad effektivitet.

- Fortsatt utveckling av förvaltningens tjänsteerbjudande samtidigt om prissättningen i enlighet med anvisningarna i regionfullmäktiges budget utvecklas inför 2022 mot att vara transparenta och konsumtionsbaserade.
- Påbörjat kunddialoger och framtagande av samverkansmodell med kunderna
- Beslut om ny organisation från och med den 1 september 2021
- Förbättrad uppföljning genom införande av tidredovisning.
- Införande av SF Akademi - projekt för att utveckla kultur och kompetens utifrån förvaltningens nya intäktsfinansierade roll
- Åtgärder för besparingar inom samtliga verksamhetsområden i nuvarande organisation, för att möta den begränsade uppräkningen av priser 2021
- Översyn av lokaler och planering för förvaltningens flytt i enlighet med uppdrag i Region Stockholms budget

Under perioden har arbetet med övertagande av verksamhet från övriga delar av Region Stockholms verksamheter fortsatt. Den 1 februari 2021 genomfördes överföring av administrativa stödtjänster inom it, lön och redovisning till serviceförvaltningen från SLSO. Verksamhetsflytten innebar en utökning av tjänster som serviceförvaltningen redan idag levererar, såväl som utökning av tjänsteutbudet genom exempelvis den nya tjänsten telefoni. Flytten omfattade ca 100 medarbetare. Nästa steg är fortsatt konsolidering inom respektive verksamhetsområde.

I budget 2021 uttrycks en planering där överföring av ytterligare verksamheter förväntas fortsätta kommande år. Utöver genomförd överföring av verksamheter från SLSO pågår dialog med ett mindre antal förvaltningar/bolag om möjliga verksamhetsövergångar.

4 Personal

Den pågående pandemin har påverkat verksamheten och medarbetare i stort och anpassningar av sättet att utföra arbetet på har varit nödvändiga. Förvaltningen har följt Region Stockholms rekommendation om att de medarbetare som har möjlighet arbetar hemifrån och möten har genomförts digitalt. Arbetet med att finna nya samarbetslösningar och arbetssätt utifrån förutsättningarna med distansarbete har fortlöpt.

Löneöversyn och medarbetarsamtal

Föregående års löneöversyn avslutades under tertialet och årets löneöversyn påbörjades enligt plan. HR-avdelningen har erbjudit utbildning i löneöversynen för chefer under perioden. Medarbetarsamtalen genomfördes under perioden enligt plan.

Organisationsförändringar

Under tertialet fattades beslut om serviceförvaltningens omorganisation som träder i kraft per 1 september. Beslutet grundades i resultatet av den översyn som serviceförvaltningen uppdrog åt Analys och utveckling vid regionledningskontoret att genomföra. Under perioden har samtliga enheter inom förvaltningen behandlat förslaget och genomfört riskbedömningar i anslutning till arbetsplatsträffar. Organisationen slutbehandlades vid facklig samverkan. Den nya organisationsstrukturen bygger på förvaltningens ansvar för en sammanhållen tjänsteleverans till Region Stockholm. Organisationen består av en samlad avdelning för ledning och utveckling som fokuserar på förvaltningens styrning, ledning och utveckling, samt fem avdelningar som arbetar med tjänsteproduktion ur olika perspektiv. Förslaget innebär att antalet chefsnivåer minskas och att beslutsvägar kortas.

I februari överfördes it, lön och redovisningstjänster från SLSO till serviceförvaltningen. Överföringen av lönehantering från SLSO innebär att förvaltningen tar ett steg närmare att ansvara för en sammanhållen lönehantering inom Region Stockholm.

Antal anställda

Antal anställda har ökat jämfört med samma period föregående år. Detta förklaras i hög utsträckning av de verksamheter som tillkom serviceförvaltningen under föregående år samt under innevarande års första månader.

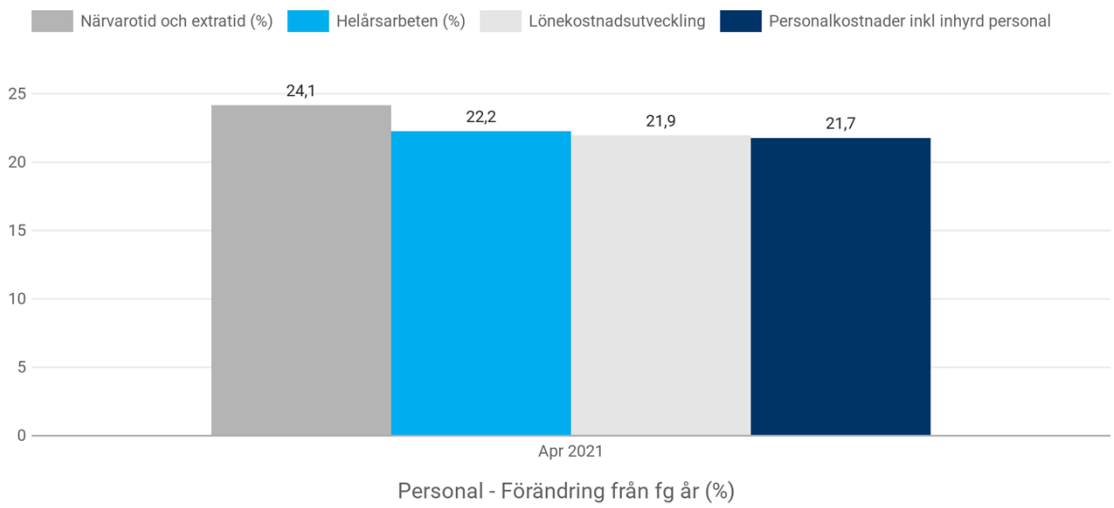
Antal anställda	april 2021	april 2020
Antal anställda totalt	679	525
varav kvinnor	267	185
varav män	412	340

Sjukfrånvaro

Den procentuella sjukfrånvaron har minskat jämfört med samma period föregående år från 5,12% (april 2020) till 3,86% (april 2021). Minskningen har skett inom gruppen män medan gruppen kvinnor har en något ökad sjukfrånvaro jämfört med samma period föregående år.

Procentuell sjukfrånvaro	april 2021	april 2020
Procentuell sjukfrånvaro totalt	3,86	5,12
varav kvinnor	4,94	4,59
varav män	3,17	5,39

4.1 Helårsarbeten



Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Personal - Helårsarbeten	688	728	-40	22,2%	728	728	0

Utfall i jämförelse med budget

Antalet helårsarbeten är något lägre än budgeterat på grund av senarelagda verksamhetsövergångar.

Prognos i jämförelse med budget

Prognosen för antalet helårsarbeten är att budget om 728 kommer att uppnås.

5 Ekonomi

Det prognostiserade underskottet om -60,9 miljoner kronor är orsakat av den pågående pandemin. Aktiviteter som planerades att utföras under 2020 har förskjutits i tid och kommer istället att genomföras under 2021. Det gäller främst samlokaliseringsprojektet, planerade upphandlingar samt försenade aktiviteter inom it-verksamheten. Det prognostiserade underskottet innebär en budgetavvikelse om -65,9 miljoner kronor.

5.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Sålda primärtjänster	12	13	-1	-8,8 %	37	38	-1
Försäljning av IT-tjänster	403	424	-21	9,1 %	1 280	1 293	-13
Uthyrning av lokaler	60	65	-5		180	195	-15
Försäljning övriga tjänster	68	67	1	-43,2 %	185	200	-15
Erhållna bidrag	3	3	0	-84,2 %	10	8	2
Övriga bidrag							
Övriga intäkter	27	34	-7	83,2 %	111	102	9
Verksamhetens intäkter	**573**	**605**	**-32**	**7 %**	**1 801**	**1 837**	**-36**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-217	-217	0	21,7 %	-650	-660	10
Material och varor	-1	-3	2	-66,8 %	-9	-10	1
Lokal- och fastighetskostnader	-83	-89	6	-0,1 %	-256	-270	14
IT- och telekostnader	-189	-188	-1	3,6 %	-606	-573	-33
Övriga kostnader	-41	-31	-10	17,5 %	-122	-96	-26
Verksamhetens kostnader	**-531**	**-529**	**-2**	**10,2 %**	**-1 643**	**-1 608**	**-35**
Avskrivningar	-68	-74	6	14,9 %	-219	-223	4
Finansnetto	0	0	0	-72,4 %	0	0	0
Resultat**	**-26,4**	**1,7**	**-28,1**		**-60,9**	**5**	**-65,9**

* mkr

** Omställningskostnader inklusive avskrivningskostnader. I detta resultat ingår effekten av den förändrade diskonteringsräntan i pensionsskulden.

Utfall i jämförelse med budget

Serviceförvaltningens ackumulerade resultat per den sista april uppgår till -26,4 miljoner kronor att jämföra med budgeterat resultat om 1,7 miljoner. It-verksamheten har ett underskott på -24,6 miljoner kronor och övriga verksamheter inom förvaltningen visar ett resultat om -0,4 miljoner kronor. För Berga

naturbruksgymnasium uppgår resultat till -1,4 miljoner kronor.

Totalt uppgår de ackumulerade intäkterna för serviceförvaltningen till 573 miljoner kronor, jämfört med budgeterat 605 miljoner kronor, en avvikelse på 32 miljoner kronor (5,3 %). It-tjänsternas del av omsättningen är 398 miljoner kronor. Intäkter för lokalhyra och fastighetstjänster uppgår till ca 107 miljoner kronor i aprilbokslutet.

Serviceförvaltningens totala kostnader inklusive avskrivningar uppgår till 599 miljoner kronor, jämfört med budgeterade 603 miljoner kronor.

Prognos i jämförelse med budget

Prognosen på helårsutfall uppgår till ett underskott om 60,9 miljoner kronor. Resultatkravet uppgår till 5,0 miljoner kronor, vilket innebär en budgetavvikelse om -65,9 miljoner kronor. Underskottet inom it-verksamheten uppgår till -14 miljoner kronor, samlokaliseringsprojektet prognostiserar ett underskott om 23 miljoner kronor och upphandlingsverksamheten ett underskott om 20 miljoner kronor. Berga naturbruksgymnasium redovisar ett underskott om 3,9 miljoner kronor.

Pandemins påverkan på förvaltningens verksamhet 2020 var omfattande. Samlokaliseringsprojektet kunde inte genomföras som planerat vilket fick till följd att anslaget i budget 2020 inte nyttjades utan resulterade i ett överskott. Upphandlingsverksamheten fokuserade på materialförsörjning till vården och fick skjuta upp planerade upphandlingar. Även it-verksamheten påverkades av pandemin under 2020. Planerade systemuppdateringar kunde inte göras och utbyte av datorer och annan hårdvara inom vården fick senareläggas.

Pandemins påverkan på förvaltningens ekonomi fortsätter även 2021. It-supporten har en ökad ärendemängd där den påbörjade vaccineringen är en bidragande orsak. Även de försenade uppdateringarna av system och hårdvara inom vården bidrar till den ökade ärendemängden. Denna försening innebär också licenskostnader för system som planerades bytas ut 2020.På grund av ett ökat behov av vårdrelaterade upphandlingar under 2020 är bedömningen att uppskjutna upphandlingar kommer att innebära ett underskott om 20 miljoner kronor under 2021, vilket avser utökad bemanning. I samband med regionstyrelsens avstämningsärende av budget 2021 uppmanades förvaltningen säkerställa att regionen inte står utan gällande ramavtal.

Förutom pandemins påverkan finns ytterligare risker att inte uppnå en ekonomi i balans. Förvaltningen har investerat i en integrationsplattform inom ramen för Framtidens vårdinformationsmiljö som innebär kostnader om ca 10 miljoner kronor som inte genererar motsvarande intäkter då projektet är avvecklat. Åtgärder som vidtagits för att minimera kostnaden är att säkerställa att integrationslösningen används till andra tillämpningar i regionen och att nya kunder ansluter till lösningen.

Regionfullmäktige har gett regionstyrelsen i uppdrag att genomföra en driftupphandling inom it-området för Region Stockholm. Till följd av oro hos den personal som arbetar med de tjänster som är till föremål för konkurrensutsättning har förvaltningen drabbats av onormala vakanser inom området. För att säkerställa

leveransförmågan i daglig drifthar konsulter anlitats. Konsultförstärkning medför ökade kostnader om cirka 7 miljoner kronor, vilket inte kan kompenseras av förvaltningens tjänstepriser. Förvaltningen arbetar i möjligaste mån med att hantera oro och att genomföra konsultväxling genom att anställa fast personal för att minska konsultanvändningen, men inom en driftverksamhet som är föremål för konkurrensutsättning möter detta vissa svårigheter.

Under 2021 har Karolinska Universitetssjukhuset meddelat att de har för avsikt att avsluta uppdrag avseende it-arbetsplatser inom området Bild och funktion som levereras av serviceförvaltningen. Sjukhuset avser istället utföra denna uppgift i egen regi. En flytt av Bild och funktion från serviceförvaltningen till Karolinska Universitetssjukhuset innebär tappade intäkter för serviceförvaltningen som inte kan kompenseras av motsvarande kostnadsminskningar under 2021.

Berga naturbruksgymnasiums prognostiserade resultat för året är -3,9 miljoner kronor. Lönekostnaderna förväntas öka på grund av dubbla lönerevisioner samt överlappande anställningar då flera medarbetare går på föräldraledighet och kommer att gå dubbelt med sina vikarier. Intäkterna för internatboendet förväntas bli lägre då få elever bor kvar på skolan under distansstudierna. Elevintäkterna förväntas öka något under årets andra halva baserat på ett högre antal ansökningar jämfört med tidigare år.

Covid-19-effekt på utfall

Under perioden är den bokförda covid-19 effekten på utfallet cirka 3,4 miljoner kronor. En stor del av covid-19 effekten avser dock kostnader för ordinarie verksamhet som blivit senarelagd på grund av pandemin.

Covid-19-effekt på prognos

Det förväntade underskottet för 2021 är en effekt av covid-19 och kompenseras av motsvarande överskott för verksamheten i bokslut 2020.

5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Summa personalkostnader	**-192,8**	**-195,1**	**2,3**	**23,6 %**
Förändring sem- och löneskuld	-11,3	0	-11,3	52,9 %
Lönekostnad	-118,7	-127,8	9,1	21,9 %
- varav övertid	*-1,2*	*-0,1*	*-1,1*	*-32,2 %*
- varav sjuklönekostnad	*-1,2*	*-0,1*	*-1,1*	*-16,9 %*
PO-pålägg	-59,6	-63,6	4	23 %
Övriga personalkostnader	-3	-4	1	16,3 %
Inhyrd personal	**-24,4**	**-22**	**-2,4**	**8,3 %**
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-217,2**	**-217,1**	**-0,1**	**21,7 %**

Utfall i jämförelse med budget

Utfall för personalkostnader ligger helt i linje med budget.

Prognos i jämförelse med budget

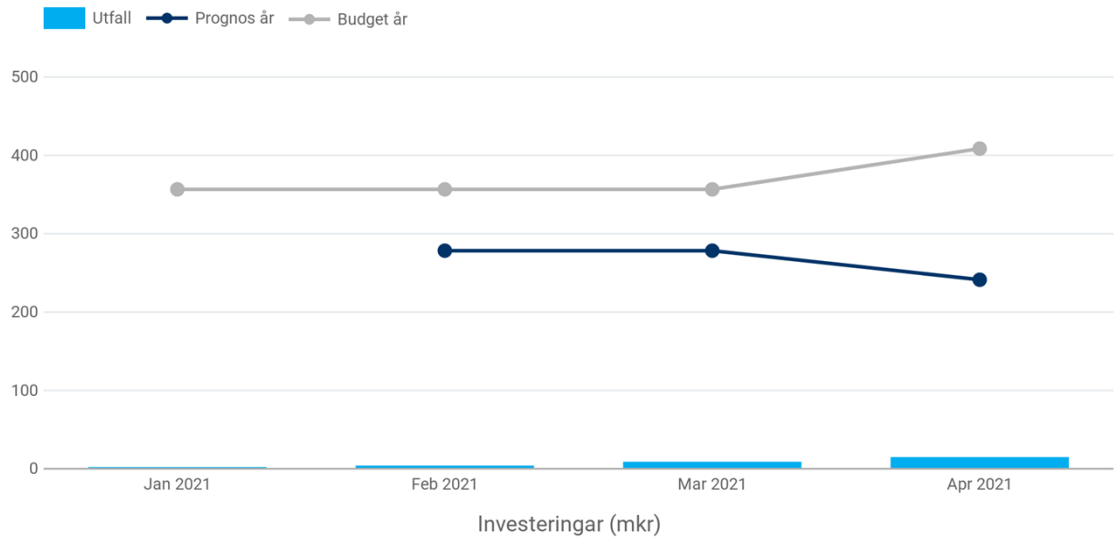
Prognosen för personalkostnader ligger något under budgeterat värde på grund av förväntat lägre konsultutnyttjande under andra halvåret. Det är främst it-verksamheten som har kostnader för inhyrd personal.

5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall	Prognos 2021	Budget 2021	Budget 2022
Summa					

Årsprognosen understiger resultatkravet men ligger inom rapporterat resultat från 2020.

5.3 Investeringar



Serviceförvaltningens inköp av it-utrustning och fastighetsrelaterad utrustning har varit relativt låg under perioden vilket även var fallet förra året.

Investeringstakten beräknas öka framöver och verksamheten räknar med inköp på ca 240 miljoner kronor under året, vilket dock är klart lägre än budget på 407 miljoner kronor. I detta bokslut finns även överflyttade investeringar för it-verksamheten inom SLSO medräknade, vilket ger en budgetökning för helåret 2021 på 52 miljoner kronor (från 355 till 407 miljoner kronor).

Orsaken till den sjunkande prognosen är tidsförskjutningar för både Samlok fas 2, nätutbytet på Karolinska Universitetssjukhuset i Solna samt för utbytet av datorer inom regionens vårdenheter. Pandemin är stor orsak till den försenade investeringstakten

Utgift i jämförelse med budget

Investeringarna uppgår efter fyra månader till 13,7 miljoner kronor för serviceförvaltningen, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 3,3 procent.

Förvaltningen har per april köpt it-utrustning för 10,3 miljoner kronor. Övriga it-investeringar planeras för genomförande successivt under året.

Samlok fas 2 har hittills i år investerat för 2,6 miljoner kronor och ligger liksom it-verksamheten under periodiserad budget. Investeringarna i Berga Naturbruksgymnasium uppgår till 0,8 miljoner kronor, vilket understiger budget.

Prognos i jämförelse med budget

För 2021 beräknar serviceförvaltningen göra investeringar på totalt 240 miljoner kronor, vilket understiger budget med 167 miljoner kronor. Helårsbudget för investeringar ligger på 407 miljoner kronor inklusive tillkommande investeringar för it-verksamhet från SLSO.

Avvikelsen förklaras bland annat av serviceförvaltningens flytt, som inte beräknas genomföras fullt ut under detta år. Totalt minskar investeringar för flytt- och samlokalisering med 87 miljoner kronor i jämförelse med budget.

Minskning för it-investeringar beräknas sammanlagt till 80 miljoner kronor under 2021. Andelen för SLSO:s it-verksamhet är 21 miljoner kronor.

Flera större it-investeringar förskjuts till nästa år för exempelvis livscykelhanteringen av nätverk på Karolinska Universitetssjukhuset. Totalt minskar prognosen för nätverk och lagring med 20 miljoner kronor från en budgetnivå på 160 miljoner kronor. Även utbyten av datorer minskar under året, med en minskning på 39 miljoner kronor från en budget på 84 miljoner kronor. Minskningarna här är dels pandemi-relaterade, men också beroende på minskat behov av PC-utbyten, där byten skett i förtid i ett stort reklamationsärende. Mer än 8 700 datorer har blivit utbytta i förtid och därigenom har livscykelhanteringen senarelagts för dessa.

Genomförbarhet och risk

Prognosen är gjord under antagandet att pandemin inte håller i sig under mer än första halvåret 2021, och att planerade investeringar kan komma igång under hösten.

Investeringar inom nätverk på Karolinska Universitetssjukhuset och konsolideringen av datahallar kommer sannolikt att följa prognosen, liksom datorutbyten och utgifter för samlokaliseringsprojektet.

Om ytterligare förskjutningar sker, finns det dock risk för att ökningar istället sker de kommande åren. Detta skulle innebära att investeringsutrymmet för 2022 och framöver skulle behöva höjas.

5.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2021	Budget 2021	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	29	71	42	41
Ersättningsinvesteringar	211	336	125	63
Totalt investeringar	**240**	**407**	**167**	**59**

Merparten av årets beräknade investeringar på 240 miljoner kronor består av ersättningsinvesteringar. Detta gäller framförallt it-investeringar, med utbyten av datorer och nätverksutrustning med mera. Nyinvesteringar avser främst fastighetsrelaterade investeringar i Samlok fas 2, till ett prognosvärde på 23 miljoner kronor.

6 Nämnd-/styrelsebehandling

Tertialrapport per april 2021 behandlades i fastighets- och servicenämnden den 27 maj 2021.