Fastighets- och servicenämnden
Serviceförvaltningen
Ledning och utveckling

TJÄNSTEUTLÅTANDE

FSN 2021-0151

2022-02-10

Fastighets- och servicenämnden

Verksamhetsberättelse 2021 samt årsuppföljning av plan för intern kontroll 2021 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen

Ärendebeskrivning

Verksamhetsberättelse 2021 för serviceförvaltningen. I ärendet ingår även årsuppföljning av plan för intern kontroll 2021.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 10 februari 2022
Verksamhetsberättelse 2021
Plan för intern kontroll 2021, årsuppföljning

Förslag till beslut

Fastighets- och servicenämnden beslutar följande.

1. Verksamhetsberättelse 2021 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen godkänns
2. Granskning och uppföljning av plan för intern kontroll 2021 godkänns

Förvaltningens förslag och motivering

Förvaltningens resultat för 2021 uppgår till -53,2 miljoner kronor, vilket innebär en avvikelse på -58,2 miljoner kronor i förhållande till det budgeterade resultatkravet på 5,0 miljoner kronor. Avvikelsen hänför sig främst till uppskjuten verksamhet 2020 och har identifierats tidigt under året. Avvikelsen är i nivå med förra årets överskott. Om covid-19-pandemins effekter undantas är förvaltningens bedömning att nämndens ekonomi är i balans och att resultatkravet för 2021 skulle ha uppnåtts.

Covid-19-pandemin har under 2021 påverkat nämnden genom att en rad aktiviteter som planerades att utföras under 2020 har förskjutits i tid och istället genomförts under 2021, och därmed påverkat förvaltningens resultat. Det gäller genomförande av samlokalisering av förvaltningar till

lindhagensområdet, genomförande av uppskjutna upphandlingar samt uppdatering av regionens it-miljö, som skjutits upp under ändringsstopp i samband med pandemins inledande faser.

Serviceförvaltningen har under 2021 vuxit genom att verksamhet som hanterar administrativa tjänster inom it, lön och redovisning tagits över från Stockholms läns sjukvårdsområde. Den andra verksamhetsövergången under året är överflyttning av it-verksamhet från Södertälje Sjukhus AB.

Att arbeta med effektivisering är ett av förvaltningens kärnuppdrag. Under året har flera olika aktiviteter genomförts. Till exempel har en ny tjänst för elektronisk underskrift har införts. Tjänsten har snabbt blivit uppskattad och används flitigt vid interna beslut och för gemensamma beslut och avtal mellan nämnder inom Region Stockholm.

Serviceförvaltningens flytt har påbörjats. Genomförandet av samlokaliseringsprojektet leder till att lokaler används mer effektivt och ger ökade förutsättningar för samarbete mellan olika verksamheter. Samutnyttjandet av lokaler med andra centrala förvaltningar i lindhagensområdet bedöms ge serviceförvaltningen bättre lokaler samtidigt som kostnadsminskningar kan realiseras för såväl andra centrala förvaltningar som för serviceförvaltningen.

Förvaltningen har under året genomfört väsentliga förändringar för att stärka förmågan att driva konsolidering och kvalitetsutveckling. Organisationen har förändrats och den ekonomiska modellen har omarbetats och resultatansvar tydligare delegerats till första linjens chefer. Vad som tidigare varit två företag i redovisningen är nu ett, vilket bättre främjar en sammanhållen serviceförvaltning. De genomförda förändringarna är en viktig förutsättning för att i nästa skede kunna konsolidera överförda verksamheter med befintliga verksamheter inom serviceförvaltningen.

Stefan Schildt
Förvaltningschef

Eleonore Hammare
Avdelningschef

Beslutsexpediering:
Akt
Registrator regionledningskontoret

Region Stockholm

Diarienummer
RS 2021-0610

Fastighets- och servicenämnden/ Serviceförvaltningen

Verksamhetsberättelse

December 2021

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar 4
1.1 Väsentliga händelser 4
1.2 Bedömning av risker och möjligheter 5
1.3 Ledningens åtgärder 6

2 Styrning och ledning 7
2.1 Verksamhetsfakta 7
2.2 Styrning av nämnd/bolag 7
2.2.1 Stiftelser 8
2.3 Mål 8
2.3.1 Mål och indikatorer 8
2.4 Uppdrag 17
2.5 Intern kontroll 18
2.5.1 Arbetet med intern kontroll 18
2.5.2 Resultat och analys från riskbedömningen 18
2.5.3 Försäkran 20
2.5.4 Regelefterlevnad 20
2.6 Produktivitet 21

3 Verksamhet 22
3.1 Verksamhetsförändringar 23

4 Personal 25
4.1 Attraktiv arbetsgivare 26
4.2 Strategisk kompetensförsörjning 26
4.3 Systematiskt arbetsmiljöarbete 27
4.4 Helårsarbeten 29
4.5 Sjukfrånvaro 29

5 Ekonomi 31
5.1 Resultat 31
5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 33
5.1.2 Konsultkostnader 33
5.1.3 Utredning av det fullmäktige beslutade resultatkravet 33
5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans 34
5.3 Investeringar 34

5.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar 35
5.4 Resultatdisposition 35
5.5 Balansräkning 35
5.6 Kassaflödesanalys 36

6 Digitalisering 37
6.1 Digitaliseringsinitiativ 37

7 Pågående rättsprocesser (tvister) 38

8 Övrigt 39

9 Förväntad utveckling 2022 40

10 Nämnd-/styrelsebehandling 41

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga c Investeringar år 2021

Bilaga 2: Bilaga e1 Övriga avsättningar ansvarsförbindelser och tvister år 2021

Bilaga 3: Bilaga e3 Externa bidrag år 2021

Bilaga 4: Bilaga f5 Uppföljning av inköp och upphandling 2021

Bilaga 5: Bilaga h1 Externa pensionspremier år 2021

Bilaga 6: Bilaga i Merkostnader covid-19 år

1 Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar

1.1 Väsentliga händelser

Förvaltningens resultat för 2021 uppgår till -53,2 miljoner kronor, vilket innebär en avvikelse på -58,2 miljoner kronor i förhållande till det budgeterade resultatkravet på 5,0 miljoner kronor. Avvikelsen hänför sig främst till uppskjuten verksamhet 2020 och har identifierats tidigt under året. Avvikelsen är i nivå med förra årets överskott. Om covid-19-pandemins effekter undantas är förvaltningens bedömning att nämndens ekonomi är i balans och att resultatkravet för 2021 skulle ha uppnåtts.

Covid-19-pandemin har under 2021 påverkat nämnden genom att en rad aktiviteter som planerades att utföras under 2020 har förskjutits i tid och istället genomförts under 2021, och därmed påverkat förvaltningens resultat. Det gäller genomförande av samlokalisering av förvaltningar till lindhagensområdet, genomförande av uppskjutna upphandlingar samt uppdatering av regionens it-miljö, som skjutits upp under ändringsstopp i samband med pandemins inledande faser.

Serviceförvaltningen har trots situationen i omvärlden under 2021 levererat tjänster till Region Stockholms nämnder och bolag med upprätthållen servicenivå. Förvaltningens leverans omfattade vid utgången av 2021 ansvaret för 42 000 av regionens it-arbetsplatser, hantering av löner för mer än 38 000 medarbetare och förvaltning av 1 900 samordnade ramavtal för regionens varu- och tjänsteförsörjning. Vidare har förvaltningen vuxit under året med verksamhet som tagits över från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) och Södertälje Sjukhus AB.

Att arbeta med effektivisering är ett av förvaltningens kärnuppdrag. Under året har flera olika aktiviteter genomförts. Till exempel har en ny tjänst för elektronisk underskrift införts. Tjänsten har snabbt blivit uppskattad och används flitigt vid interna beslut och för gemensamma beslut och avtal mellan nämnder inom Region Stockholm. Ett annat viktigt område att nämna är pilotinförandet av en bokslutsportal i ekonomisystemet Raindance. Bokslutsportalen ska användas för att förenkla och digitalisera dokumentation av boksluten, vilket kommer att effektivisera arbetet i samband med bokslutsgranskning.

Serviceförvaltningens flytt har påbörjats. Genomförandet av samlokaliseringsprojektet leder till att lokaler används mer effektivt och ger ökade förutsättningar för samarbete mellan olika verksamheter. Samutnyttjandet av lokaler med andra centrala förvaltningar i lindhagensområdet bedöms ge serviceförvaltningen bättre lokaler samtidigt som kostnadsminskningar kan realiseras för såväl andra centrala förvaltningar som för serviceförvaltningen.

En snabb utbyggnad av infrastrukturleveransen för Alltid öppet har spelat en central roll i att säkerställa infrastrukturen för att möjliggöra vårdkontakter på distans och vaccinationsbokningar. Förvaltningen har även haft högre belastning i supportverksamheterna med anledning av stor efterfrågan av support vid bland annat

upprättandet av nya vaccinationscentraler.

Under 2021 har serviceförvaltningen genomfört väsentliga förändringar för att stärka förmågan att driva konsolidering och kvalitetsutveckling. En ny organisationsstruktur har införts med sikte på en arbetsmodell där användare av förvaltningens tjänster i högre grad ges en väg in. Den nya organisationsstrukturen har färre chefsled, vilket underlättar en direkt kommunikation mellan ledning och medarbetare. Första linjens chefer ges ett mer uttalat ansvar för kvalitet och resultat. Beslut om förvaltningens tjänster ska fattas närmare kunden. Förvaltningens ekonomiska styrmodell har omarbetats och förenklats genom konsolidering av all verksamhet till samma motpart. De genomförda förändringarna är en viktig förutsättning för fortsatt arbete med ökad effektivitet och för att i nästa skede kunna arbeta med servicekulturen, öka transparensen och följsamheten mot övriga nämnders och bolags önskemål.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Förvaltningen har efter utredningar 2020 under 2021 kommit in en fas där genomförande av det ursprungliga uppdraget att ta ett helhetsgrepp runt frågor som rör regionens administration (i vid bemärkelse) och att genomföra effektiviseringar. Genom den genomförda omorganisationen, förenklingen av den ekonomiska modellen, stärkt styrning och ledning och införandet av en ny kundorganisation har förutsättningar skapats för ett fortsatt arbete med, effektivisering och kvalitetsförbättringar under 2022. Förvaltningens bedömning är att de förändringar som gjorts 2021 kommer leda till förbättringar som märks för övriga nämnder och bolag under 2022 och 2023. Under 2022 kommer förvaltningen bland annat nyttja denna grund för att konsolidera den verksamhet som övertagits sedan förvaltningens bildande och för att genomföra ytterligare förbättringar i kvalitetsarbete, uppföljning och kunddialog.

Som framgår ovan har covid-19-pandemin har fortsatt påverka förvaltningens verksamhet och ekonomi under 2021. Förvaltningen bedömer att pandemin, som var i högsta grad pågående vid utgången av 2021, kommer att fortsätta påverka verksamhet och resultat under 2022 men effekterna förväntas bli mer begränsade än de varit under 2021. Framförallt gäller detta upphandlingsområdet där en hårt belastad sjukvård att avvara personal för expertgrupper i upphandlingar, vilket leder till att fördröjningar sker och att nya upphandlingar alltjämt skjuts upp. En komplicerad situationen i världens varuförsörjning, med en geopolitisk osäkerhet, fortsatt containerbrist och fortsatt påverkan på resor och handel på grund av covid-19-pandemin påverkar också.

Under 2020 har förvaltningens resultat också påverkats av att regionstyrelsen på uppdrag av regionfullmäktige genomför en upphandling av drifttjänster inom it-området. För serviceförvaltningens del väntas upphandlingen leda till en utkontraktering, och inför detta har ett antal medarbetare slutat. De aktuella tjänsterna kan inte som budgeterat återbesättas med anställd personal, utan behöver tillfälligtvis bemannas av konsulter till dess utkontrakteringen faktiskt genomförs.

För måluppfyllnad, se vidare 2.3.1 Mål och indikatorer.

För bedömning av risker, se vidare 2.5.2 Resultat och analys från riskbedömningen.

1.3 Ledningens åtgärder

Serviceförvaltningen har under 2021 haft fortsatt fokus på att vidta nödvändiga åtgärder för att hantera effekterna av covid-19-pandemin. Framförallt har detta handlat om att genomföra uppskjuten verksamhet och i möjligaste mån göra detta inom ramen för budget 2020. Det kunde tidigt under året konstateras att de förskjutna kostnader och merkostnader som uppkommit till följd av uppskjuten verksamhet är av sådan omfattning att det inte är möjligt för förvaltningen att nå ett resultat i balans. Ett alternativ hade då varit att inte alls genomföra den verksamhet som sköts upp under 2020.

I ärendet Avstämning av budget 2021 för Region Stockholm (RS 2020-0536) gjordes ett i det avseendet viktigt klarläggande när nämnden uppmanades att säkerställa att för koncernen viktiga upphandlingar, som har skjutits upp på grund av pandemin, genomförs snarast. Förvaltningen har också övervägd att inte genomföra uppskjutet underhåll inom it-miljöer, men att ställa in sådana åtgärder skulle leda till en omodern och i värsta fall driftosäker it-miljö för såväl administrativa förvaltningar som för vården i sin helhet. Det har inte bedömts som realistiskt. Inte heller har det varit försvarligt att ställa in samlokaliseringsprojektet, då det är en väsentlig del av förvaltningens arbete med att långsiktigt minska kostnader för såväl den egna nämnden som övriga berörda nämnder inom samlokaliseringsprojektet.

Ytterligare kortsiktiga åtgärder, som exempelvis inköpsstopp för konsulter och nyanställningsstopp, har övervägts. Sådana kortsiktiga åtgärder ger dock inte samma effekt i en intäktsfinansierad verksamhet som de skulle ha gjort i traditionella anslagsfinansierade nämnder. Om förvaltningen inför ett generellt anställningsstopp minskas produktionskapaciteten succesivt, vilket utöver risk för kvalitetsbrister, också skulle påverka förvaltningens intäkter negativt och därmed inte ha resultatpåverkande effekt.

2 Styrning och ledning

2.1 Verksamhetsfakta

Serviceförvaltningens uppdrag är att tillhandahålla koncerngemensamma servicetjänster till Region Stockholms nämnder och bolag. Fastighets- och servicenämndens utbud av servicetjänster omfattar inköps- och upphandlingsstöd, löne- och personaladministration, ekonomi- och redovisningsadministration, internt producerad drift och förvaltning av it-tjänster, it-support och tjänster för samordning och koordinering av it-drift, operativ övervakning och administration av externt beställda it-tjänster, konsulttjänster för förvaltning och utveckling av it-system, med mera.

Fastighets- och servicenämnden ska genom serviceförvaltningen ta ett helhetsgrepp om Region Stockholms administration. Syftet är att effektivisera och utveckla serviceverksamheten och bidra till ökad verksamhetsnytta för hela Region Stockholm och därmed möjliggöra för nämnder och bolag att fokusera på sina kärnverksamheter.

Serviceförvaltningens tjänster är intäktsfinansierade, vilket innebär att produktionen av tjänster ska finansieras genom att nämnder och bolag betalar för de tjänster de använder. Inom serviceförvaltningen finns en ledningsgrupp som är rådgivande till förvaltningschefen.

Fastighets- och servicenämnden ansvarar som del av uppdraget även för fortsatt samlokalisering av Region Stockholms centrala förvaltningar.

Region Stockholm är huvudman för Berga Naturbruksgymnasium och fullgör dessa uppgifter enligt skollagen (2010:800). Nämnden ansvarar för huvudmannaskapet. Regionfullmäktige har i juni 2021 beslutat om försäljning av Berga Naturbruksgymnasium (RS 2021-0043) och att verksamheterna (fastigheten och skolverksamheten) ska drivas vidare i extern regi.

2.2 Styrning av nämnd/bolag

Regionfullmäktige har beslutat att Region Stockholms arbete med mål, planering, uppföljning, analys, åtgärder och intern kontroll bygger på en gemensam grund, som benämns *Integrerad ledning och styrning för Region Stockholm, ILS* (RS 2020-0775).

Den gemensamma visionen för Region Stockholm är *En attraktiv, hållbar och växande Stockholmsregion med frihet för invånarna att själva forma sina liv och fatta avgörande beslut*.

Styrningen omfattar hela Region Stockholms verksamhet och styrningen ska integreras i planering och uppföljning på alla nivåer och gäller därmed också för fastighets- och servicenämnden och serviceförvaltningen.

Serviceförvaltningens uppdrag beskrivs närmare under avsnitt 2.1 *Verksamhetsfakta*.

Ekonomi- och verksamhetsstyrning

Den ekonomiska styrningen av serviceförvaltningen utgår från Region Stockholms budget, som anger mål och ekonomiska förutsättningar för verksamheten. Serviceförvaltningen finansieras genom intäkter från försäljningen av tjänster till Region Stockholms övriga nämnder och bolag. Under 2021 utgick ett anslag om 7 miljoner kronor för utveckling och uppbyggnad av förvaltningen. Anslaget upphör i och med budget 2022.

I anslutning till regionens budget beslutar fastighets- och servicenämnden om en verksamhetsplan avseende serviceförvaltningen, i vilken det framgår hur nämnden kommer att arbeta med att genomföra det uppdrag som nämnden fått. Av verksamhetsplanen framgår också den ekonomiska planen i enlighet med de förutsättningar som framgår av budget. Förvaltningschefen beslutar om aktivitetsplaner per avdelning där genomförandet konkretiseras.

Verksamhetsplanen följs upp i ledning och nämnd genom ekonomisk månadsuppföljning och prognoser samt tertial- och delårsrapportering med uppföljning av mål, indikatorer, uppdrag och aktiviteter.

Verksamhetsstyrningen omfattar också ett aktivt arbete med riskanalys och riskhantering, se vidare avsnitt 2.5 *Intern kontroll*.

2.2.1 Stiftelser

Fastighets- och servicenämnden, genom serviceförvaltningen, ansvarar inte för någon stiftelse.

2.3 Mål

2.3.1 Mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans
Ett resultat i balans

Serviceförvaltningens resultat för 2021 uppnår inte resultatkravet om 5,0 miljoner kronor. Avvikelsen hänför sig främst till uppskjuten verksamhet 2020 och har identifierats tidigt under året. Om covid-19-pandemins effekter undantas är förvaltningens bedömning att nämndens ekonomi är i balans och att resultatkravet för 2021 skulle ha uppnåtts.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Nämnden/bolaget har uppnått sitt resultatkrav *(Regionfullmäktige)*			■		Ja

Kommentar

Nämnden redovisar ett underskott att jämföra med resultatkravet om 5,0 miljoner kronor. Underskottet

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde

förklaras av att planerade verksamheter har senarelagts på grund av pandemin.

Uppdrag	
✔ Avslutad	Kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin

(Regionfullmäktige)

RS 2020-0469

Kommentar

Fastighets- och servicenämnden har i uppdrag att genomföra kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin. Under 2021 har ett flertal åtgärder beslutats och påbörjats. Två exempel är en ny tjänst för digital signering samt pilotinförande av en bokslutsportal i ekonomisystemet Raindance, som syftar till att förenkla och digitalisera bokslutsdokumentationen. Ytterligare exempel är effektivisering av onboardingprocessen (introduktion av nya medarbetare) och införande av behovsanpassat arbetssätt. En av effekterna av nya arbetssätt är samtidigt ett minskat behov av lokaler och samlokalisering av serviceförvaltningen med övriga centrala förvaltningar i befintliga lokaler som Region Stockholm redan hyr. Serviceförvaltningen har som en konsekvens kunnat säga upp lokaler för cirka 30 miljoner kronor för avflytt per 31 december 2021.

✔ Avslutad	I samband med att nämnden beslutar om verksamhetsplan fastställa priser för servicetjänster

(Regionfullmäktige)

RS 2020-0469

Kommentar

I samband med fastighets- och servicenämndens beslut 2020-12-17 om verksamhetsplan 2021 för serviceförvaltningen (FSN 2020-0564) fastställde nämnden priser för förvaltningens tjänster för 2021. Uppdraget är avslutat i samband med tertialrapportering 2021.

Hållbar investeringsutveckling

Investeringarna under året ryms inom beslutad investeringsbudget.

Genomförandebeslut föregås av en totalekonomisk bedömning med kostnadskalkyl och har föregåtts av åtgärdsvalsaanalys. För genomförda investeringar utvärderas beslutade effektmål.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Andel investeringar där genomförandebeslut har föregåtts av en totalekonomisk bedömning med totalkostnadskalkyl *(Regionfullmäktige)*		100	🟢		100%

Kommentar

Fastighet och servicenämnden/ Serviceförvaltningen

Merparten av investeringarna avser livscykelhantering där utrustning ersätts efter teknisk livslängd och har föregåtts av en kostnadsanalys där investeringar i delkomponenter ingår. För samlokaliseringsprojektet har en detaljerad projektbudget tagits fram där även investeringarna ingår.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år		Mål-värde	RF Mål-värde
Andel investeringar där genomförandebeslut har föregåtts av åtgärdsvalsanalys *(Regionfullmäktige)*	100	100			100%

Kommentar

Merparten av investeringarna avser livscykelhantering där utrustning ersätts efter teknisk livslängd och har föregåtts av en kostnadsanalys där investeringar i delkomponenter ingår. För samlokaliseringsprojektet har en detaljerad projektbudget tagits fram där även investeringarna ingår.

Andel genomförda investeringar där beslutade effektmål har utvärderats *(Regionfullmäktige)*		100%			100%

Kommentar

Fastighet och servicenämnden/ Serviceförvaltningen

Investeringar görs på uppdrag av kunder och effektmålen utvärderas av de beställande kunderna. Inom samlokaliseringsprojektet har genomförda investeringar bidragit till att lokaler kunnat tagits i bruk enligt plan.

En hållbar regional utveckling

Social hållbarhet

Serviceförvaltningen följer aktivt upp sociala hållbarhetsfrågor, exempelvis genom medarbetarenkäten och handlingsplaner kopplat till denna. Vi ställer också krav i upphandlingar i samarbete med regionledningskontoret för hela Region Stockholm vad gäller social hållbarhet. Därutöver är förvaltningen en del av det gemensamma miljöledningssystemet och arbetar aktivt med att integrera miljöledningsfrågorna i övergripande ledning och styrning. Förvaltningen uppfyller inte målet då inga vidtagna åtgärder upprättats utifrån en folkhälsokonsekvensanalys. Under 2022 ska arbetet fortskrida med identifiering av konsekvenser och därefter verkställa åtgärder.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Nämnden/bolaget har utifrån sitt uppdrag genomfört aktiviteter avseende social hållbarhet *(Regionfullmäktige)*	Ja	Ja			Ja

Kommentar

Förvaltningen arbetar fortsatt med uppföljning och kontroll av leveranskedjor i enlighet med Region Stockholms uppförandekod, exempelvis vad gäller tillgänglighet och barns rättigheter. Arbetet sker med uppföljning av vedertagna processer vid upphandling och inköp. Ytterligare områden som hanteras systematiskt inom området är att säkerställa delaktighet för personer med funktionsnedsättning där förvaltningen i samlokaliseringsarbetet har med perspektivet tillgänglighet som en naturlig del av arbetet. Ytterligare arbete med att följa upp och kontrollera Region Stockholms etablerade hållbarhetsstrategi har initierats. Strategin har utgångspunkt i social, miljömässig och ekonomisk hållbarhet som integreras med varandra. Tillämpning av hålbarhetspolicyn och strategin ska påbörjas under 2022.

Andelen vidtagna åtgärder inom identifierade förbättringsområden utifrån folkhälsokonsekvensanalyser i nämnder och bolag *(Regionfullmäktige)*					

Kommentar

Regionfullmäktige har i november 2021 antagit en ny folkhälsopolicy. Utifrån den nya policyn har ett

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde

stödmaterial för folkhälsokonsekvensanalyser tagits fram som är på förvaltningsremiss under december 2021-januari 2022. En aktiv översyn av den nya policyns påverkan på serviceförvaltningens verksamhet kommer att genomföras 2022.

Region Stockholms klimatpåverkan ska minska

Serviceförvaltningen ingår i Region Stockholms gemensamma miljöledningssystem. 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. Förvaltningen har under året arbetat med att utveckla arbetet med att säkerställa att frågorna integreras i verksamhetsstyrningen och att det finns tydliga och gemensamma arbetssätt inom hela förvaltningen. Åtgärder som vidtagits är bland annat att fastställa miljöaspekter, informerat inom förvaltningen om miljöledningssystemet och miljömålen och uppfylla målet avseende den obligatoriska miljöutbildningen på Lärtorget.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Andel nollutsläppsfordon av de ägda och leasade fordonen inom nämnden/bolaget *(Regionfullmäktige)*	100%	100%			>=7%
Kommentar					
Serviceförvaltningens enda fordon är ett nollutsläppsfordon.					
Klimatpåverkan från tjänsteresor, ton koldioxidekvivalenter *(Regionfullmäktige)*					>=-25%
Kommentar					
Indikatorn avser procentuell minskning av total klimatpåverkan från tjänsteresor genomförda under 2021 i jämförelse med basårsvärde 2016.					
Serviceförvaltningen följer de riktlinjer som finns och väljer i första hand resfria möten, i andra hand tågresor och endast då det inte finns lämpliga alternativ, flygresor. Eftersom fastighets- och servicenämnden bildades 2019 är det inte möjligt att göra en jämförelse mot basårsvärde 2016. Till följd av pågående pandemi har endast ett fåtal resor varit aktuella under året och därav kan ingen redovisning ske.					

Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar

Serviceförvaltningen uppfyller målvärdena för två av fyra indikatorer.

Förvaltningen hanterar flera samhällsviktiga funktioner för Region Stockholm. Förutom it tillhandahåller förvaltningen även ett stort antal administrativa service- och stödtjänster som är en förutsättning för att övriga nämnder och bolag inom Region Stockholm ska fungera.

En förutsättning för att nämnden ska kunna hantera allvarliga och extraordinära händelser är en väl fungerande struktur och samarbete med andra aktörer. Under pågående pandemi har serviceförvaltningen kunnat säkerställa att funktioner

upprätthållits och leverans av tjänster har kunnat ske till Region Stockholms nämnder och bolag.

Den 1 september inrättades en enhet för kvalitet och säkerhet med ansvar för bland annat säkerhetsskydd och krisberedskap. Arbete har påbörjats med att förbereda för att etablera en krisledningsorganisation och i samband med det skapa en plan för hur och när förvaltningen kommer genomföra övningar för extra ordinära händelser, fastställa gemensamma arbetssätt vid genomförande av olika analyser, kontinuitetsplanering och krishantering. Förvaltningen planerar att bedöma även klimataspekter i risk och sårbarhetsarbetet under 2022.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Andel säkerhetsåtgärder enligt Region Stockholms ledningssystem för informationssäkerhet som är implementerade *(Regionfullmäktige)*	70%	48%		>=50%	>=50%
Kommentar Indikatorn visar om nämnder och bolag arbetar med säkerhetsåtgärder som baseras på Region Stockholms riktlinjer för informationssäkerhet. Indikatorns värde erhålls utifrån genomförd deklaration och visar i vilken grad förvaltningen arbetar med säkerhetsåtgärder.					
Nämnden/bolaget har förmåga att hantera extraordinära händelser *(Regionfullmäktige)*	Nej	Nej			Ja
Kommentar Indikatorn mäts genom två frågor och för att indikatorn ska anses uppfylld behöver nämnden svara ja på båda frågorna. Det finns inte en övad och utbildad krisledningsorganisation. Kontinuitetsplaner finns för förvaltningens mest kritiska delar. Det har genomförts analys under året för att definiera övriga systems behov av kontinuitetsplaner, implementering av dessa sker 2022.					
Andel vidtagna åtgärder av identifierade sårbarheter i klimatanalyser i nämnder och bolag *(Regionfullmäktige)*					>=70%
Kommentar Förvaltningen har inget utfall för 2021. Klimatrisker är en del av de risker som hanteras i förvaltningens risk- och sårbarhetsarbete. Under 2021 har serviceförvaltningen fokuserat på verksamhetsövergångar, hantering av pandemi, dagliga leveranser och omorganisation. Under året har också ett gediget arbete bedrivits med implementering av det gemensamma miljöledningssystemet.					
Andel vidtagna åtgärder av identifierade sårbarheter i risk och sårbarhetsanalyser i nämnder och bolag *(Regionfullmäktige)*	50%	50%			>=50%
Kommentar Etableringen av serviceförvaltningen har fortsatt under 2021 med ett flertal tillkommande verksamheter. Förvaltningen arbetar systematiskt med riskanalyser i verksamheten.					

Kärnverksamheten ska prioriteras

Serviceförvaltningens verksamhet har som uppdrag att leverera administrativa tjänster åt Region Stockholms kärnverksamheter. Uppdraget att sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021 är inte applicerbar för serviceförvaltningen,

då samtliga kostnader är administrativa kostnader. I enlighet med Avstämning av budget 2021 för Region Stockholm (RS 2020-0536) undantas serviceförvaltningen från uppdraget med hänvisning till att förvaltningens verksamhet per definition utgörs till hundra procent av administrativ verksamhet.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Andel lagakraftvunna domstolsavgöranden där Region Stockholm har vunnit *(Regionfullmäktige)*	100%				>=75%

Kommentar

Under året har fem överprövningar slutligt avgjorts till regionens fördel. Härutöver finns ett avskrivet mål.

Uppdrag	
✔ Avslutad	Sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021

(Regionfullmäktige)

RS 2020-0469

Kommentar

I enlighet med Avstämning av budget 2021 för Region Stockholm (RS 2020-0536) undantas serviceförvaltningen från uppdraget med hänvisning till att förvaltningens verksamhet per definition utgörs till hundra procent av administrativ verksamhet.

Administrationens andel av kostnaderna (indikator och uppdrag) - utökad rapportering

Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Indikatorn för Grad av digitalisering uppgår till 40 för 2021, vilket innebär att målet om 49 inte uppnås.

Covid-19-pandemin har påverkat möjligheten att uppnå regionfullmäktiges mål eftersom stora delar av verksamheten under 2020-2021 fick ändrade förutsättningar för att genomföra sitt uppdrag och förvaltningen prioriterade om för att genomföra det arbete som krishanteringen krävde framför den ordinarie planerade verksamheten.

Initiativ inom innovation och digitalisering pågår kontinuerligt inom förvaltningens verksamhet som ett led i att utveckla tjänsteleveransen, men också som en del i arbetet med ständiga förbättringar. Exempel på sådana initiativ är införandet av elektronisk underskrift, moderna fakturaformat och övergång till digitala kvitton.

Det pågående arbetet med att införa gemensamma arbetssätt skapar förutsättningar för en ökad grad av digitaliserings- och innovationsmognad i förvaltningen.

Fastighets- och servicenämnden är intäktsfinansierad, vilket innebär att produktionen av tjänster ska finansieras genom att nämnder och bolag ska betala för de tjänster de använder. En styrande förutsättning det fortsatta arbetet med digitalisering och

innovation är kundernas efterfrågan på de service- och stödtjänster nämnden levererar.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Nämnden/bolaget har infört metoder och verktyg för att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt *(Regionfullmäktige)*	Ja	Nej			Ja

Kommentar

Initiativ inom innovation och digitalisering pågår kontinuerligt inom förvaltningens verksamhet som ett led i att utveckla tjänsteleveransen, men också som en del i arbetet med ständiga förbättringar. Exempel på sådana initiativ är införandet av elektronisk underskrift, moderna fakturaformat och övergång till digitala kvitton. Serviceförvaltningens nya organisation möjliggör att i hög grad fortsätta implementera gemensamma arbetssätt och kunskapshöjande aktiviteter för en ökad grad av digital- och innovationsmognad.

Innovationsgrad *(Regionfullmäktige)*	2	1			Öka från år 2 020

Kommentar

Serviceförvaltningen har infört modeller för tjänsteutveckling och modellen pm3 för löpande förvaltning och utveckling av system.

Serviceförvaltningens verksamhet är intäktsfinansierad, vilket innebär att produktionen av tjänster ska finansieras genom att nämnder och bolag ska betala för de tjänster de använder. En styrande förutsättning det fortsatta arbetet med digitalisering och innovation är kundernas efterfrågan på de service- och stödtjänster nämnden levererar.

Arbetet med att införa gemensamma arbetssätt möjliggör en ökad grad av digital- och innovationsmognad. Systematiskt arbete sker för att säkerställa kompetensförsörjningen, bland annat genom utbildning inom innovation och digitalisering för förvaltningens medarbetare.

Grad av digital mognad *(Regionfullmäktige)*	40				>=49

Kommentar

Förvaltningen uppnår inte målvärdet. Gapet mellan resultat och målvärde består av att förvaltningen behöver säkerställa ökad digital kompetens och prioritera utvecklingsarbete och kompetensutveckling inom innovation och digitalisering.

Arbetet med att införa gemensamma arbetssätt möjliggör en ökad grad av digital- och innovationsmognad.

Uppdrag

	Serviceförvaltningen ska säkerställa informationssäkerhet

(Regionfullmäktige)

RS 2019-0829

Kommentar

Serviceförvaltningen använder regionens ledningssystem för informationssäkerhet. Resultatet har förbättrats väsentligt mellan 2020 och 2021 (från 48 till 70 poäng på indikatordeklarationen). Förvaltningen följer också rekommendationer från CERT och annan omvärldsbevakning inom säkerhet och regelbundet prioriterar att åtgärda kända sårbarheten. Under året kan särskilt nämnas arbetet med Log4j där vi med snabba insatser åtgärdade säkerhetsrisker. Därutöver har arbete bedrivits med att utveckla och förnya modellen för

Uppdrag

✔ Avslutad *(Regionfullmäktige)* RS 2019-0829	Fastighets- och servicenämnden ska ta fram en tidplan och kostnadsbedömningar för att införa serviceförvaltningens tjänster

Kommentar

Uppdraget anses avslutat. Uppdraget från regionfullmäktige lämnades till fastighets- och servicenämnden i samband med budget 2020. Under 2020-2021 har nämnden genomfört ett flertal verksamhetsövergångar från regionstyrelsen, Karolinska Universitetssjukhuset, Stockholms läns sjukvårdsområde och Södertälje Sjukhus AB. Vidare har nämnden genom serviceförvaltningen tid- och aktivitetsplaner för de nämnder/bolag som dialog förs med gällande att använda serviceförvaltningens tjänster. Kontinuerlig avstämning med övriga nämnder/bolag sker avseende att möjliggöra att använda fler av serviceförvaltningens tjänster. Under 2022 fortsätter utvecklingsarbetet med att fokusera på att realisera synergieffekter både inom och mellan förvaltningens verksamheter.

Hållbar arbetsgivare

Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare
Index HME (hållbart medarbetarengagemang) uppgick till 67 för året och förvaltningen uppnår därmed inte målet. Resultatet är i hög grad kopplat till upplevd brist i styrning och uppföljning. Enkäten gjordes i anslutning till en större omorganisation, som bland annat syftar just till ökad styrning och uppföljning. Förvaltningen arbetar aktivt på alla nivåer med uppföljning och åtgärder kopplat till enkäten, parallellt med att ett övergripande arbete med stärkt ledning, styrning och uppföljning förväntas leda till förbättringar i sig ger hopp om att nå målet under 2022.

Andelen medarbetare, av de som besvarade medarbetarenkäten på Serviceförvaltningen, som svarade ja på frågan om de under året utsatts för kränkande särbehandling är 5 procent för året.
Då denna del av medarbetarenkäten ej genomfördes 2020 finns inget målvärde för föregående år att jämföra med. Jämfört med det senaste mätbara värdet har andelen varken ökat eller minskat då resultatet 2019 även då var 5 procent. Förvaltningen uppnår därmed inte resultatet för året om att andelen ska minska.

Av enkäten framgår att alla inte vet vart de ska vända sig och att åtgärder inte alltid upplevs följa på kränkningar. Förvaltningen har nolltolerans mot kränkande särbehandling och kommer från och med 2022 att låta varje anmäld kränkning utredas av en oberoende representant från företagshälsovården.

Den procentuella sjukfrånvaron för året uppgår till 3,45 procent och förvaltningen uppnår därmed målet för året på 6,2 procent. Den procentuella sjukfrånvaron har även minskat något jämfört med samma period föregående år. Minskningen har skett inom gruppen män medan sjukfrånvaron stigit i gruppen kvinnor.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Motivation (Hållbart medarbetarengagemang, HME) *(Regionfullmäktige)*	68	74		>=79	>=79
Kommentar					
Förvaltningens index för motivation 2021 uppgår till 68 och uppfyller därmed inte målet för året på 79. Det är en minskning jämfört med föregående år (2020) då index låg på 74. Orsaker till minskningen i motivation bedöms vara en effekt av arbete på distans under stora delar av året, pandemins effekter, den omorganisation som förvaltningen genomfört under året, tillkommande verksamheter samt pågående driftupphandling.					
Ledarskap (Hållbart medarbetarengagemang, HME) *(Regionfullmäktige)*	71	77		>=77	>=77
Kommentar					
Förvaltningens ledarskapsindex för året uppgår till 71 och förvaltningen uppnår därmed inte målet för året på 77. Index för ledarskap har sjunkit jämfört med föregående år då index var 77 (2020). Index för ledarskap utgörs av tre frågor och en minskning har skett inom samtliga områden.					
Styrning (Hållbart medarbetarengagemang, HME) *(Regionfullmäktige)*	62	70		>=75	>=75
Kommentar					
Index för styrning uppgår till 62 och förvaltningen når därmed inte målet för året på 75. Index för styrning har minskat jämfört med föregående år då index var 70 (2020). Index för styrning utgörs av tre frågor och en minskning har skett inom alla områden.					
Total (Hållbart medarbetarengagemang, HME) *(Regionfullmäktige)*	67	73		>=77	>=77
Kommentar					
Index för hållbart medarbetarengagemang (HME) uppgår till 67, vilket innebär att förvaltningen inte uppnår målet för året. Årets resultat är lägre än föregående år då index var 73 (2020). Resultatet var till viss del väntat givet den relativt omfattande omorganisationen som förvaltningen genomgått under året och därtill driftupphandlingen, tillkommande verksamheter samt intensivt arbete för att hantera uppskjutna aktiviteter från 2020 till följd av pandemin. Index för HME utgörs av de tre indexområdena styrning, ledarskap och motivation. Samtliga indexområden har sjunkit jämfört med föregående år.					
Andel av medarbetare som utsätts för kränkande särbehandling som har samband med arbetet *(Regionfullmäktige)*	5				Minska från år 2 020
Kommentar					
Andelen medarbetare, av de som besvarade medarbetarenkäten, som svarade ja på frågan om de under året utsatts för kränkande särbehandling är 5 procent för året. Då denna del av medarbetarenkäten ej genomfördes 2020 finns inget målvärde för föregående år att jämföra med. Förvaltningen har nolltolerans mot kränkande särbehandling och varje fall ska anmälas och utredas av extern part.					
Andelen sjukfrånvaro i relation till ordinarie arbetstid *(Regionfullmäktige)*	3,5%	3,7%		<6,2%	<6,2%
Kommentar					
Den procentuella sjukfrånvaron för året uppgår till 3,45 procent och förvaltningen uppnår därmed målet för året på 6,2 procent. Den procentuella sjukfrånvaron har även minskat något jämfört med samma period föregående år. Minskningen har skett inom gruppen män medan sjukfrånvaron stigit i gruppen kvinnor.					

Systematisk kompetensförsörjning

Arbetet med kontinuerlig kompetensförsörjning sker som en del i utvecklingssamtal

där utvecklingsplaner och kompetensutveckling diskuteras och fastställs. Förvaltningen har utifrån sitt uppdrag ett behov av att åstadkomma både kulturförändring och kompetensväxling i förhållande till de uppdrag som funnits i verksamheten innan övergång till serviceförvaltningen.

Förvaltningen strukturerar sitt arbete med systematisk kompetensförsörjning och intern utbildning inom ett projekt som kallas SF Akademi. Under våren genomfördes en pilot genom att testa upplägget på de chefer som kom med i verksamhetsövergången från Stockholms läns sjukvårdsområde till serviceförvaltningen. Arbetet ska omfatta flera delar med några grundläggande moduler som skapar en gemensam plattform och kunskap om serviceförvaltningen, uppdrag, omvärld, arbetssätt, etc. Ytterligare moduler är tänkta att omfatta fördjupningsmöjligheter inom vissa utvalda områden.

Förvaltningens personalomsättning uppgår till 4,3 procent för 2021. Personalomsättningen påverkas av de verksamhetsförändringar samt den omorganisation som genomförts under året. Förändringarna har medfört att medelvärdet för perioden för antalet medarbetare som enligt beräkningsgrunden för personalomsättning börjat på förvaltningen är 474 samt medelvärdet för antalet som slutat är 22.

Förvaltningens personalomsättning uppgår till 4,3 procent för 2021. Personalomsättningen påverkas av de verksamhetsförändringar samt den omorganisation som genomförts under året. Förändringarna har medfört att medelvärdet för perioden för antalet medarbetare som enligt beräkningsgrunden för personalomsättning börjat på förvaltningen är 474 samt medelvärdet för antalet som slutat är 22.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Personalomsättning *(Regionfullmäktige)*	4,3%				<=10%

Kommentar

Förvaltningens personalomsättning uppgår till 4,3 procent för året. Personalomsättningen påverkas kraftigt av de verksamhetsförändringar samt den omorganisation som innebar att förvaltningens verksamhet samlades i en gemensam motpart som genomfördes under året. Förändringarna har medfört att medelvärdet för perioden för antalet medarbetare som enligt beräkningsgrunden för personalomsättning börjat på förvaltningen är 474 samt medelvärdet för antalet som slutat är 22.

2.4 Uppdrag

För 2021 har regionfullmäktige beslutat om fem uppdrag för fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet.

- Serviceförvaltningen ska säkerställa informationssäkerhet

- Fastighets- och servicenämnden ska ta fram en tidplan och kostnadsbedömning för att införa serviceförvaltningens tjänster
- Kostnadssänkande åtgärder beaktat lärdomar av nya arbetssätt under pandemin
- I samband med att nämnden beslutar om verksamhetsplan fastställa priser för servicetjänster
- Sänka de administrativa kostnaderna med tio procent under 2021

Uppdraget att sänka de administrativa kostnaderna med tio procent omfattar inte serviceförvaltningen, vilket framgår av ärendet Avstämning av budget 2021 för Region Stockholm (RS 2020-0536).

Uppdraget att förvaltningen ska säkerställa informationssäkerhet är pågående enligt plan. Övriga tre uppdrag har avslutats under året.

Se vidare kommentar per uppdrag under *2.3 Mål*.

2.5 Intern kontroll

2.5.1 Arbetet med intern kontroll

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

Inför årsuppföljningen av intern kontrollplan har en reviderad riskanalys genomförts. Befintliga risker har omvärderats utifrån om de fortfarande är relevanta och om det finns nya risker att ta hänsyn till. Samtliga risker har värderats 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
- 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.

Arbetet med att ta fram en gemensam struktur och rutiner för arbetet med intern kontroll pågår. Serviceförvaltningen har en ny organisation från och med 1 september 2021 vilket har påverkat arbetet med att införa och utveckla nya gemensamma arbetssätt. Den nya organisationen bidrar bland annat med att tydliggöra ansvar och roller i arbetet med intern kontroll.

2.5.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Inför nämndens verksamhetsplan 2021 genomfördes en omvärldsanalys med risker

och möjligheter samt en riskanalys för att ringa in, bedöma och hantera identifierade risker. Till varje risk finns kontroller och begränsande åtgärder specificerade. Kontrollmoment följs upp enligt angiven frekvens av kontrollansvarig och tidsbegränsade åtgärder planeras in av avdelningarna och/eller bedrivs som förvaltningsövergripande projekt. I samband med såväl tertial- som delårsuppföljningen har komplettering gjorts med relevanta kontrollmoment och/eller åtgärder.

I samband med årsuppföljningen har en översyn och uppdatering av tidigare riskbedömning genomförts. I jämförelse med den uppföljning som gjordes i samband med delårsrapporten är det färre väsentliga risker.

Av totalt 10 risker bedöms fem risker som *Medelhög risk*. För följande fem risker är riskbedömningen *Mycket hög risk (1)* eller *H*ög risk (4).

- *Nämnden uppfyller inte målet om ett resultat i balans* (riskvärde: 20). Det kan konstateras att förvaltningens åtgärder för att dämpa effekterna av pandemin har fått avsedd effekt, men det som genomförts är inte tillräckligt för att fullt ut hantera pandemins effekter. Förvaltningen hade under 2020 inte möjlighet att genomföra all planerad verksamhet, vilket ledde till ett ekonomiskt överskott under 2020. De kostnader som förskjutits, och de merkostnader som uppstått till följd av att åtgärderna inte är genomförda är så omfattande att de får en betydande negativ effekt på årets resultat. Därutöver har covid-19-pandemins fortsättning under 2021 påverkat förvaltningens kostnader och intäkter ytterligare.
- *Bristande avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning* (riskvärde: 12). Efter uppföljning sänks riskvärdet från 16. Planerade åtgärder har huvudsakligen genomförts. Fortsatt arbete med åtgärder fortsätter under 2022.
- *Risk för att kunder inte är nöjda med förvaltningens tjänster, priser och leveranser* (riskvärde: 12). Under året har ett omfattande utvecklingsarbete påbörjats. Arbetet omfattar bland annat fortsatt utveckling av förvaltningens tjänsteerbjudande och prismodeller, införande av en ny sammanhållen organisation med tydligare kundfokus och ökad digitalisering.
- *Risk för låg attraktivitet som arbetsgivare* (riskvärde: 9). Serviceförvaltningen arbetar för att vara en attraktiv och hållbar arbetsgivare. Det gångna året har bland annat präglats av en omfattande organisationsförändring, tillkommande verksamheter genom verksamhetsövergångar samt pågående driftupphandling. Resultatet för årets medarbetarundersökning visar att förvaltningen inte uppnår målet som mäts i form av index för hållbart medarbetarengagemang (HME). Uppföljning och analys av 2021 års medarbetarundersökning pågår. Fortsatta åtgärder behöver fokusera på formerna för ledning och styrning samt att kontinuerligt följa upp medarbetarnöjdheten.
- *Risk för extraordinär händelse* (riskvärde: 8). Efter uppföljning sänks riskvärdet från 12. Sannolikheten bedöms kunna sänkas något. Under det gångna året med pågående pandemi har förvaltningen kunnat säkerställa att funktioner upprätthållits och tjänsteleverans har kunnat ske till Region Stockholms nämnder och bolag. Från och med den 1 september har också en ny enhet för kvalitet och säkerhet inrättats i förvaltningen med ansvar för bland annat säkerhetsskydd och krisberedskap.

För en förbättrad hantering vid riskexponering behöver serviceförvaltningen arbeta systematiskt med riskanalys och riskhantering utifrån en gemensam struktur och med gemensamma arbetssätt.

2.5.3 Försäkran

Nämnden har försäkrat sig om att man genom förvaltningschefen vidtagit nödvändiga åtgärder för att uppnå en tillräcklig internkontroll inom verksamheten, i enlighet med riktlinjen för intern kontroll RS 2019–0866.

2.5.4 Regelefterlevnad

Övergripande arbete med styrande dokument

Nämnden arbetar löpande med styrande dokument för att säkerställa efterlevnad. En ny enhet för kvalitet och säkerhet har inrättats under hösten. Den nya enheten ansvarar för intern kontroll och regelefterlevnad, planering och implementering av styrdokument samt uppföljning och rapportering kopplat till regelefterlevnad och styrande dokument.

Beslutade dokument finns tillgängliga på webbplats och intranät. I det fall nya arbetssätt och rutiner krävs av medarbetare ansvarar berörd chef för implementering.

Inga väsentliga avvikelser rapporteras.

Upphandling och avtal

Serviceförvaltningen hanterar samordnade avtal med ett underliggande värde om 12 miljarder kronor för hela Region Stockholm.

Arbete med efterlevnad av Region Stockholms policydokument och riktlinjer sker systematiskt. Förvaltningens interna processer syftar till att tydliggöra att arbetet med upphandling och avtalsförvaltning uppfyller och efterlever policy och riktlinjer för inköp.

Serviceförvaltningen har ett väl utvecklat samarbete med regionsledningskontoret avseende hållbarhet, där deras specialistkompetens aktivt deltar i arbetet med ansvar för såväl kravställning som uppföljning avseende både miljö och social hållbarhet. Region Stockholms uppförandekod för leverantörer är en integrerad del i varje upphandling som genomförs där koden på tillämpligt sätt och utsträckning konkretiseras. Det sedan länge väletablerade nationella samarbetet mellan alla regioner avseende hållbarhet innebär också att regionerna tar hjälp av varandra för en så effektiv och enhetlig utveckling av hållbar upphandling. Samarbetet hålls ihop av det nationella kansli som sedan april 2021 organisatoriskt tillhör regionledningskontoret.

En del aktiviteter som var planerade att genomföras under året har inte genomförts till fullo till följd av pågående pandemi, men planeras att avslutas under nästkommande år. Exempel på sådana aktiviteter är inom kompetensutveckling och vidareutveckling

av upphandlingsprocessen avseende de delar av social hållbarhet som inte omfattas av uppförandekoden för leverantörer.

Informationssäkerhet

Nämndens informationssäkerhetsarbete utgår från Region Stockholms verksamhetsskyddspolicy och riktlinjerna för informationssäkerhet.

Målet med serviceförvaltningens arbete inom informationssäkerhet är att främja verksamheternas funktionalitet, kvalitet och effektivitet samt förebygga och hantera allvarliga störningar och kriser. I arbetet ingår också att främja förtroendet för nämndens informationshantering och it-system.

Den nybildade enheten Kvalitet och säkerhet kommer att leda arbetet med att utveckla och stärka informationssäkerheten i förvaltningen.

Se även avsnitt 2.3.1 *Mål och indikatorer*.

2.6 Produktivitet

Etableringen av serviceförvaltningen inleddes under 2019 och har fortsatt under 2020 och 2021 med nya tillkommande verksamheter. En jämförelse mellan tidigare år försvåras mot bakgrund av förvaltningens utveckling med nya tillkommande verksamheter inom ett flertal tjänsteområden.

Den enskilt största besparingen under året har varit förvaltningens flytt från lokaler på Norra Stationsgatan till befintliga kontorslokaler på Lindhagensgatan. Denna flytt innebär en nettobesparing i hyreskostnader för Region Stockholm motsvarande 31,4 miljoner kronor.

Arbete som har påbörjats och fortsätter under 2022 är bland annat:

- Fortsatt utveckling av förvaltningens prismodeller och tjänsteerbjudande.
- Översyn av lokaler och planering för flytt i enlighet med uppdrag i budget.
- Vidareutveckling av förvaltningens organisation för stärkt ledning och styrning, ökad effektivitet och möjliggöra problemlösning så nära kunden som möjligt.
- Tydligare kundfokus genom verkställande av välorganiserade kundteam i den nya organisationen.
- Förbättrad uppföljning genom införande av tidredovisning.
- Projekt för att utveckla kultur och kompetens i förvaltningen i förhållande till de olika verksamhetsdelarnas tidigare hemvist i en mer traditionell linjebefattning.
- Förenklad och vidareutvecklad ekonomimodell i syfte att effektivisera verksamheten och identifiera kostnadsdrivare.
- Översyn av möjligheten till avdelningsspecifika produktivitetsmått påbörjat under året.
- För de verksamheter som har flyttats och överförts till serviceförvaltningen under 2021 kommer harmonisering av arbetssätt och organisation att vara ett fokus som väntas bidra med ytterligare effektivitetsökning 2022 och framåt.

3 Verksamhet

Serviceförvaltningen har sedan bildandet 2019 utvecklats till en fullt fungerande organisation som levererar stöd- och servicetjänster till Region Stockholms förvaltningar och bolag. levereras lönehanteringen för mer än 38 0500 medarbetare, Förvaltningens leverans omfattade vid utgången av 2021 ansvaret för 42 000 av regionens it-arbetsplatser, hantering av löner för mer än 38 000 medarbetare, förvaltning av 1 900 samordnade ramavtal för regionens varu- och tjänsteförsörjning, förvaltning och utveckling av webbplatsen regionstockholm.se och centrala förvaltningars intranät. Utöver detta levereras också , hr-stöd till 190 chefer inom centrala förvaltningar och fm-tjänster för 57 000 kvadratmeter kontorslokaler, redovisning, kommunikation samt akt- och ärendehantering.

Utvecklingen av serviceförvaltningen har fortsatt och under perioden har en rad åtgärder beslutats, genomförts och påbörjats för att bättre kunna möta de krav som ställs på serviceförvaltningen. Åtgärderna ska leda till förbättrad styrnings- och ledningsförmåga, ökad affärsmässighet och en högre effektivitet.

Utveckling som syftar till ökad nytta för övriga nämnder och bolag:

- En ny tjänst för elektronisk underskrift har införts. Tjänsten är för närvarande framtagen i en pilotversion och får användas för interna beslut och för gemensamma beslut och avtal mellan nämnder inom Region Stockholm.
- Pilotinförande av en bokslutsportal i ekonomisystemet Raindance. Bokslutsportalen ska användas för att förenkla och digitalisera dokumentation av boksluten, vilket kommer att effektivisera arbetet i samband med bokslutsgranskning.
- Fortsatt utveckling av förvaltningens tjänsteerbjudande samtidigt som prissättningen i enlighet med anvisningarna i regionfullmäktiges budget utvecklas inför 2022 mot att vara transparenta och konsumtionsbaserade. Det ska vara enkelt för kunderna att förstå, avropa och använda serviceförvaltningens tjänster samtidigt som vi ska säkra effektivitet.
- Verksamhetsövergångar och påbörjat konsolideringsarbete avseende it-infrastruktur, it-stöd och arbetssätt/processer.
- Kunddialoger och framtagande av samverkansmodell med kunderna.
- Utveckling av betalkontrolltjänsten för de nämnder och bolag som utnyttjar tjänsten i syfte att säkerställa att inte felaktiga utbetalningar görs.
- Pilotprojekt startats gällande övergång till digitala kvitton.
- Utökning och uppskalning av serverkapacitet för att hantera den ökade mängden användare av applikationen *Alltid öppet,* som är kopplad till pågående vaccinationsaktiviteter inom Region Stockholm.
- Stöd till vårdverksamheter och administrativa verksamheter med support, kontohantering och behörigheter till de systemstöd som behövs för att kunna administrera vaccinationerna.
- Byte av domänadress från sll.se till regionstockholm.se på uppdrag av

regionledningskontoret. Projektet har fokuserat på externt åtkomliga tjänster såsom regionstockholm.se i webb och e-post.
- Genomförande av samlokaliseringsprojektet. Att samutnyttja lokaler med andra centrala förvaltningar i lindhagensområdet bedöms ge serviceförvaltningen bättre lokaler samtidigt som kostnadsminskningar kan realiseras för såväl andra centrala förvaltningar som för serviceförvaltningen. Förutom ett effektivare användande av lokalerna skapas också förutsättningar för ett utvecklat samarbete mellan de samlokaliserade verksamheterna.

Utveckling primärt inom serviceförvaltningens verksamhet:

- Beslut om ny organisation från och med den 1 september 2021 samt rekrytering och tillsättning av chefer i den nya organisationen.
- Förbättrad uppföljning genom införande av tidrapportering.
- Införande av SF Akademi – arbete för att utveckla kultur och kompetens utifrån förvaltningens intäktsfinansierade roll.
- Ny ekonomimodell med en ny förenklad struktur med serviceförvaltningen som ett företag.

Upphandlingsverksamheten har under året alltjämt påverkats av effekterna av pandemin och de omfattande vaccinationsinsatser som pågår. Läget har varit betydligt bättre 2021 jämfört med året innan, men det har fortsatt krävts extraordinärt arbete för vissa produktgrupper och marknaden är inte helt återhämtad.

Avseende läkemedelsförsörjning har inga väsentliga händelser skett under året, utan serviceförvaltningen har i sedvanlig ordning förvaltat befintliga avtal i gott samarbete med hälso- och sjukvårdsförvaltningen.

3.1 Verksamhetsförändringar

Under 2021 har arbetet med övertagande av verksamhet från övriga delar av Region Stockholms verksamheter fortsatt.

Den 1 februari överfördes delar av SLSO till serviceförvaltningen. Verksamheterna som flyttades över hanterar administrativa tjänster inom it, lön och redovisning. De aktuella verksamheterna omsätter omkring 200 miljoner kronor per år och omfattar cirka 100 medarbetare.

Den 1 september verkställdes den andra verksamhetsövergången då Södertälje sjukhus it-verksamhet flyttades över till förvaltningen. Verksamhetsövergången omfattade 11 medarbetare. Övertagande av it-tjänster från regionledningskontoret till serviceförvaltningen, i form av gemensam data och nätverk avseende alternativ ledningsplats, har genomförts under året. Arbete pågår enligt plan med övertagande av övriga planerade it-tjänster i form av sammanhållen beställningsfunktion för tjänster relaterade till it-arbetsplats, telefoni och användarsupport.

Att serviceförvaltningen övertagit fler verksamheter skapar en bas för att i nästa steg realisera skalfördelar genom att harmonisera arbetssätt och konsolidera organisation

och teknik, vilket förväntas leda till ökad effektivitet på regionnivå som också kommer kunderna till del genom ökat mervärde.

Som en del i förvaltningens arbete med att bli effektivare och klarlägga hur förvaltningens och regionens arbete inom administration kan effektiviseras, har förvaltningen genomfört en extern översyn av arbetsmetoder avseende redovisning och löneprocesserna. Utredningens resultat har gett underlag till förvaltningens arbete med att planera och genomföra aktiviteter som kan leda till besparingar under 2022. Förvaltningens flytt och de besparingar som realiseras med hjälp av samlokaliseringsprojektet gör att förvaltningens kostnader för lokaler minskar successivt under perioden 2022-2025.

Arbetet med att planera förvaltningens nya organisation har skett under året med chefstillsättningar, beskrivningar av organisationens olika delar, riskanalyser, etc.

Serviceförvaltningens samlokalisering med övriga centrala förvaltningar i Lindhagen har påbörjats. Flytten genomförs i tre steg under 2021–2022 varav första steget genomfördes under november-december 2021. Total yta som förvaltningen lämnar uppgår till cirka 12 700 kvm. Genom att samlokalisera serviceförvaltningen till befintliga lokaler i lindhagensområdet möjliggörs kostnadsminskningar för lokaler och service för Region Stockholms centrala förvaltningar.

4 Personal

Serviceförvaltningens arbete har under perioden fortsatt att präglas av covid-19-pandemins effekter. Inom HR-området har det bland annat handlat om att bidra med kompetens till information och servicedesk för hantering av frågor avseende vaccinering.

En annan viktig uppgift under året har varit planering och införande av förvaltningens nya organisation. Arbetet har bland annat omfattat genomförande av riskanalyser samverkansmöten, arbetsplatsträffar (APT), inplacering av medarbetare i den nya organisationen och chefstillsättningar.

Den pågående driftupphandlingen som Region Stockholm genomför inom it-infrastrukturområdet medför oro för en oviss arbetssituation beroende på utgången av upphandlingen. Konsekvensen av detta är att ett antal medarbetare valt att lämna förvaltningen. Arbete sker kontinuerligt med att informera, genomföra enskilda samtal, och att följa upp riskanalysen kopplad till detta. Arbete sker också med att utveckla och förtydliga möjliga nya roller inom serviceförvaltningen.

Förvaltningen har följt Region Stockholms rekommendation om att de medarbetare som har möjlighet till detta arbetar hemifrån. En majoritet av förvaltningens anställda har därmed under stora delar av året fortsatt att arbeta helt eller delvis på distans. Förvaltningens ledning har uppfattat att hemarbetet generellt sett fungerat för medarbetarna även om det inte har varit önskvärt eller möjligt för alla. En stor andel ser positivt på att kunna ha möjlighet till distansarbete även i framtiden.

I december 2021 tecknade Region Stockholm ett kollektivavtal med arbetstagarorganisationerna som möjliggör distansarbete för medarbetarna vid bland annat serviceförvaltningen. Syftet med avtalet är att möjliggöra distansarbete för de medarbetare som så önskar som ett led i arbetet med att vara en attraktiv arbetsgivare.

Antal anställda

Antal anställda	dec-21	dec-20
Totalt	736	623
varav kvinnor	299	253
varav män	473	370

Det totala antalet medarbetare har ökat jämfört med samma period föregående år. Detta förklaras i hög utsträckning av de verksamheter som tillkom serviceförvaltningen under föregående år samt innevarande år i enlighet med det uppdrag om att konsolidera verksamheter för effektivisering som förvaltningen har.

Organisationsförändringar

Under året har arbetet med övertagande av verksamhet från Region Stockholms övriga nämnder och bolag fortsatt.

Se vidare avsnitt 3.1 *Verksamhetsförändringar*.

4.1 Attraktiv arbetsgivare

Serviceförvaltningen arbetar för att vara en attraktiv och konkurrenskraftig arbetsgivare som kan rekrytera, behålla och utveckla medarbetarnas kompetens. Ett gott ledarskap och goda förutsättningar för ett bra arbetsklimat är viktiga komponenter i detta arbete.

Personalomsättning

Under 2021 har cirka 110 nya kollegor välkomnats till serviceförvaltningen genom verksamhetsövergångar från andra nämnder och bolag inom Region Stockholm. Förvaltningens personalomsättning uppgår till 4,3 procent för året. Personalomsättningen påverkas av de verksamhetsförändringar samt den omorganisation som genomfördes under året. Förändringarna har medfört att medelvärdet för perioden för antalet medarbetare som enligt beräkningsgrunden för personalomsättning börjat på förvaltningen är 474 samt medelvärdet för antalet som slutat är 22.

Årlig löneöversyn

För en attraktiv och modern arbetsgivare är lönebildningsarbete en viktig del. Under året har arbetet med differentierad lönebildning fortsatt.

Under första halvåret 2021 pågick två års löneöversynsprocesser. Till följd av 2020 års avtalssituation avslutades inte löneöversynen för 2020 förrän under första kvartalet 2021. Serviceförvaltningens chefer har erbjudits utbildning i löneöversyn i digitalt format under perioden.

Utveckling av ledarskapet

Ett väl fungerande chef- och ledarskap är en av de viktigaste framgångsfaktorerna för serviceförvaltningen. Förvaltningen säkerställer tillgången på chefer genom att arbeta systematiskt och långsiktigt med chefsförsörjning och chefsutveckling på alla nivåer utifrån Region Stockholms ledarkriterier. Som ett led i detta arbete lyfts chefs- och ledarskapsfrågor kontinuerligt i förvaltningens ledningsgrupper och forum för chefer. Förvaltningen har även genomfört individuell introduktion för nya chefer och introduktion i personalsystem för nya chefer.

Med anledning av rekommendationen om hemarbete har förvaltningens chefer erbjudits föreläsningar om hur de utmaningar som finns vid långvarigt distansarbete kan förebyggas och undvikas. Förvaltningens chefer och anställda har också omfattats av möjligheten till utökat stöd från företagshälsovården.

4.2 Strategisk kompetensförsörjning

Arbetet med kontinuerlig kompetensförsörjning sker som en del i utvecklingssamtal där utvecklingsplaner och kompetensutveckling diskuteras och fastställs. Förvaltningen har utifrån sitt uppdrag ett behov av att åstadkomma både kulturförändring och

kompetensväxling i förhållande till de uppdrag som funnits i verksamheten innan övergång till serviceförvaltningen.

Förvaltningen strukturerar sitt arbete med systematisk kompetensförsörjning och intern utbildning inom ett projekt som kallas SF Akademi. Under våren genomfördes en pilot genom att testa upplägget på de chefer som kom med i verksamhetsövergången från SLSO till serviceförvaltningen. Arbetet ska omfatta flera delar med några grundläggande moduler som skapar en gemensam plattform och kunskap om serviceförvaltningen, uppdrag, omvärld, arbetssätt med mera. Ytterligare moduler är tänkta att omfatta fördjupningsmöjligheter inom vissa utvalda områden.

Ett nytt kompetensbaserat rekryteringssystem har implementerats för Region Stockholms samtliga nämnder och bolag, vilket underlättar den kompetensbaserade rekryteringsprocessen. Under året har en särskild utbildningssatsning genomförts inom kompetensbaserad rekrytering i vilken förvaltningens chefer har deltagit.

Det har under året inte förekommit någon faktisk övertalighet och heller ingen direkt kompetensbrist även om utmaningen att rekrytera kompetens inom vissa områden varit större givet förutsättningarna på marknaden. För att säkra leveransen i vissa uppdrag har förvaltningen kompetensförsörjt med hjälp av konsulter vid resursbrist och vid de tillfällen förvaltningen behövt säkra svårrekryterad kompetens. Arbete med att konsultväxla inhyrda konsulter mot fast anställda har fortlöpt under året.

Införande av KOLL (modell för kompetensplanering)

Andelen medarbetare som skattat sin kompetens i Heroma Kompetens på serviceförvaltningen är strax över 60 procent och andelen som skapat en utvecklingsplan är strax över 70 procent vid senaste mättillfället (andra kvartalet 2021). Det finns e-lärande tillgängligt för både chefer och medarbetare i verktyget och utvecklingssamtalen genomförs digitalt i Heroma Kompetens.

4.3 Systematiskt arbetsmiljöarbete

Uppföljning av det systematiska arbetsmiljöarbetet samt fördelning av arbetsmiljöuppgifter

Serviceförvaltningen har en skriftlig fördelning av arbetsmiljöuppgifter och förvaltningens samverkansgrupp utgör serviceförvaltningens skyddskommitté enligt arbetsmiljölagen.

Handlingsplaner tas fram årligen på alla organisatoriska nivåer med utgångspunkt i resultatet av medarbetarenkäten. Handlingsplanerna följs upp löpande liksom riskbedömningar och handlingsplaner som tas fram i samband med förändringar av verksamheten.

Under året har regionledningskontoret haft uppdraget att påbörja arbetet med att införa Stödet som systemstöd för det systematiska arbetsmiljöarbetet. Resultatet av arbetet blev ett beslut om införande i regionen, vilket även innefattar serviceförvaltningen.

Implementering av medarbetarpolicy tillika arbetsmiljöpolicy

Under 2021 har arbetet med implementering av den nya medarbetarpolicyn, tillika arbetsmiljöpolicyn, påbörjats. Den nya medarbetarpolicyn har implementerats i underlag för utvecklingssamtal samt i dialogverktyget för lönekriterier i förvaltningen under 2021.

Skapa förutsättningar för hållbara och hälsofrämjande arbetsplatser

Förvaltningens chefer har under året deltagit i den digitala arbetsmiljöutbildning som tagits fram inom ramen för den regionövergripande satsningen Hälsofrämjande och hållbara arbetsplatser. Utbildningen är uppdelad i två moduler där den första delen utgörs av grundläggande arbetsmiljöutbildning och den andra av fördjupningsdelar för en hållbar och hälsofrämjande arbetsplats.

Att leda på distans har ställt särskilda krav på ledarskapet, och krävt nya former för uppföljning och delaktighet, liksom nya typer av insatser för att säkerställa en god arbetsmiljö. Serviceförvaltningens chefer har bland annat erbjudits föreläsningar om de psykiska och fysiska utmaningarna vid långvarigt distansarbete. Cheferna har även erbjudits digitala utbildningar i förändringsledning och om våld i nära relationer. Förvaltningens chefer och medarbetare har också omfattats av möjligheten till utökat stöd från företagshälsovården.

Förvaltningens medarbetare har erbjudits hemlån av viss arbetsutrustning, för att så långt som möjligt säkerställa att den fysiska arbetsmiljön är tillfredställande vid arbete hemifrån.

Utveckla inkluderande arbetsplatser

För att säkerställa en inkluderande och hållbar arbetsplats finns ett antal regionövergripande utbildningar som är obligatoriska för alla medarbetare och som innefattar *Att undanröja hinder*, *Etnicitet, normer och möten i vardagen* samt *Hbtq – normer, kön och sexualitet*. I samband med utvecklingssamtalen följer cheferna årligen upp att alla medarbetare genomfört samtliga obligatoriska utbildningar. Det finns även dialogverktyg framtagna som stöd för cheferna vid enheternas arbetsplatsträffar.

Uppföljning av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön utifrån arbetsbelastning, arbetstider och kränkande särbehandling samt implementering av riktlinjen kränkande särbehandling

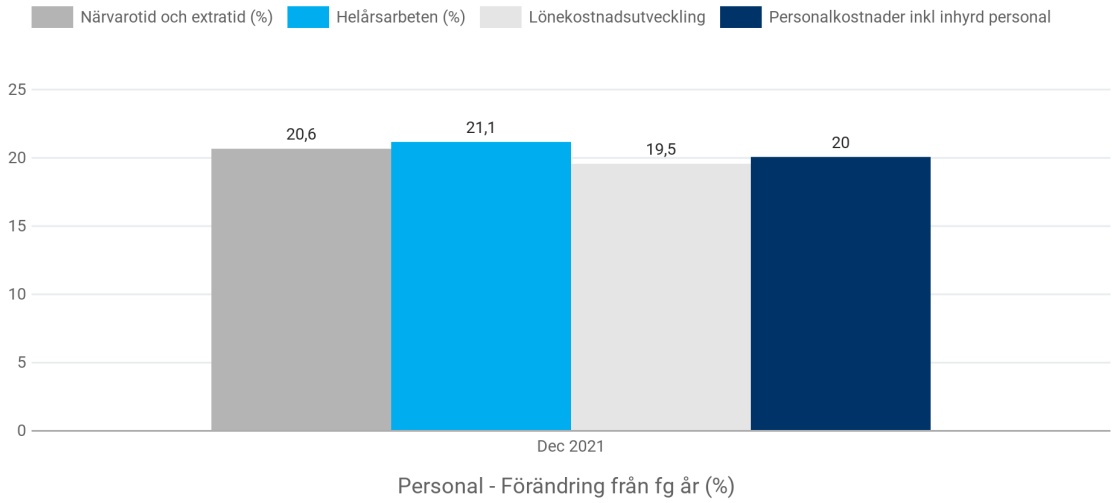
Serviceförvaltningen har nolltolerans för kränkande särbehandling. Förvaltningens chefer säkerställer att medarbetarna känner till riktlinjen kränkande särbehandling och har kunskap om var de ska vända sig om de upplever att de blivit utsatta för kränkande särbehandling. Denna information ges både vid nyanställning, på APT samt i samband med utvecklingssamtal.

I den årliga medarbetarenkäten ställs en fråga om kränkande särbehandling. Resultatet från undersökningen följs upp och utgör grund för handlingsplaner som tas fram.

Förvaltningens chefer stämmer löpande av arbetsbelastning och arbetstider i dialog

med varje arbetstagare.

4.4 Helårsarbeten



Personal - Förändring från fg år (%)

Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Personal - Helårsarbeten	706	728	-22	21,1%

Utfall i jämförelse med budget

Helårsarbete avser inte antalet individer utan närvarotid, frånvarotid och extratid i förhållande till individuellt heltidsmått för aktuellt antal dagar i perioden.

Antalet helårsarbeten är lägre än budgeterat på grund av ej tillsatta vakanser.

4.5 Sjukfrånvaro

Procentuell sjukfrånvaro	Utfall	Utfall fg år	Förändr.
Procentuell sjukfrånvaro totalt	**3,48**	**3,76**	**-7,46**
- varav kvinnor	*4,99*	*3,95*	
- varav män	*2,47*	*3,65*	
Fördelat på period			
1 - 14 dagar	*1,27*	*1,51*	
15 - 90 dagar	*0,56*	*0,62*	
91 - dagar	*1,65*	*1,63*	

Den procentuella sjukfrånvaron beräknas som ackumulerad sjukfrånvarotid i timmar dividerat med ackumulerad ordinarie arbetstid i timmar under den aktuella perioden. Den procentuella sjukfrånvaron ligger under nivån för samma period föregående år och

har minskat från 3,80 procent, november 2020, till 3,45 procent, november 2021. Det är inom gruppen män som minskningen skett vilket ger utslag på den totala sjukfrånvaron. Inom gruppen kvinnor har sjukfrånvaron ökat i jämförelse med motsvarande period föregående år.

Korttidsfrånvaron, frånvaro från dag 1 – 14, har minskat i både gruppen män och kvinnor. De effekter de allmänna råd gällande hygien samt de restriktioner som funnits i samhället till följd av pandemin, kan vara en bidragande faktor då detta påverkat förekomsten av andra säsongsvirus minskat i befolkningen i stort. Möjligheten att arbeta hemifrån kan även vara en faktor som påverkat korttidsfrånvaron.

De längre sjukskrivningarna är de som ökat mest i gruppen kvinnor, medan männens sjukfrånvaro minskat även här.

En bidragande faktor till att sjukfrånvaron totalt sett minskat kan vara att många har kunnat arbetat hemifrån och därmed inte har utsatts för smitta samtidigt som mycket arbete kan utföras vid milda symtom. Ännu bedöms inte några effekter av covid-19-pandemin ha gett utslag på långtidssjukfrånvaron.

Vid översyn och uppföljning av de längre sjukskrivningarna framkommer att orsaker till långtidssjukskrivningarna främst är kopplade till medicinska icke arbetsrelaterade orsaker även om några fall där sjukfrånvarons orsaker kan kopplas till arbetet återfinns. Vid upprepad korttidsfrånvaro samt vid längre sjukskrivning har rehabiliteringsplaner upprättats av närmaste chef tillsammans med medarbetaren.

Sjukfrånvaron påverkas även av de förändringar i personalsammansättningen som skett då verksamheter tillkommit serviceförvaltningen under tidigare år samt hittills under året, vilket i sig bör beaktas vid jämförande analyser av sjukfrånvaron över tid.

Frisktalet, andelen medarbetare som under året har högst 5 sjukdagar, har ökat totalt sett från 73,4 procent (2020) till 76,5 procent (2021). Inom gruppen män som frisktalet ökat från 74,11 procent (2020) till 79,6 procent. Frisktalet för gruppen kvinnor har minskat något från 72,5 procent (2020) till 71,6 procent.

5 Ekonomi

Förvaltningens resultat för 2021 uppgår till -53,2 miljoner kronor, vilket innebär en avvikelse på -58,2 miljoner kronor i förhållande till det budgeterade resultatkravet på 5,0 miljoner kronor. Avvikelsen hänför sig främst till uppskjuten verksamhet 2020 och har identifierats tidigt under året. Avvikelsen är i nivå med förra årets överskott. Om covid-19-pandemins effekter undantas är förvaltningens bedömning att nämndens ekonomi är i balans och att resultatkravet för 2021 skulle ha uppnåtts.

5.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Sålda primärtjänster	38	38	0	3 %
Försäljning av IT-tjänster	1 306	1 293	13	11,5 %
Uthyrning av lokaler	180	195	-15	
Försäljning övriga tjänster	212	200	12	-44,2 %
Erhållna bidrag	9	8	1	-82,3 %
Övriga bidrag				
Övriga intäkter	86	102	-16	16,3 %
Verksamhetens intäkter	**1 831**	**1 837**	**-6**	**6,6 %**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-671	-660	-11	20 %
Material och varor	-9	-10	1	-19,8 %
Lokal- och fastighetskostnader	-249	-270	21	-0,4 %
IT- och telekostnader	-658	-573	-85	14,5 %
Övriga kostnader	-87	-96	9	33,6 %
Verksamhetens kostnader	**-1 674**	**-1 608**	**-66**	**14,6 %**
Avskrivningar	-211	-223	12	12,6 %
Finansnetto	0	0	0	-79,5 %
Resultat**	**-53,2**	**5**	**-58,2**	

* mkr

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

Utfall i jämförelse med budget

Förvaltningens resultat för 2021 uppgår till -53,2 miljoner kronor, vilket innebär en avvikelse på -58,2 miljoner kronor i förhållande till det budgeterade resultatkravet på 5,0 miljoner kronor. Avvikelsen hänför sig främst till uppskjuten verksamhet 2020 och har identifierats tidigt under året. Avvikelsen är i nivå med förra årets överskott. I delårsrapporten per den sista augusti prognostiserades ett utfall om -60,9 miljoner kronor. Utfallet blev 7,7 miljoner kronor bättre, vilket innebär en förbättring om 0,4%.

Covid-19-pandemin har under 2021 påverkat nämnden genom att en rad aktiviteter som planerades att utföras under 2020 har förskjutits i tid och istället genomförts

under 2021, och därmed påverkat förvaltningens resultat. Det gäller genomförande av samlokalisering av förvaltningar till lindhagensområdet, genomförande av uppskjutna upphandlingar, samt uppdatering av regionens it-miljö som skjutits upp under ändringsstopp i samband med pandemins inledande faser.

Det kan konstateras att de kostnader och merkostnader som uppkommit till följd av uppskjuten verksamhet är av sådan omfattning att det inte är möjligt för förvaltningen att nå ett resultat i balans.

De verksamheter som redovisar ett underskott är samlokaliseringsprojektet, upphandling, delar av it-verksamheten. För Berga Naturbruksgymnasium uppgår årets resultat till -4,6 miljoner kronor.

I ärendet Avstämning av budget 2021 för Region Stockholm (RS 2020-0536) uppmanades nämnden att säkerställa att för koncernen viktiga upphandlingar, som har skjutits upp på grund av pandemin, genomförs snarast. Förvaltningen har, med utökad bemanning och upphandlingskonsulter, under året hanterat flertalet uppskjutna samordnade upphandlingar från 2020 parallellt med ordinarie upphandlingsverksamhet för 2021. Förvaltningens totala intäkter för året uppgår till 1 831 miljoner kronor, vilket i jämförelse med budgeterade 1 837 miljoner kronor innebär en avvikelse på 6 miljoner kronor (0,3 procent). Försäljningen av it-tjänster överstiger budget, främst till följd av verksamhetsövergångar. De lägre intäkterna för uthyrning av lokaler beror på att hyresavtal på landstingstomten har avslutats under året, och motsvarande minskning återfinns på kostnadssidan. Avvikelserna inom Försäljning övriga tjänster och Övriga intäkter förklaras av att vissa intäktsposter bokförts enligt andra principer än vid budgetering.

Förvaltningens totala kostnader inklusive avskrivningar uppgår till 1 885 miljoner kronor, att jämföra med budgeterade 1 831 miljoner kronor. De totala bemanningskostnaderna överstiger budget. Personalkostnaderna är något lägre än budgeterat, vilket främst beror på ej tillsatta vakanser, och kostnaden för inhyrd personal överstiger budgeterade kostnader. It- och telekostnader överstiger budget till följd ett ökat behov av specialistkonsulter. Avskrivningskostnaden är lägre än budgeterat till följd av lägre investeringsutgifter än budgeterat.

Covid-19-effekt på utfall

En stor del av covid-19 effekten på årets resultat avser kostnader för ordinarie verksamhet som blivit senarelagd på grund av pandemin, främst till följd av uppskjuten verksamhet från 2020. Om covid-19-pandemins effekter undantas är förvaltningens bedömning att nämndens ekonomi är i balans och att resultatkravet för 2021 skulle ha uppnåtts.

5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Summa personalkostnader	**-562,5**	**-593,1**	**30,6**	**19 %**
Förändring sem- och löneskuld	-3,2	0	-3,2	-16,7 %
Lönekostnad	-374,9	-388,7	13,8	19,5 %
- varav övertid	*-4,4*	*-0,3*	*-4,1*	*-5,3 %*
- varav sjuklönekostnad	*-3,7*	*-0,4*	*-3,3*	*15,4 %*
PO-pålägg	-173,8	-193,2	19,4	18,1 %
Övriga personalkostnader	-11	-11	0	32,3 %
Inhyrd personal	**-108,8**	**-66,8**	**-42**	**25,5 %**
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-671,4**	**-659,9**	**-11,5**	**20 %**

Utfall i jämförelse med budget

Förvaltningens totala bemanningskostnader överstiger budget. Personalkostnaderna för egen personal är något lägre än budgeterat, främst till följd av vakanta tjänster som ej kunnat tillsättas under året. Kostnaden för inhyrd personal är högre än budgeterat. högre än budgeterat.

5.1.2 Konsultkostnader

Utfall i jämförelse budget

Utfallet för konsultkostnader har under året varit högre än planerat och uppgår till 148 miljoner kronor. Detta till följd av att planerade aktiviteter som inte kunde genomföras under 2020 på grund av pandemin nu till viss del har genomförts med konsultstöd. Det gäller inom upphandlingsverksamheten samt utbyte av datorer och uppdateringar av programvara. Även upphandlingen av it-drift har resulterat i ett ökat behov av konsulter då många anställda har avslutat sina anställningar och ersatts av konsulter.

Ett arbete pågår inom serviceförvaltningen med att minska konsultberoendet, bland annat genom konsultväxling inom service desk.

5.1.3 Utredning av det fullmäktige beslutade resultatkravet

mkr	Tecken	Belopp
Resultat		**-53,2**
Poster som skall undantas		
Diskonteringsränta (endast bolag)	+	
Merkostnader covid	+	58,2
Ersättning merkostnad covid (från Socialstyrelsen, HSN och kcfi)	-	
Minskade intäkter covid (hälsosjukvård, tandvård samt trafik)	+	

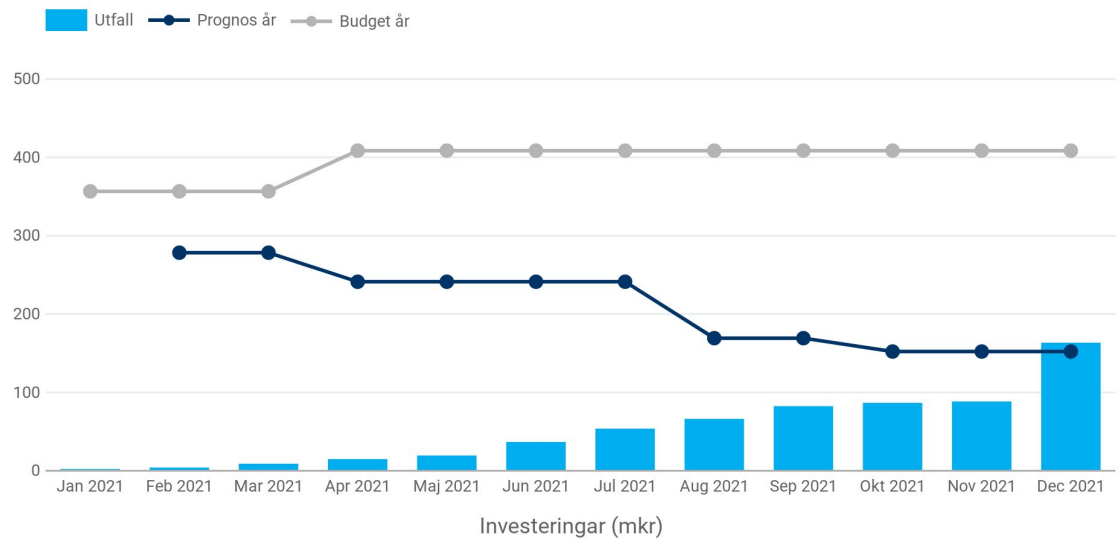
Statsbidrag biljettintäkter (endast TN)	-	
Reavinster	-	
Utredning resultatkrav		**5**

5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall	Budget 2021	Budget 2022
Summa				

Förvaltningens resultat för 2021 uppgår till -53,2 miljoner kronor, vilket innebär en avvikelse på -58,2 miljoner kronor i förhållande till det budgeterade resultatkravet på 5,0 miljoner kronor. Avvikelsen hänför sig främst till uppskjuten verksamhet 2020 och har identifierats tidigt under året. Avvikelsen är i nivå med förra årets överskott. Om covid-19-pandemins effekter undantas är förvaltningens bedömning att nämndens ekonomi är i balans och att resultatkravet för 2021 skulle ha uppnåtts.

5.3 Investeringar



Utgift i jämförelse med budget

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

Investeringarna uppgår under året till 162,3 miljoner kronor att jämföra med budgeterade 407,5 miljoner kronor vilket motsvarar en upparbetningsgrad i jämförelse med budget på 40 procent.

Avvikelsen mot budget förklaras av tidsförskjutningen av samlokaliseringsprojektet2, samt covid-19-pandemirelaterade förseningar av it-investeringar. It-investeringar som försenats har inneburit något lägre investeringar i år, som förskjuts till nästa år. Exempel på en särskilt stor sådan investering som är livscykelhanteringen av nätverk på Karolinska Universitetssjukhuset.

Serviceförvaltningen har under året köpt it-utrustning för 150 miljoner kronor att jämföra med budgeterade 295 miljoner kronor.

Samlokaliseringsprojektet har under året investerat för 10,4 miljoner kronor, vilket ska jämföras med en budget på 110,6 miljoner kronor. Avvikelsen beror på försening av projektet samt lägre investeringar för serviceförvaltningens flytt.

Investeringarna i Berga Naturbruksgymnasiums verksamhet uppgår till 2,3 miljoner kronor, vilket överstiger budget på 1,0 miljoner kronor.

5.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2021	Budget 2021	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	20	71		
Ersättningsinvesteringar	142	336		
Totalt investeringar	**162**	**407**		

Merparten av årets investeringar på 162 miljoner kronor består av ersättningsinvesteringar. Detta gäller framförallt it-investeringar, med utbyten av datorer och nätverksutrustning med mera.

Nyinvesteringar avser främst fastighetsrelaterade investeringar i samlokaliseringsprojektet med ett utfall för året på 10 miljoner kronor. Resterande 10 miljoner kronor avser bild- och funktionsskärmar för Karolinska Universitetssjukhuset.

5.4 Resultatdisposition

5.5 Balansräkning

Balansräkning*	Utfall	Utfall fg år	Förändr.
Anläggningstillgångar	492	485	7
Omsättningstillgångar	569	628	-59
- varav kassa och bank	*0*	*0*	*0*
SUMMA TILLGÅNGAR	**1 061**	**1 113**	**-52**
Eget kapital	**-53**	**71**	**-124**
Avsättningar	**0**	**0**	**0**
Skulder	**1 114**	**1 042**	**72**
- varav långfristiga skulder	*0*	*0*	*0*
- varav kortfristiga skulder	*1 114*	*1 042*	*72*

Balansräkning*	Utfall	Utfall fg år	Förändr.
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL	**1 061**	**1 113**	**-52**

* mkr

Balansomslutningen minskade något mellan 2020 och 2021, vilket förklaras av ett negativt resultat, som drar ned det egna kapitalet, samt något lägre omsättningstillgångar. Dessa tillgångar avser främst något lägre kundfordringar på bokslutsdagen.

Anläggningstillgångarna ökade något beroende på övertagande av it-utrustning från Södertälje sjukhus och SLSO.

Under kortfristiga skulder redovisas exempelvis leverantörsskulder på bokslutsdagen samt nyttjande av checkkredit.

5.6 Kassaflödesanalys

Kassaflödesanalys	2021-12-31
Mkr	
Den löpande verksamheten	
Kassaflöde från den löpande verksamheten	1434
Investeringsverksamheten	
Kassaflöde från investeringsverksamheten	203
Finansieringsverksamheten	
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	
Årets kassaflöde	**1637**

Enligt beräkning var utflödet cirka 1 637 miljoner kronor under 2021, där merparten avsåg utbetalningar från den löpande verksamheten. För fakturor för it-tjänster, licenser, hyror, konsulter och andra externa kostnader var utflödet cirka 1 162 miljoner kronor och för utbetalda nettolöner cirka 272 miljoner kronor.

Investeringarnas likviditetspåverkan var cirka 203 miljoner kronor.

6 Digitalisering

6.1 Digitaliseringsinitiativ

Förvaltningen har som en naturlig del i sitt uppdrag att arbeta med utveckling av arbetssätt och administrativa tjänster inom regionen. I detta ingår att ständigt utveckla den digitala förmågan genom initiativ som leder till innovation och högre grad av digitalisering. Under året har till exempel införandet av elektronisk underskrift varit ett område som lett till förenklade arbetssätt genom möjligheten att utföra arbetsuppgiften på distans, Inom hr-området har utveckling skett med införande av Heroma Webb, Heroma Kompetens och Varbi. Dessa delar är en förbättring av de digitala verktyg som används dagligen för stöd i rekrytering, administration av arbetstider samt vid utvecklingssamtal.

Under hösten har ett projekt pågått för att slutföra första implementeringsfasen av ett nytt systemstöd – PIM (Product Information Management). Med det nya systemet underlättas produkthanteringen genom att all produktinformation samlas på ett ställe. Produktinformationen kan med PIM hanteras effektivare, säkrare och på ett mer strukturerat sätt. För att kunna realisera den stora nytta och förbättring som systemet kan bidra med fortsätter implementeringen med de moduler och funktionaliteter som finns i systemet under kommande år.

Ytterligare initiativ som lett till förenkling och förbättring utifrån digitaliseringens möjligheter är inom området redovisning och ekonomi där en bokslutsportal har införts. Bokslutsportalen ska användas för att förenkla och digitalisera dokumentation av boksluten, vilket kommer att effektivisera arbetet i samband med bokslutsgranskning. Ett annat initiativ som leder till högre kvalitet och minskat manuellt arbete är en utveckling av betalkontrolltjänsten, tillgänglig för de nämnder och bolag som utnyttjar tjänsten, i syfte att säkerställa att inte felaktiga utbetalningar görs.

7 Pågående rättsprocesser (tvister)

Vid utgången av året hade serviceförvaltningen fem pågående överprövningar av upphandling och tillsammans med MediCarrier AB en nyligen anhängiggjord skadeståndstalan från Procurator Sverige AB mot Region Stockholm med koppling till en under året pågående talan om ogiltighetsförklaring av direktupphandlade leveransavtal avseende handskar till vården. MediCarrier AB är i nuläget vinnande i den tvisten, som dock inte har vunnit laga kraft. I det nyligen anhängiggjorda skadeståndsmålet kommer fastighets- och servicenämnden formellt att representera Region Stockholm, om regionen ska vara part i målet. Omstämt kapitalbelopp är i nuläget 20 miljoner kronor.

De pågående överprövningarna avser områdena manuell bevakning, gåvor, flyttjänster, dosdispensering och läkemedel på rekvisition.

8 Övrigt

Samma redovisningsprinciper har använts som i den senaste årsrapporten.

9 Förväntad utveckling 2022

Inför 2022 går serviceförvaltningen in i nästa fas av utveckling där huvudfokus i enlighet med regionfullmäktiges uppdrag till nämnden kommer att vara på konsolidering och realisering av synergieffekter. I samband med detta förutsätts nämnden fullt ut finansieras av intäkter från tjänsteproduktionen.

Arbetet kommer ske med tyngdpunkt på att realisera synergier inom förvaltningen genom arbete med gemensam kultur, förståelse av uppdraget och att genomföra ständiga förbättringar och genom att verkställa planerade konsolideringsaktiviteter. De aktiviteter som förvaltningen nu fortsätter med för att uppnå önskade effekter är bland annat att servicedeskfunktioner slås samman, gemensamma arbetssätt införs för supportflöden och genom konsolidering av it-infrastruktur.

Digitalisering och automatisering är två andra prioriterade områden där aktiviteter kommer att genomföras. Nämnden konstaterar också att det finns skäl att fortsatt arbeta med utveckling av ekonomi- och prismodeller samt att eftersträva fortsatt ökad transparens kring såväl affärsmodeller som utlovat tjänsteinnehåll. Under kommande verksamhetsår har förvaltningen planerat att fortsätta med förenkling av ekonomimodell och uppföljning av kostnader för kunden.

10 Nämnd-/styrelsebehandling

Verksamhetsberättelsen för 2021 behandlas i fastighets- och servicenämnden den 24 februari 2022.

Region Stockholm

Signerad av
Eleonore Hammare SE2321000016-D72P

Signaturdatum
2022-02-10 13:53:46

Signerad av
Stefan Schildt SE2321000016-BVJ9

Signaturdatum
2022-02-10 17:01:36