Region Stockholm

Diarienummer
FSN 2022-0095
RS 2021-0608

Fastighets- och servicenämnden/ Serviceförvaltningen

Tertialrapport

April 2022

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar 3
1.1 Väsentliga händelser 3
1.2 Bedömning av risker och möjligheter 4
1.3 Ledningens åtgärder 6

2 Styrning och ledning 7
2.1 Mål 7
2.1.1 Mål och indikatorer 7
2.2 Intern kontroll 12
2.2.1 Arbetet med intern kontroll 12
2.2.2 Risker, åtgärder och kontroller 12

3 Personal 13
3.1 Helårsarbeten 14

4 Ekonomi 16
4.1 Resultat 16
4.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 18
4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans 18
4.3 Investeringar 19

1 Förvaltningschefens/verkställande direktörens kommentar

1.1 Väsentliga händelser

Under 2022 har serviceförvaltningen, i enlighet med regionfullmäktiges uppdrag till nämnden, huvudfokus på konsolidering och realisering av synergieffekter. I samband med detta förutsätts nämnden fullt ut finansieras av intäkter från tjänsteproduktionen. Synergieffekter ska uppnås genom verkställande av planerade konsolideringsarbeten utifrån tidigare genomförda verksamhetsgenomgångar. De aktiviteter som förvaltningen nu fortsätter med för att uppnå konsolideringseffekterna är bland annat att servicefunktioner slås samman, gemensamma arbetssätt införs i supportflöden och genom konsolidering av it-infrastruktur. Digitalisering och automatisering är två andra prioriterade områden som ligger i förvaltningens verksamhetsplan.

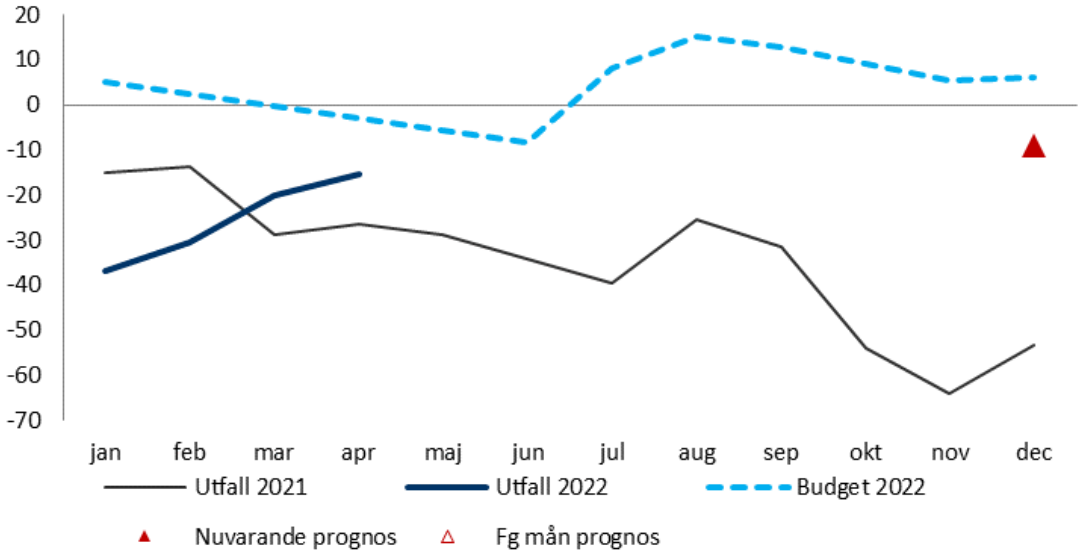
Serviceförvaltningens samlokalisering med övriga förvaltningar till lindhagensområdet pågår enligt plan och planeras avslutas under första kvartalet 2023. Genom att samlokalisera serviceförvaltningen till befintliga lokaler i området och övergå till behovsstyrd kontorsmiljö möjliggörs kostnadsminskningar för lokaler och service för Region Stockholms centrala förvaltningar.

Förvaltningens utvecklingsarbete börjar ge synliga effekter i form av bättre tjänster, dessa beskrivs vidare nedan. Förändringarna möjliggörs genom nya arbetssätt och en begynnande kulturförändring där mål och uppdrag sätter fokus på kundens behov.

Parallellt med löpande leveranser och planerade projekt håller förvaltningen på att formera sitt interna förbättringsarbete i programform. Förändringsarbetet fokuserar på initiativ som syftar till förbättrad kundupplevelse, ökad tjänsteeffektivitet, fortsatt utveckling av organisationen samt ledning och styrning.

Som exempel på prioriterade förbättringsinitiativ kan nämnas:

- En sammanhållen support för förvaltningens tjänster
- Ett förenklat avtals- och beställningsförfarande gentemot förvaltningens kunder
- Skapande av förutsättningar för robotisering av administrativa processer
- En förenklad ekonomi- och intäktsmodell



Prognosen för året uppgår till minus -9 miljoner kronor. Undantaget merkostnader för covid-19 om 15 miljoner kronor, som relaterar till upphandlingsverksamheten, uppnår serviceförvaltningen resultatkravet på 6 miljoner kronor,

Utfallet per den sista april uppgår till -15,4 miljoner kronor i jämförelse med periodens budget om -2,9 miljoner kronor. Utfallet exklusive merkostnader för covid-19 uppgår till -10,4 miljoner kronor. Periodens intäkter är 9 miljoner kronor lägre än periodens budget och periodens kostnader är 6 miljoner kronor högre. Avvikelsen på intäktssidan beror på att fakturering för några av förvaltningens tjänster sker med viss fördröjning samt att vissa planerade uppdrag åt kunder ännu inte startat.

Kostnadsutfallet för inhyrd bemanning överstiger budget för perioden, vilket orsakas av ett ökat behov av konsultstöd till följd av:

- Covid-19-pandemin och kriget i Ukraina och försörjningsproblem som följd. Detta ställer krav på utökad marknadsdialog, uppföljning och analys för att identifiera och vidta åtgärder inom områden där brist eller logistikproblem kan uppstå.
- Pågående outsourcing av it-drift (kapacitetstjänster). Detta har lett till att personal sagt upp sig och återrekrytering har inte varit möjlig nära verksamhetsövergång. För att säkra regionens och framför allt vårdens it-drift har uppkomna vakanser fått fyllas med inhyrd personal.
- Behov av juridiskt stöd då antalet överprövningar är högre än normalt.

1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Utfallet per april visar ett underskott i jämförelse med periodens budget och indikerar ett något sämre resultat än förvaltningens prognos för året. Förvaltningen konstaterar att det finns olika typer av fördröjningar i såväl utgående som inkommande fakturor som gör att utfallet i årets början måste tolkas med försiktighet, och den manuellt

framtagna prognosen har i dessa delar en större tillförlitlighet.

Serviceförvaltningen har i stor utsträckning arbetat i kapp verksamhet som skjutits upp under pandemin. Då upphandlingsverksamheten är beroende av kompetens från andra verksamheter med hög belastning, pågår dock alltjämt arbete med en mängd uppskjutna upphandlingar. Även om pandemin i allt väsentligt anses vara över i Sverige, pågår ett omfattande arbete med hantering av coronaviruset i vår omvärld. Det innebär att även om förvaltningen närmar sig att vara i fas med genomförandet av upphandlingar är försörjningssituationen på intet sätt normaliserad. Nedstängningar i Kina, i kombination med globala försörjningsstörningar och nu också Rysslands anfallskrig mot Ukraina gör att det finns en fortsatt hög belastning på upphandlingsorganisationen. Bland vidtagna åtgärder inom försörjningsområdet kan nämnas:

- 600 leverantörer har kontaktats och följs löpande upp utifrån framför allt krigets påverkan på deras leverans- och logistikkedjor.
- Kartläggning av underleverantörer och beroenden mot krigszonen.
- Riskanalyser och kartläggning av alternativa försörjningsvägar.
- Analys av sanktionernas påverkan på upphandlingar och kontrakt.
- Samråd och samverkan med såväl internationella som nationella organ inom området.

Pågående outsourcing av it-drift (kapacitetstjänster) har lett till att personal sagt upp sig, och återrekrytering har inte varit möjlig nära verksamhetsövergång. För att säkra regionens och framför allt vårdens it-drift har uppkomna vakanser fått fyllas med inhyrd personal. Detta är en oförutsedd projektkostnad som inte funnits med i projektbudgeten för upphandlingsprojektet och som inte heller kan arbetas in i förvaltningens priser för tjänsten. Budgeteffekterna följs noggrant, och förvaltningen ser över på vilket sätt kostnaden kan minimeras.

Under det andra kvartalet beräknas konsultbehovet successivt trappas ned för att minimeras för resterande året.

I sammanhanget är det betydelsefullt att också nämna att förvaltningen inom flera områden har avstått prishöjningar under två år trots att det funnits utrymme för höjningar med 2,0 respektive 1,5 procent i regionfullmäktiges budgetar. Det innebär indirekt att förvaltningen redan före de extraordinära omständigheterna själv verkställt ett sparkrav genom utebliven kompensation för löneökningar och andra kostnader, vilket betyder att förvaltningen har ett internt effektiviseringskrav som är betydande och förmågan att hantera avvikelser och påfrestningar är begränsad.

Sammantaget konstaterar förvaltningen att ovanstående omvärldsfaktorer är utmanande att kunna hantera inom ram, med mindre än att planerad utveckling som är avgörande för att långsiktigt kunna sänka kostnader och erbjuda billigare tjänster får begränsas eller utgå.

1.3 Ledningens åtgärder

Serviceförvaltningens grunduppdrag är att driva effektivisering av de verksamheter som tagits över, samt att vara en pådrivande kraft i regionens arbete med effektivare administration. Förvaltningen ska alltså se till att både göra det egna arbetet på ett smartare sätt, samtidigt som vi ska åstadkomma förändringar som gör det enklare i vardagen för regionens kärnverksamheter.

Under 2022 balanserar förvaltningens fokus mellan att hålla det ekonomiska resultatet mot att trots allt genomföra sådana åtgärder som ger en långsiktigt gynnsam effekt på produktivitet och ekonomi. Det innebär att förvaltningen bland annat avser att prioritera medel till digitalisering av manuella processer, och till olika former av verksamhetsförändringar som syftar till att nå regionfullmäktiges uppdrag att konsolidera övertagna verksamheter och med det minska mängden system och effektivisera förvaltningens processer.

Förvaltningen konstaterar att det är svårt att påverka situationen kopplat till de omvärldsfaktorer som nämnts ovan. Att minska beredskapen runt försörjningsverksamhet och att förse den regionala krisledningen med erforderliga lägesbilder och insatser uppfattas inte som ett realistiskt alternativ och riskerar att ställa regionen i en situation där man får betala än mer på en marknad med kritisk brist inom vissa varusegment.

Avseende kostnader relaterade till omställning inom it-driften kommer verksamhetsövergång till extern leverantör att påbörjas i oktober i enlighet med projektets plan. Under tiden strävar förvaltningen efter att minimera de merkostnader som uppstår i så hög grad som möjligt, utan att riskera stabiliteten i vårdens och de centrala förvaltningarnas it-drift.

Vidare arbetar förvaltningen fokuserat med konsultväxling inom flera områden, framför allt inom området servicedesk, i syfte att uppnå en ekonomi i balans.

Förvaltningen ser behov av en upptrappning av projekt inom robotisering och digitalisering. Det leder på lång sikt till minskade kostnader, men det kan konstateras att det är svårt att få dessa åtgärder att ge effekt som stärker ekonomin redan under innevarande år.

2 Styrning och ledning

2.1 Mål

Fastighets- och servicenämndens verksamhet avseende serviceförvaltningen ska styra mot tre av Region Stockholms inriktningsmål och mer specifikt mot de mål som framgår under följande kapitel. I enlighet med regionledningskontorets anvisningar görs ingen bedömning av förväntad måluppfyllelse av målen i tertialrapporten. I stället redogörs för det arbete förvaltningen bedriver för att målen kan uppnås på helår.

Nämnden har också beslutat om ett lokalt mål som redogörs för under rubriken *Nöjda kunder*.

2.1.1 Mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet

Ett resultat i balans
Utfallet under perioden uppgår till-15,4 miljoner kronor att jämföra med budgeterade -2,9 miljoner kronor, vilket innebär en budgetavvikelse om -12,5 miljoner. Undantaget effekten av merkostnader för covid-19 uppgår avvikelsen till -7,5 miljoner kronor. Förvaltningens bedömning är att årets resultatkrav om 6 miljoner kronor kommer att uppnås, undantaget effekten av merkostnader för covid-19. Arbete pågår med att identifiera åtgärder för att klara att hantera de kostnadsökningar som uppstår till följd av omvärldsfaktorer. Förvaltningen har i enlighet med årets verksamhetsplan infört fördjupad uppföljning i form av interna verksamhetsdialoger där respektive avdelning redogör för ekonomiskt utfall och prognos, upplevd kundnöjdhet samt bemanningsfrågor.

Inför 2022 sänkte serviceförvaltningen priserna inom vissa tjänsteområden, jämfört med 2021, vilket bidrar till att berörda nämnder och bolag får lägre kostnader än vad som annars hade varit fallet. Genom att samlokalisera serviceförvaltningen till befintliga lokaler i området och övergå till en behovsstyrd kontorsmiljö möjliggörs kostnadsminskningar för lokaler och service för Region Stockholms centrala förvaltningar.

Nöjda kunder

I syfte att öka kundnöjdheten och nyttan för övriga nämnder och bolag pågår utveckling inom ett antal områden inom serviceförvaltningens verksamhet, däribland:

- Akut-PC/digital taligenkänning – snabbare inloggning för vårdens medarbetare. Inom hälso- och sjukvården upplever vårdens medarbetare ofta att det tar lång tid att logga in på verksamhetens datorer. Serviceförvaltningen har i ett samarbete med Södersjukhuset AB och Karolinska Universitetssjukhuset tagit fram en lösning för att förbättra it-miljön för

vårdpersonalen så att de får mer tid över för sina patienter. En pilot genomförs för närvarande på Södersjukhusets akutmottagning.

- Tjänsten för elektronisk underskrift har vidareutvecklats och kan nu även användas av externa användare.
- Tjänsten för e-tjänstekort har förbättrats med möjlighet till drop-in funktion för uthämtning av kort. Det har halverat ledtiderna för förnyelse av e-tjänstekort och minskat kostnader för utfärdande av reservkort. Utskick av reservkortspaket till SLSO har införts vilket kommer bidra till minskade personalresor.
- Arbetet med att förenkla för användarna att få bättre support är påbörjat med bland annat En väg in konceptet. Syftet är att bredda det supportkoncept som finns sedan tidigare till att även inbegripa administrativa områden såsom till exempel lön, ekonomifrågor i gemensamma strukturer och verktyg. Det ger också möjligheter att på ett strukturerat sätt fånga upp större frågeområden och proaktivt bemöta dem.
- Slutanvändarenkät IT-tjänster – med hjälp av en enkät mäts kundupplevelsen i form av professionalitet och kompetens i bemötandet samt åtgärdstid och kvalitet i åtgärdslösning. Mätningen är automatiserad och skickas ut till slutanvändare i 25 procent av de fall där ärendet har lösts. Resultaten följs upp löpande och ligger generellt på en nöjdhetsgrad på över 90 procent nöjda användare, graf nedan visar april månad.



- Under 2022 kommer förvaltningen att ta fram ett koncept för kundnöjdhetsmätningar på mer övergripande taktisk och strategisk nivå.
- Nyhetsbrev Senaste nytt. I nyhetsbrevet går att läsa vad som är aktuellt i serviceförvaltningen och om de tjänster vi erbjuder. Nyhetsbrevet riktar sig till chefer och medarbetare inom Region Stockholms nämnder och bolag.

Hållbar investeringsutveckling

Förvaltningens investeringar består till största delen av hårdvara inom it samt av investeringar kopplat till förvaltningens flytt och samlokalisering av Region Stockholms centrala förvaltningar.

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 70 miljoner kronor och prognosen är att de totala investeringsutgifterna för 2022 uppgår till 296 miljoner kronor att jämföra med budgeterade 338 miljoner kronor. Avvikelsen beror på tidsförskjutningar för både flytten till lindhagensområdet inom ramen för samlokaliseringsprojektet samt nätutbytet på Karolinska Universitetssjukhuset i Solna och Huddinge, samt Södersjukhuset.

En hållbar regional utveckling

Region Stockholm är tillgänglig för alla och bemötandet likvärdigt
Serviceförvaltningens verksamhet ska bedrivas långsiktigt utifrån social, miljömässig och ekonomisk hänsyn för att främja en hållbar utveckling. Förvaltningen bidrar genom att bland annat integrera hållbarhetsperspektivet i investeringsprocessen, inköpsprocessen samt vid utförande, drift och underhåll i verksamheten.

Förvaltningen arbetar med aktiviteter avseende social hållbarhet exempelvis genom hållbarhetskrav i upphandlingar, bland annat baserat på Region Stockholms uppförandekod för leverantörer, samt utbildningar om jämställdhet, jämlikhet och diskriminering.

Utifrån regionens nya hållbarhetspolicy och -strategi kommer serviceförvaltningen under 2022 att konkretisera vad den nya hållbarhetsstrategin innebär för serviceförvaltningens verksamhet. Förvaltningen kommer också se över och vad som behövs ytterligare för att införa och utveckla gemensamma arbetssätt för att säkerställa att ställda krav integreras i den dagliga verksamheten.

Till år 2030 har Region Stockholms totala klimatpåverkan halverats jämfört med 2019
Sedan 2019 är serviceförvaltningen med i det gemensamma miljöledningssystemet inom Region Stockholm och är certifierade enligt ISO 14001. Under 2022 har en extern revision på miljöledningssystemet genomförts som visar att förvaltningen har god styrning och tillämpar det gemensamma miljöledningssystemet. I det gemensamma miljöledningssystemet finns ett mål om att 80 procent av medarbetarna ska ha gått den grundläggande miljöutbildningen. Resultatet för serviceförvaltningen är 87 procent (februari 2022).

Förvaltningen kommer under 2022 att arbeta vidare med att säkerställa att hållbarhetsfrågorna integreras i verksamhetsstyrningen.

2035: Region Stockholms verksamheter är resilienta
Serviceförvaltningen hanterar flera samhällskritiska funktioner för Region Stockholm, samt hälso- och sjukvården i regionen. Förutom it tillhandahåller förvaltningen även ett stort antal administrativa stödfunktioner som är en förutsättning för att regionens verksamheter ska fungera.

Inom säkerhetsområdet har flera aktiviteter påbörjats under året för att säkerställa en

robust leverans av tjänster för att uppnå regionfullmäktiges mål.

För att upprätthålla förmågan att kunna hantera störningar och extraordinära händelser pågår arbetet med att etablera en krisledningsorganisation. Under perioden har förvaltningsledningen genomfört en krisledningsövning och utvärdering av övningen. Ytterligare övningar är planerade att genomföras när krisledningsorganisationen har etablerats.

Förvaltningen deltar också aktivt i regionledningskontorets arbete med uppdaterad säkerhetsskyddsanalys, det civila försvaret samt krigsplaceringar.

Under perioden har förvaltningen infört ett anpassat, lokalt ledningssystem för informationssäkerhet med metodstöd för bland annat informationsklassning, riskbedömning och kontinuitetshantering. Förvaltningen har även en handlingsplan för informationssäkerhet som är beslutad av förvaltningschefen. För uppföljning av förvaltningens regelefterlevnad avseende informationssäkerhet används primärt Region Stockholms it-system Complianceportalen. Förvaltningen har etablerade processer för hantering av incidenter, förändringar, problem och efterfrågan.

Kärnverksamhet ska prioriteras
Serviceförvaltningen ska genom sitt uppdrag bidra till att minska regionens samlade administrativa kostnader. Det sker genom att söka skalfördelar och arbeta med effektivisering, standardisering och konsolidering av Region Stockholms stödprocesser. Förvaltningens arbete bidrar också till en gynnsam kostnadsutveckling vad gäller de varor och tjänster som upphandlas samordnat.

I februari infördes drop-in-funktion för avhämtning av e-tjänstekort i receptionen på Lindhagensgatan 98. Först ut var SLSO, sedan serviceförvaltningen och innan sommarsemestrarna kommer även hälso- och sjukvårdsförvaltningen och regionledningskontoret erbjudas denna möjlighet. Det har halverat ledtiderna för förnyelse av e-tjänstekort och minskat kostnader för utfärdande av reservkort. Förvaltningen har också infört utskick av reservkortspaket till SLSO vilket kommer bidra till minskade personalresor.

Genomförandet 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.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-upp-fyllelse	Mål-värde	RF Mål-värde
Administrativa kostnader ska minska *(Regionfullmäktige)*	621mkr	599mkr			Enligt budget 2 022

Serviceförvaltningens verksamhet utgörs per definition i sin helhet av administrativa intäkter och kostnader. Genomförs en verksamhetövergång från en annan förvaltning eller ett bolag till serviceförvaltningen får det till följd att förvaltningens administrativa kostnader ökar. De administrativa kostnaderna uppgår för perioden till 621 miljoner kronor, och budgeten för 2022 uppgår totalt till 1 836 miljoner kronor. Vid verksamhetsflyttar under året ökar såväl intäkter som kostnader.

Förvaltningens egna interna kostnader för administration uppgår för perioden till 22,4 miljoner kronor, och budgeten för 2022 uppgår totalt till 108,7 miljoner kronor. Prognosen för året visar på något lägre kostnader.

Hög innovations- och digitaliseringsgrad
Under 2022 fortsätter arbetet med att övergå från manuell hantering till digitaliserade flöden. Inom redovisningsområdet finns planerade aktiviteter för att hantera stora mängder data genom bland annat robotisering av upplägg av leverantörer, automatisk filinläsning och digitaliserade bokslutsavstämningar.

Införande av *Bokslutsportalen* syftar till att förenkla och digitalisera dokumentation av boksluten, vilket kommer att effektivisera arbetet i samband med bokslutsgranskning. Ett pilotinförande pågår.

Övergången till *digitala kvitton* innebär att hanteringen av underlag avseende utlägg i tjänsten hanteras digitalt. Den förenklade processen bidrar till en säker och kvalitativ hantering med alla tillhörande dokument samlade i ett ärende.

Hållbar arbetsgivare

Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare
Från den 1 november 2021 gäller kollektivavtalet om distansarbete för medarbetare på förvaltningar på, eller med planerad flytt till, lindhagensområdet. Syftet med kollektivavtalet är att Region Stockholm vill vara en attraktiv arbetsgivare som erbjuder medarbetare möjlighet till regelbundet och systematiskt distansarbete. Vid tecknande av distansarbetsavtal kommer arbetsgivaren, vid behov, att tillhandahålla it-utrustning i syfte att säkerställa en god arbetsmiljö.

Under året införs Heroma Kompetens, ett nytt verktyg för kompetensutveckling och utvecklingssamtal. Även en ny version av uppgiftsplanering som underlättar planering i vården införs.

Systematisk kompetensförsörjning
Serviceförvaltningen arbetar aktivt med att analysera och bedöma vilken kompetens som behövs för att klara sitt uppdrag på kort och lång sikt och kommer att utveckla arbetet för att bättre också kunna tillmötesgå motsvarande behov hos sina kunder.

Förvaltningen har under perioden implementerat ett årshjul för chefer i syfte att stödja chefernas fortlöpande arbetet med personalfrågor och arbetsmiljö under året.

Under perioden har förvaltningen deltagit i ett pilotprojekt med digital referenstagning. Processen är en del av den kompetensbaserade rekryteringsprocessen som infördes 2021 och syftar till att både höja kvalitet i referenstagningen samt att öka effektiviteten.

Förvaltningen deltar i regionens satsning "Morgondagens chef" som en del i att säkra kompetensförsörjningen av framtida ledare och chefer. Nomineringsprocessen för programmet startade och avslutades under perioden.

Arbetet med *SF Akademi*, med att utveckla kultur och kompetens utifrån förvaltningens intäktsfinansierade roll, fortlöper.

2.2 Intern kontroll

2.2.1 Arbetet med intern kontroll

Inför tertialuppföljningen av intern kontrollplan har en reviderad riskanalys genomförts. Befintliga risker omvärderades utifrån 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 och inköp
- verksamhetskritiska investeringar
- förmåga och förutsättningar att bedriva ett systematiskt arbete inom informationssäkerhet och dataskydd

Förvaltningen kommer under 2022 att ta fram en gemensam struktur och rutiner för arbetet med intern kontroll.

2.2.2 Risker, åtgärder och kontroller

Inför nämndens verksamhetsplan 2022 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/eller begränsande åtgärder specificerade. Kontrollmoment följs upp enligt angiven frekvens av kontrollansvarig och tidsbegränsade åtgärder planeras in i avdelningarnas aktivitetsplaner för 2022.

Vid tertialuppföljningen har en översyn och uppdatering av tidigare riskbedömning genomförts och beslutats av förvaltningschefen. Uppföljningen av planen för intern kontroll resulterar i att riskvärdet för en risk har justerats.

Risken *Risk för cyberattacker, intrång i it-, passer- och/eller kommunikationssystem* bedöms ha ett högre riskvärde. Vid reviderad riskbedömning höjs riskvärdet till 9 (6) då risken att utsättas för attacker och försök till intrång bedöms ha ökat med anledning av kriget i Ukraina och de hot som riktats mot Sverige med anledning av Sveriges ställningstagande i kriget och pågående diskussion om Sverige ska ansluta sig till Nato. För en förbättrad hantering vid riskexponering kommer serviceförvaltningen arbeta systematiskt med riskanalys och riskhantering utifrån en gemensam struktur och med gemensamma arbetssätt.

3 Personal

En majoritet av förvaltningens anställda arbetade under periodens början hemifrån, i enlighet med regionens rekommendation. Under perioden genomfördes en successiv återgång till kontoret.

Förvaltningen har fortsatt arbetet med att erbjuda tecknande av distansavtal för sina medarbetare. Andelen medarbetare som tecknat distansavtal per den sista mars var 49 procent.

I samband med återgången till kontoret har de förvaltningsövergripande grupperna Husgrupp och Husstyrgrupp etablerats för att omhänderta gemensamma lokalfrågor samt arbetsmiljöfrågor inom lindhagensområdet. Förvaltningen är representerad i båda grupperna samt i den gemensamma lokala samverkansgrupp som är under etablering. Arbetet med att utveckla Lindhagensgatan 100 med motsvarande koncept, för att möjliggöra ytterligare lokaleffektivisering, har påbörjats.

En översyn av den nya organisationen, som trädde i kraft den 1 september 2021, har påbörjats. Syftet är, att med utgångspunkt från målet om en långsiktig stabil verksamhet, möjliggöra eventuella justeringar.

Organisationsförändringar

Försäljningsprocessen av Berga Naturbruksgymnasium har under perioden fortskridit och efter en omfattande anbudsrunda med många inkomna anbud beslutade regionfullmäktige om försäljning och aktuell köpare tillkännagavs. En anbudsgivare har dock valt att överpröva försäljningen, först till förvaltningsrätten, sedan till kammarrätten. I väntan på kammarrättens beslut om att ge ärendet prövningstillstånd har Region Stockholm nu beslutat att skjuta fram tidplanen för övertagandet av skolan.

Driftupphandlingen fortskred under perioden och arbetet med information till medarbetare och planering för verksamhetsövergång under fjärde kvartalet intensifierades.

Under perioden fattades beslut om en verksamhetsförändring som innebär att objektet Lärtorget, idag organisatoriskt placerat på hälso- och sjukvårdsförvaltningen, överförs till serviceförvaltningen. Förändringen innebär att de sex medarbetare som arbetar inom objektet idag flyttas över till serviceförvaltningen per den 1 maj 2022. Målsättningen med förändringen är att hitta synergier med nuvarande verksamhet, utveckla digitalt lärande och information och möjliggöra ett bredare utnyttjande av plattformen i regionen.

Antal anställda

Antalet medarbetare har ökat jämfört med samma period föregående år. Ökningen förklaras delvis av de verksamheter som tillkom Serviceförvaltningen under det föregående året (2021).

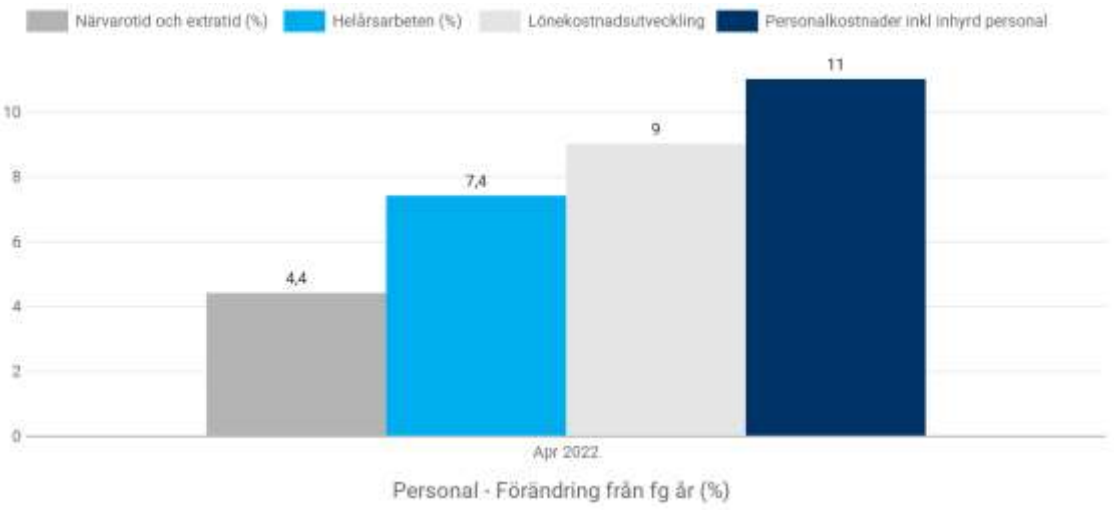
Antal anställda	april 2022	april 2021
Serviceförvaltningen	702	678
Berga	50	46
Totalt	752	724
varav kvinnor	298	296
varav män	454	428

Sjukfrånvaro

Den procentuella sjukfrånvaron totalt har minskat i jämförelse med samma period föregående år från 4,7 procent (april 2021) till 4,0 procent (april 2022). Sjukfrånvaron för Berga Naturbruksgymnasium har dock ökat medan sjukfrånvaron på serviceförvaltningen minskat. Sjukfrånvaron är högre inom gruppen kvinnor, än inom gruppen män, och det inom denna grupp har sjukfrånvaron ökat jämfört med samma period föregående år Inom serviceförvaltningen har en extra insats pågått med kartläggning och uppföljning av långtidssjukskrivna inom förvaltningen med målsättning att stötta chefer med rehabiliteringsplaner och arbetsanpassning för att minska långtidssjukskrivningarna inom förvaltningen på sikt.

Procentuell sjukfrånvaro	april 2022	april 2021
Serviceförvaltningen	3,89 %	4,54 %
Berga	6,52 %	5,66 %
Totalt	4,04 %	4,70 %
varav kvinnor	5,45 %	5,34 %
varav män	3,15 %	3,38 %

3.1 Helårsarbeten



Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. % utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Personal - Helårsarbeten	739	808	-69	7,4%	808	808	0

Utfall i jämförelse med budget

Avvikelsen mellan utfall och budget för perioden avseende antal helårsarbeten beror främst på ej tillsatta vakanser. Dessa vakanser täcks till del av inhyrd personal samt konsulter.

Prognos i jämförelse med budget.

Prognosen är att antalet helårsarbeten kommer att öka i takt med pågående konsultväxling och uppgå till budgeterat antal under året.

4 Ekonomi

4.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år	Budget avvik.
Sålda primärtjänster	11	13	-2	-1,3 %	40	40	0
Försäljning av IT-tjänster	439	441	-2	8,9 %	1 348	1 322	26
Uthyrning av lokaler	57	56	1	-4,8 %	171	167	4
Försäljning övriga tjänster	70	78	-8	3,6 %	234	235	-1
Erhållna bidrag	0	1	-1	-91,5 %	2	2	0
Övriga bidrag							
Övriga intäkter	27	25	2	-0,7 %	76	76	0
Verksamhetens intäkter	**605**	**614**	**-9**	**5,7 %**	**1 871**	**1 841**	**30**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-241	-229	-12	11 %	-718	-673	-45
Material och varor	-4	-3	-1		-12	-10	-2
Lokal- och fastighetskostnader	-79	-78	-1	-4,8 %	-238	-233	-5
IT- och telekostnader	-189	-189	0	-0,2 %	-588	-567	-21
Övriga kostnader	-37	-43	6	-10,1 %	-119	-130	11
Verksamhetens kostnader	**-549**	**-543**	**-6**	**3,4 %**	**-1 676**	**-1 614**	**-62**
Avskrivningar	-72	-74	2	5 %	-204	-222	18
Finansnetto	0	0	0	46,9 %	0	0	0
Resultat**	**-15,4**	**-2,9**	**-12,5**		**-9**	**6**	**-15**

* mkr

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

Utfall i jämförelse med budget

Utfallet per den sista april uppgår till -15,4 miljoner kronor och avviker från periodens budget. Utfallet exklusive merkostnader för covid-19 uppgår till -10,4 miljoner kronor. Periodens intäkter är 9 miljoner kronor lägre än periodens budget och periodens kostnader inklusive avskrivningar är 4 miljoner kronor högre. Avvikelsen på intäktssidan beror delvis på att fakturering för några av förvaltningens tjänster sker med viss fördröjning samt att vissa planerade uppdrag åt kunder ännu inte startat. Kostnaderna har under perioden påverkats av ett ökat behov av inhyrd personal samt konsulter inom upphandling och it-drift. Utfallet för Berga Naturbruksgymnasium uppgår till -4,6 miljoner kronor. Underskottet förklaras av eftersläpning av

elevpengsutbetalning samt förändring av lager under perioden.

Den förvaltningsövergripande avvikelsen i jämförelse med föregående år förklaras till stor del av de verksamhetsövergångar som genomfördes under 2021.

Prognos i jämförelse med budget

Helårsprognosen visar att förvaltningens resultatkrav om 6 miljoner kronor kommer att uppnås, undantaget merkostnader för covid-19 om 15 miljoner kronor, som relaterar till upphandlingsverksamheten. De främsta riskerna att inte uppnå resultatkravet är merkostnader på grund av verksamhetsövergång av it-drift till extern leverantör, samt försening av övergången till ny huvudman för Berga Naturbruksgymnasium.

Serviceförvaltningen har i stor utsträckning arbetat i kapp verksamhet som skjutits upp under pandemin. Då upphandlingsverksamheten är beroende av kompetens från andra verksamheter med hög belastning, pågår dock alltjämt arbete med en mängd uppskjutna upphandlingar. Även om pandemin i allt väsentligt anses vara över i Sverige, pågår ett omfattande arbete med hantering av coronaviruset i vår omvärld. Det innebär att även om förvaltningen närmar sig att vara i fas med genomförandet av upphandlingar är försörjningssituationen på intet sätt normaliserad. Nedstängningar i Kina, i kombination med globala försörjningsstörningar och nu också Rysslands anfallskrig mot Ukraina gör att det finns en fortsatt hög belastning på upphandlingsorganisationen.

Pågående outsourcing av it-drift (kapacitetstjänster) har lett till att personal sagt upp sig, och återrekrytering har inte varit möjlig nära verksamhetsövergång. För att säkra regionens och framför allt vårdens it-drift har uppkomna vakanser fått fyllas med inhyrd personal. Detta är en oförutsedd projektkostnad som inte funnits med i projektbudgeten för upphandlingsprojektet och som inte heller kan arbetas in i förvaltningens priser för tjänsten. Budgeteffekterna följs noggrant, och förvaltningen ser över på vilket sätt kostnaden kan minimeras.

Under det andra kvartalet beräknas konsultbehovet successivt trappas ned för att minimeras för resterande del av året.

Covid-19-effekt på utfall

Direkta merkostnader på grund av covid-19 uppgår under perioden till cirka 5 miljoner kronor och avser kostnader för inhyrd personal inom upphandling.

Covid-19-effekt på prognos

Covid-19-effekten på förvaltningens prognos uppgår till -15 miljoner kronor vilket avser kostnader för inhyrd personal och konsulter inom upphandling på grund av mycket hög arbetsbelastning samt en oförutsedd ökning av överklaganden av genomförda upphandlingar.

4.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Summa personalkostnader	**-204**	**-205,9**	**1,9**	**5,8 %**
Förändring sem- och löneskuld	-9	0	-9	-20,7 %
Lönekostnad	-129,3	-134	4,7	9 %
- varav övertid	*-1,7*	*-0,1*	*-1,6*	*44,3 %*
- varav sjuklönekostnad	*-1,6*	*0*	*-1,6*	*36,6 %*
PO-pålägg	-63,3	-67,4	4,1	6,2 %
Övriga personalkostnader	-2	-5	3	-22 %
Inhyrd personal	**-37,1**	**-23,3**	**-13,8**	**51,8 %**
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-241,1**	**-229,2**	**-11,9**	**11 %**

Utfall i jämförelse med budget

Avvikelsen mellan utfall och budget återfinns inom inhyrd personal och avser bemanning med anledning av driftupphandlingen inom it samt ett ökat behov av inhyrd personal inom upphandling.

Prognos i jämförelse med budget

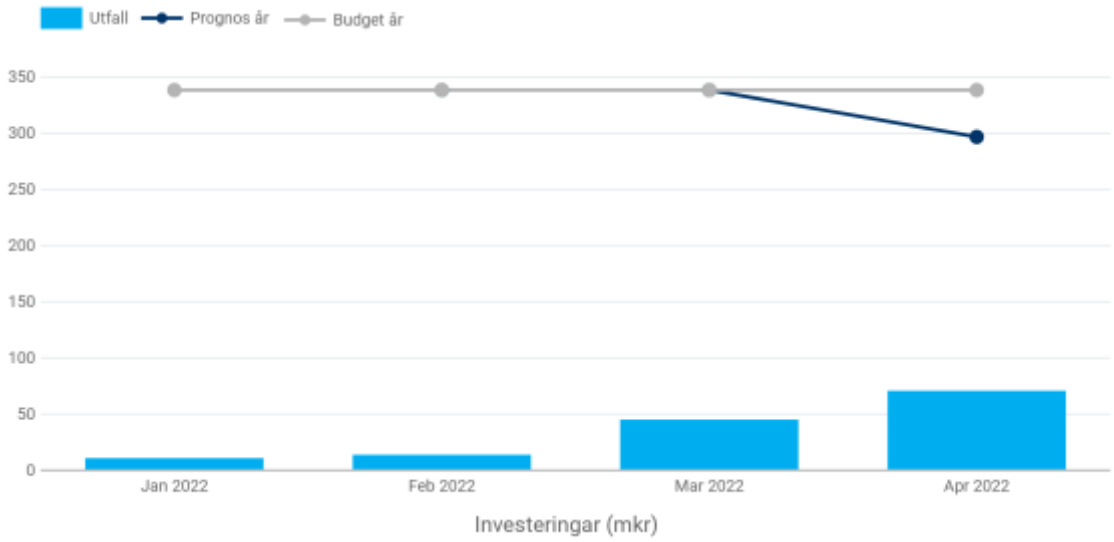
Prognosen är att personalkostnader inklusive inhyrd personal kommer att överstiga budget, främst på grund av ett ökat bemanningsbehov kopplat till driftupphandlingen inom it samt för upphandling. Inom upphandling kommer behovet successivt att minska under året.

4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall	Prognos	Budget 2022	Budget 2023
Summa					

Förvaltningens bedömning är att årets resultatkrav om 6 miljoner kronor kommer att uppnås undantaget merkostnader kopplat till covid-19. Arbete pågår med att identifiera åtgärder för att klara att hantera de kostnadsökningar som kan uppstå till följd av omvärldsfaktorer.

4.3 Investeringar



Utgift i jämförelse med budget

Investeringarna uppgår efter fyra månader till 70 miljoner kronor, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 21 procent i jämförelse med årets investeringsbudget på 338 miljoner kronor. Förvaltningen har under perioden gjort inköp av it-utrustning för 62,4 miljoner kronor. Övriga it-investeringar planeras för genomförande successivt under året.

Samlokaliseringsprojektet har hittills i år investerat för 6,5 miljoner kronor och ligger i likhet med it-verksamheten under periodens investeringsbudget. Investeringarna i Berga Naturbruksgymnasium uppgår under perioden till 1,1 miljoner kronor, vilket överstiger budget med 0,7 miljoner kronor.

De tidsförskjutningar som har uppstått på grund av pandemin och långa leveranstider ger en osäkerhet som i budgeten har försökt beaktas så långt det är möjligt. Kundernas behov och beställningar förändras under innevarande budgetår, vilket kan innebära svårigheter att göra korrekta uppskattningar av kommande investeringsutgifter. Ytterligare osäkerhet finns kopplat till de delar som är föremål för upphandling inom it-drift.

Ny- och ersättningsinvesteringar

Merparten av årets beräknade investeringar på 296 miljoner kronor avser ersättningsinvesteringar. Detta gäller främst it-investeringar, men också utbyten av datorer och nätverksutrustning. Nyinvesteringar prognostiseras till 59,5 miljoner kronor och avser främst fastighetsrelaterade nyinvesteringar i samlokaliseringsprojektet till ett prognosvärde på 38,5 miljoner kronor, vilket är något lägre än budgeterade 44,3 miljoner kronor.

Investeringar (Mkr)	Utgift 2022	Budget 2022	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	59,4	68,5	9	
Ersättningsinvesteringar	236,5	269,4	32,9	
Totalt investeringar	**295,9**	**337,9**	**41,9**	

Prognos i jämförelse med budget

För 2022 beräknar serviceförvaltningen göra investeringar på totalt 296 miljoner kronor vilket, i jämförelse med helårsbudget för investeringar om 338 miljoner kronor är 42 miljoner kronor lägre och motsvarar en prognostiserad upparbetningsgrad om 88 procent.

Orsaken till att prognosen understiger budget är tidsförskjutningar både för flytten till lindhagensområdet inom ramen för samlokaliseringsprojektet samt nätutbyten på Karolinska Universitetssjukhuset i Solna och Huddinge samt Södersjukhuset. För it-investeringar är det fortsättningsvis mycket långa leveranstider, vilket orsakar förseningarna i investeringstakten.

Leveranstiderna gör investeringsprognosen osäker. Exempelvis har leveranser som var planerade i förra årets budget nyligen mottagits och det finns en risk att delar av årets budget kommer att förskjutas till nästa år.

Status enskilda investeringsobjekt

Ej aktuellt då förvaltningen saknar enskilda investeringsobjekt överstigande 100 miljoner kronor.

Status investeringsplanens genomförbarhet och risk

De förlängda leveranstiderna gör investeringsprognosen relativt osäker. Även outsourcing av lagring, backup och servrar till ny leverantör för it-drift kan minska prognosen under året. Frågan är fortfarande inte helt klarlagd.

Region Stockholm

Signerad av
Boel Landgren

Signaturdatum
2022-05-20 14:57:01

Signerad av
Stefan Schildt

Signaturdatum
2022-05-20 16:49:42