Stockholms läns sjukvårdsområde
Närsjukvårdsdirektören

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2024-08-12

SLSO 2024-2111
RS 2024-0561

Yttrande över remiss av Gemensamma tjänster i Region Stockholm

Nämnden för Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) har av Rotel VI getts möjlighet att avge yttrande över utredningen av Gemensamma tjänster inom Region Stockholm.

Ärendet

Regionfullmäktige anger i Budget 2024 för Region Stockholm att det påbörjade arbetet med att införa gemensamma stödtjänster skall fullföljas. Mot bakgrund av detta har regionledningskontoret i samarbete med serviceförvaltningen tagit fram rapporten Gemensamma tjänster inom Region Stockholm med förslag på vilka tjänster som skall omfattas av införandet. Rapporten syftar till att skapa tydlighet kring vad som avses med gemensamma tjänster samt att tydliggöra hur det gemensamma tjänsterna skall införas, styras och finansieras.

Rapporten avgränsas till tjänster inom följande områden:

- Lön, personal och tillhörande stödsystem
- Ekonomi, ledningssystem och tillhörande stödsystem
- Grundläggande IT
- Sammanhållen kundtjänst

Respektive område har analyserats utifrån ett antal frågeställningar:

- Omfattning och målbild
- Inflytande
- Uppföljning av kvalitet och effektivitet
- Finansiering
- Genomförande

Rapporten rekommenderar såväl koncerngemensamma som lokala tjänster. Till de huvudsakliga rekommendationerna för gemensamma tjänster hör områdena lön, personal och tillhörande systemstöd, förvaltning av systemstöd HR, kund- och leverantörsreskontra och grundläggande IT-tjänster.

Utredningen tar utöver dessa rekommendationer ställning till förslag till utvecklad styrning av de gemensamma tjänsterna.

Förvaltningens motivering och yttrande

Förvaltningen för SLSO kan konstatera att de tjänster som rekommenderas att vara regiongemensamma är det tjänster som SLSO överförde till serviceförvaltningen den 1 februari 2021.

I rapporten beskrivs att en förutsättning för att uppnå effektmålen fullt ut så krävs att det blir obligatoriskt för nämnder och bolag att överföra de rekommendera tjänsterna till serviceförvaltningen. SLSO delar denna uppfattning.

I det nämndbeslut som SLSO fattade 2020-12-17 (SLSO 2020-2271) om att SLSO skulle överföra de nu rekommendera tjänsterna till serviceförvaltningen förutsattes att: pris och kvalitet på leveransen måste vara på motsvarande dagens nivå i inledningsskedet och därefter skall samma eller högre kvalitet upprätthållas till en lägre kostnad jämfört med idag och överenskomna SLA-nivåer (Service Level Agreement).

Förvaltningen kan konstatera dessa förutsättningar ännu inte uppnåtts.

SLSO:s organisationsmodell bygger på ”företaget i företaget”. Detta innebär att för att kunna ha ett faktiskt kundinflytande, ökad kvalitet och kundnöjdhet så krävs att detta upplevs ute i samtliga ca 130 resultatenheter. Eftersom SLSO lämnade över alla resurser till serviceförvaltningen så finns ingen samordnande funktion kvar som kan beställa/kravställa/följa upp leveranserna från serviceförvaltningen i ovan nämnda dimensioner. Vid överförandet diskuterades att relationen mellan SLSO och serviceförvaltningen skulle ses som ett partnerskap där verksamheterna inte skulle märka förändringen. Det kan nu konstateras att serviceförvaltningen har ändrat retorik och betonar kund- och leverantörsrelationer, vilket innebär ett annat angreppssätt och där en beställar-/kravfunktion eventuellt måste etableras för att SLSO skall kunna agera som en samlad kund. Detta skulle i så fall medföra ökade kostnader för SLSO.

Den beskrivning som görs av samverkansmodell, metoder och arbetssätt för kundinflytande, känns administrativt betungande. Det nämns också att det kan finnas behov av ytterligare forum för dialog. Hittills har detta inneburit en mängd möten på olika organisatoriska nivåer som inte genererat något nämnvärt inflytande. För att vidareutveckla modellen måste ett helt annat arbete genomföras så att de som köper tjänsterna upplever ett reellt inflytande.

I rapporten beskrivs de principer som prissättningen skall utgå ifrån (självkostnad, transparens, nyttjande, låg administrativ börda och effektivitet). SLSO kan konstatera att efter dryga tre års nyttjande av tjänster från serviceförvaltningen, har dessa principer inte varit tydliga i diskussionerna. Incitamentet för att sänka kostnader när utgångspunkten är självkostnad är inte beskriven mer än att ”fastighets- och servicenämnden ska kunna visa att tjänsterna har en hög produktivitet och ett rimligt pris i förhållande till jämförbara sätt att tillhandahålla samma nytta”. Hur denna benchmark skall gå till och redovisas för kunden skulle

behövas beskriva tydligt. SLSO kan också konstatera att man under detta avsnitt inte nämner kvalitet utan enbart produktivitet. Kvalitetsökningen var en av utgångspunkterna i SLSO:s nämndbeslut för att överföra verksamheten.

Den besparingspotential som nämns i rapporten (30 mkr av 1 400 mkr) avseende IT motsvarande 2 %. Detta bedöms som lågt i jämförelse med de effekter som andra stora organisationer har genererat vid sammanslagning av IT-verksamheter.

Lärdomar för SLSO:s anslutning till serviceförvaltningen
I det fortsatta arbetet med anslutning av nya nämnder och bolag är det av största vikt att ta lärdomar av de verksamheter som har anslutits tidigare. Sammanfattningsvis för SLSO kan erfarenheterna summeras i följande punkter:

- Ansvarsfördelning/gränsdragning
- Förväntningar på effektiviseringar
- Relationen partnerskap eller utförare/kund
- Behovet av en kompetent kravställare (beställarenhet)

Konsekvenser för patienter och medarbetare
Beslutet förväntas innebära positiva effekter för patienter/medarbetare genom mer resurser till kärnverksamheten kan frigöras under förutsättning att de beskrivna effektmålen uppnås.

Miljökonsekvenser
Beslutet innebär oförändrade konsekvenser för miljön.

Förslag till beslut
Nämnden för Stockholms läns sjukvårdsområde föreslås besluta

att avge yttrande över utredningen av Gemensamma tjänster inom Region Stockholm enligt tjänsteutlåtandet.

Maria Ohlson Andersson
Närsjukvårdsdirektör

Karin Persson
Biträdande närsjukvårdsdirektör