Region Stockholm

Diarienummer
RS 2025-1037
FSN 2026-0383

Fastighets- och servicenämnden/ Serviceförvaltningen

Tertialrapport

April 2026

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens kommentar 3
1.1 Väsentliga händelser 4

2 Styrning och ledning 7
2.1 Verksamhetsfakta 7
2.2 Mål 7
2.2.1 Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv 7
2.2.2 Kompetensförsörjningen är långsiktig 17
2.3 Intern kontroll 18
2.3.1 Arbetet med intern kontroll 18
2.3.2 Risker, åtgärder och kontroller 19

3 Personal 20
3.1 Uppföljning avsatta medel 21
3.1.1 Hållbar och hälsofrämjande arbetsmiljö 21
3.1.2 Långsiktigt hållbar kompetensförsörjning 21
3.1.3 Chefsförsörjning, ledarskap- och medarbetarskap i hela Region Stockholm 22
3.2 Helårsarbeten 22
3.2.1 Prognos i jämförelse med budget 23

4 Ekonomi 24
4.1 Resultat 25
4.1.1 Prognos i jämförelse med budget 25
4.1.2 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 28
4.1.3 Konsultkostnader 28
4.1.4 Administrativa kostnader 29
4.2 Åtgärder för ett resultat i balans 29
4.3 Investeringar 30
4.3.1 Investeringsplanens genomförbarhet och risk 30
4.3.2 Investeringsutfall i jämförelse med budget 31
4.3.3 Årets prognos i jämförelse med budget 31
4.3.4 Ny- och ersättningsinvesteringar 33
4.3.5 Utfall och prognos enskilda investeringsobjekt 33
4.3.6 Driftsatta investeringsobjekt 33
4.3.7 Kommande investeringsbeslut för investeringsobjekt > 100 mnkr 33

1 Förvaltningschefens kommentar

Under årets första kvartal har serviceförvaltningens arbete, utöver den ordinarie tjänsteproduktionen, i huvudsak fokuserat på införandet av gemensamma tjänster inom lön och grundläggande it samt arbetet med ökad kundnöjdhet. Genom förändringar i reglementet 2023 samt regionfullmäktiges beslut om gemensamma tjänster i budget 2025 har fastighets- och servicenämnden fått ett tydligare ansvar för att bidra till en samlad administrativ effektivitet i Region Stockholm.

Uppdraget innebär att förvaltningen inte enbart ska leverera enskilda tjänster utifrån beställningar eller arbeta på olika sätt gentemot olika nämnder och bolag. I stället ska förvaltningen arbeta proaktivt med utgångspunkt i verksamheternas samlade behov, samtidigt som helhetsperspektivet beaktas och arbetet inriktas mot effektiva, standardiserade och konsoliderade tjänster. Det utökade ansvaret ställer ökade krav på styrning, samordning och genomförandeförmåga. Hög kundnöjdhet, effektivitet och ökad kvalitet är förutsättningar för införandet av gemensamma tjänster. Under perioden har nya mätformer etablerats där uppföljning sker direkt på tjänstenivå, vilket ger bättre möjligheter att identifiera utvecklingsområden och utforma konkreta åtgärder utifrån resultaten i mätningarna. Under det första tertialet har flera nyckeltal avseende kundnöjdhet utvecklats positivt, exempelvis har kundnöjdhet i kundtjänsten avseende lön ökat från 4,5 i december 2025 till 5,1 i april. Kundnöjdheten i kundtjänsten avseende it ligger på en stabil hög nivå och uppmättes till 5,5 i april. Samtidigt har effektiviteten i hanteringen av supportärenden förbättrats, vilket sammantaget indikerar en successiv förbättring av förvaltningens serviceleverans. Det kvarstår dock utmaningar avseende kundnöjdheten inom vissa verksamhetsområden, exempelvis upphandling och inköp.

Region Stockholms verksamheter är i hög grad beroende av att serviceförvaltningen levererar effektiva och kvalitativa stödtjänster till samhällsviktig verksamhet. Det ställer höga krav på kontinuerligt arbete med robusthet, säkerhet och långsiktig hållbarhet i leveransen. Under perioden har förvaltningen bland annat förberett etableringen av en sammanhållen säkerhetsenhet och bedrivit flera utvecklingsinsatser för att stärka robustheten i den tekniska infrastrukturen, exempelvis genom stärkt nät.

Serviceförvaltningen har en viktig roll i arbetet med Generationsskifte vårdens it. Förvaltningens uppdrag är att bidra med specialistkompetens inom bland annat integration och arkitektur för att stödja den verksamhetsnära uppsättningen av huvudjournalsystemet med kringsystem. Därutöver genomförs ett delprojekt inom huvudjournalsprojektet för att säkerställa hanteringen av det nya huvudjournalsystemet i Region Stockholms it-miljö och supportprocesser. Det omfattar exempelvis uppkoppling av leverantören mot Region Stockholms nät, hantering av applikationen i Region Stockholms it-arbetsplatser samt etablering av gemensamma processer för support och incidenthantering med leverantören.

En väl fungerande kompetensförsörjning är väsentlig för att serviceförvaltningen ska lyckas med sitt uppdrag. Förvaltningens nytillträdda hr-chef ska särskilt fokusera på att säkerställa serviceförvaltningens långsiktiga kompetensförsörjning med målet att bygga en starkare organisation för framtiden. Arbetet med konsultväxling och långsiktig kompetensförsörjning är fortsatt prioriterat för förvaltningen.

Det osäkra omvärldsläget påverkar Region Stockholm och därmed serviceförvaltningen på flera sätt. Inom upphandlingsområdet bedöms den geopolitiska situationen och handelspolitiska åtgärder kunna påverka varuförsörjningen. Detta kan i sin tur innebära längre leveranstider, ökade priser och en viss risk för stigande inflation. Serviceförvaltningen arbetar med att säkra en robust försörjningsförmåga, särskilt vad avser kritiska förbrukningsvaror till vården.

Samtidigt som serviceförvaltningen har ett omfattande utvecklingsuppdrag behöver verksamheten fortsatt bedrivas med hög kostnadsmedvetenhet och långsiktig ekonomisk hållbarhet. Den generella kostnadsutvecklingen, ökade krav på utvecklingsförmåga och ett osäkert omvärldsläge innebär att förvaltningen kontinuerligt behöver prioritera och anpassa verksamheten. Även om årsprognosen bedöms vara i balans kvarstår ett behov av fortsatt ekonomisk återhållsamhet och successiva effektiviseringar för att långsiktigt säkerställa förvaltningens genomförandeförmåga och kvalitet i tjänsteleveransen.

1.1 Väsentliga händelser

Framtagandet av tertialrapporten har påverkats av ett omfattande driftavbrott hos leverantören till följd av en brand i ett datacenter. Driftavbrottet har medfört begränsad tillgång till systemet för ekonomiuppföljning samt vissa relaterade rapporterings- och konsolideringsfunktioner under delar av rapporteringsperioden.

Mot denna bakgrund har vissa ekonomiska sammanställningar och tabeller tagits fram genom alternativa och mer manuella arbetssätt än normalt. Detta innebär att vissa tabeller, sammanställningar och detaljeringsnivåer kan avvika från ordinarie rapportering och att delar av den ordinarie kvalitetssäkringen har behövt anpassas.

Bedömningen är samtidigt att tertialrapporten ger en tillförlitlig övergripande bild av verksamhetens ekonomiska och verksamhetsmässiga utveckling per tertialet.

Komponentbrist till följd av en osäker omvärldssituation och ökad efterfrågan kopplad till AI

Den kraftigt ökade efterfrågan på AI-relaterad it-infrastruktur har under det senaste året påverkat den globala tillgången på vissa it-komponenter, framför allt minneskretsar, hårddiskar och grafikprocessorer. Tillsammans med ett osäkert omvärldsläge innebär detta ökade utmaningar i leveranskedjorna för datacenterrelaterad it, nätverk och klienthårdvara. Förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt då begränsad tillgång inom vissa komponentsegment kan bidra till längre leveranstider, ökade investeringsutgifter och risk för bristsituationer. Arbete pågår för att säkerställa en långsiktigt hållbar hårdvaruförsörjning, inklusive bedömningar av behovet av proaktiva avrop inför förväntade prishöjningar och leveransstörningar.

Gemensamma tjänster samt handlingsplan för bättre service

Fastighets- och servicenämnden har genom beslut i Budget 2025 (RS 2024–0217) fått i uppdrag av regionfullmäktige att leda införandet av gemensamma administrativa stödtjänster i Region Stockholm. Arbetet med införande av grundläggande gemensamma it-tjänster samt en gemensam lönetjänst har i stor utsträckning präglat serviceförvaltningens arbete under årets första månader. Södertälje sjukhus anslöts

den 1 februari till Region Stockholms gemensamma lönetjänst. Det pågår parallellt ett arbete tillsammans med flera nämnder och bolag för anslutning till grundläggande it-tjänster. Kulturförvaltningen planeras vara den första av de nämnder och bolag som i dag inte är fullt ut anslutna till de grundläggande gemensamma it-tjänsterna att anslutas. Nära relaterad till införandet av gemensamma tjänster är handlingsplan för bättre service (FSN 2025–0091). Arbetet med handlingsplanen har i stor utsträckning präglat förvaltningens verksamhet under första kvartalet. Se också *2.2.1.1.1 Serviceverksamhetens användare och beställare är nöjda*.

Projekt, program och initiativ inom Region Stockholm

Arbetet med det regionövergripande programmet Generationsskifte vårdens it pågår. Arbetet syftar till att modernisera journalsystem och it-system i Region Stockholm med målet att ett nytt huvudjournalsystem ska vara fullt implementerat senast i december 2029. Från och med 1 juli 2026 tar Karolinska Universitetssjukhuset över ansvaret för Region Stockholms gemensamma it-system för vård, inklusive det nya huvudjournalsystemet. Enligt regionfullmäktiges beslut ska fastighets- och servicenämnden fortsatt tillhandahålla grundläggande it även för vårdens it-miljöer (RS 2025–0026).

Serviceförvaltningen deltar i arbetet med att anpassa Region Stockholms it-miljöer för att möta de tekniska och funktionella krav som ställs i samband med genomförandet av Generationsskifte vårdens it. Serviceförvaltningen har i perioden, tillsammans med regionledningskontoret, påbörjat planeringsaktiviteter kopplade till programmet. Arbetet har huvudsakligen bestått av att konkretisera och beskriva serviceförvaltningens åtagande inom programmet samt identifiera kritiska kompetenser och övriga resurser som behöver tillföras från förvaltningen. En grundläggande programstruktur samt serviceförvaltningens roller och ansvar inom denna har överenskommits med programledningen vid regionledningskontoret.

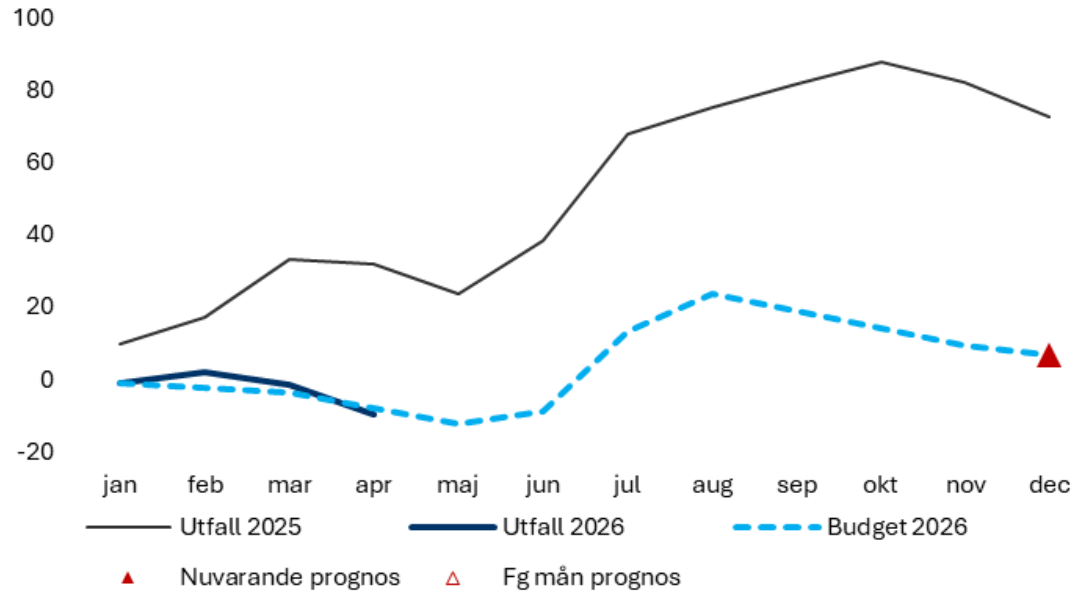
Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) har idag en separat lösning för grundläggande it jämfört med övriga verksamheter i Region Stockholm. Efter att ett gemensamt inriktningsbeslut fattades av serviceförvaltningen och SLSO i december 2025 (FSN 2025–0605) håller ett projekt på att initieras för att införa samma grundläggande it och beställningsportal som inom övrig egenägd vård. Syftet är att möjliggöra införandet av det nya huvudjournalsystemet samt öka standardisering, säkerhet och kostnadseffektivitet genom gemensamma lösningar och arbetssätt.

Region Stockholm har infört kategoristyrning. Med hjälp av arbetsmetoden ska hela koncernen arbeta tillsammans och mer strategiskt med inköp. Serviceförvaltningen har i början av 2026 övertagit ansvaret för kategorin it-teknisk plattform (ITP) från regionledningskontoret (RS 2025–0176). Sedan tidigare har serviceförvaltningen ansvar för de beslutade kategorierna möbler, konferens och resor samt it-arbetsplats. Arbete pågår med att bemanna och etablera organisation och arbetssätt kopplat till övertagandet av kategorin it-teknisk plattform.

En annan väsentlig händelse under perioden är att serviceförvaltningen, i samband med avbolagiseringen av AISAB (numera ambulanssjukvårdsförvaltningen), samordnade nödvändiga systemförändringar. Förändringarna är nu genomförda. Avbolagiseringen har inneburit skapandet av en ny förvaltning med tillhörande

integrationer i ekonomisystemet, organisatoriska förändringar i det personaladministrativa systemet där löneutbetalningar kunde genomföras enligt plan samt en ny uppsättning i ärende- och dokumenthanteringssystem för ambulanssjukvårdsnämnden. Serviceförvaltningen fortsätter samarbetet med ambulanssjukvårdsförvaltningen inom ramen för införandet av gemensamma tjänster.

Ekonomiskt resultat



Serviceförvaltningens ekonomiska utfall för perioden januari-april uppgår till -9,8 miljoner kronor, vilket innebär en negativ avvikelse mot budget om 1,7 miljoner kronor. Avvikelsen förklaras främst av högre personalkostnader, vilket kompenseras med lägre avskrivningskostnader i förhållande till budget.

Årsprognosen uppgår till 7 miljoner kronor vilket är i enlighet med fastställt resultatkrav. Samtidigt innebär den generella kostnadsutvecklingen och den återhållsamma prisuppräkningen fortsatt behov av prioriteringar och effektiviseringar för att långsiktigt upprätthålla ekonomisk balans.

2 Styrning och ledning

2.1 Verksamhetsfakta

Fastighets- och servicenämnden ansvarar för att utveckla moderna och effektiva administrativa stödtjänster genom att konsolidera och realisera synergier inom administration och it åt Region Stockholms nämnder och bolag. Mot ersättning tillhandahåller serviceförvaltningen tjänster inom:

- inköps- och upphandlingsstöd
- löne- och personaladministration
- ekonomi- och redovisningsadministration
- it, medicinsk teknik och digitala tjänster
- kundtjänst och användarstöd
- annan typ av service.

Fastighets- och servicenämnden utgör också Region Stockholms koncerngemensamma centrala inköpscentral och äger rätt att, inom ramen för den kommunala kompetensen och när så bedöms fördelaktigt för Region Stockholm, låta verksamheter utanför Region Stockholm omfattas av de upphandlingar som inköpscentralen genomför.

2.2 Mål

Fastighets- och servicenämndens verksamhet genom serviceförvaltningen sorterar under två av fullmäktiges inriktningsmål.

- Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv
- Kompetensförsörjning är långsiktig

Att säkerställa en hög måluppfyllnad av målet ”Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv” med det underliggande målet ”Region Stockholm har en långsiktig ekonomisk uthållighet” är centralt för serviceförvaltningen, liksom att säkerställa att förvaltningen har en långsiktig kompetensförsörjning. I enlighet med regionledningskontorets anvisningar görs ingen bedömning av måluppfyllelse i tertialrapporten, utan det görs först i delårsrapporten per augusti.

Uppdraget avseende gemensamma tjänster sträcker sig till 2030, i enlighet med beslut i budget 2025 (RS 2024–0217). Fastighets- och servicenämnden har därtill tilldelat serviceförvaltningen ett uppdrag i verksamhetsplanen för 2026 avseende ökad automation (FSN 2025–0501).

2.2.1 Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv

Region Stockholm har en långsiktig ekonomisk uthållighet

Serviceförvaltningens uppdrag är att bidra till minskade administrativa kostnader i Region Stockholm genom samordning, standardisering och effektivisering av administrativa stödtjänster. Genom att samla verksamhet och tjänsteleveranser inom serviceförvaltningen skapas förutsättningar för skalfördelar, ökad resurseffektivitet och minskad administrativ belastning för kärnverksamheterna.

Indikatorn *Administrativa kostnader ska minska* följs upp utifrån budgeterade

verksamhetskostnader, vilket omfattar den samlade verksamheten inom serviceförvaltningen. Utfallet påverkas av volymförändringar och tillkommande uppdrag från nämnder och bolag under året. Indikatorn beaktar inte att kostnadsökningar till följd av utökade leveranser motsvaras av ökade intäkter. Det innebär att verksamhetsutökningar påverkar indikatorns utfall negativt även i de fall leveranserna genomförs med bibehållen eller förbättrad kostnadseffektivitet. Prognosen är att indikatorns målvärde inte uppnås på helåret. Vidare för serviceförvaltningen även en löpande dialog med regionledningskontoret om vidareutveckling av indikatorn och uppföljningen av administrativa kostnader. Syftet är att uppföljningen i högre grad ska ge en mer rättvisande bild av effektiviseringar och kostnadsutvecklingen samt beakta effekter av volymförändringar och tillkommande uppdrag.

Serviceförvaltningen arbetar kontinuerligt för att begränsa kostnadsutvecklingen och stärka effektiviteten inom verksamheten. Prisjusteringarna för året har genomförts med återhållsamhet. Den genomsnittliga prisuppräkningen uppgår till 1,8 procent, vilket understiger såväl vårdens generella uppräkning om 2 procent som serviceförvaltningens faktiska kostnadsökningar utifrån indexuppräkningar. Det innebär att serviceförvaltningen inom ramen för beslutad budget hanterar ett underliggande effektiviseringskrav.

I perioden har kostnadsreducerande åtgärder genomförts inom bland annat server- och infrastrukturtjänster, licenshantering samt teknisk standardisering. Åtgärderna omfattar bland annat reducering av antalet aktiva uttag i verksamheterna, kapacitetsplanering och dimensionering av kylsystem i datahallarna vid Karolinska Universitetssjukhuset i Solna, effektivisering av serverutnyttjande samt optimering av Microsoftlicenser. Därutöver har en regional kravkatalog etablerats för att möjliggöra återanvändning av spårbar information och skapa ett gemensamt stöd vid upphandlingar. Samordning och optimering av regiongemensamma licensavtal har också genomförts. Därutöver bedöms förändringar av fiberleverantörer samt flytt av privata vårdgivare till en annan teknisk lösning ge långsiktiga besparingar. Sammantaget bidrar åtgärderna till minskad administrativ belastning och förbättrat resursutnyttjande.

Införandet av gemensamma tjänster och ökad kundnöjdhet

Uppdrag som givits av regionfullmäktige följs formellt upp i delårsrapporten per augusti och i verksamhetsberättelsen för året. Fastighets- och servicenämnden har beslutat att handlingsplanen för bättre service (FSN 2025–0091) ska återrapporteras i tertialrapporter, delårsrapporter och verksamhetsberättelser under tiden för handlingsplanens genomförande. Handlingsplan för bättre service utgör en del av beslutet om införandet av gemensamma tjänster och dessa uppdrag rapporteras därför gemensamt.

Fastighets- och servicenämnden beslutade om en införandeplan för gemensamma tjänster den 22 oktober 2025, § 116 (FSN 2025–0130) i vilken regionfullmäktiges budgetbeslut (RS 2024–0217) omsätts i ett flerårigt införandearbete med successiv anslutning av Region Stockholms nämnder och bolag. I enlighet med planen anslöts Södertälje sjukhus den 1 februari till Region Stockholms gemensamma lönetjänst. I

mars producerade serviceförvaltningen 55 221 lönespecifikationer, vilket motsvarar 97 procent av löneproduktionen. Endast 3 procent återstår innan Region Stockholm har en fullt ut gemensam lönetjänst. En gemensam lönetjänst ska enligt regionfullmäktiges beslut vara införd vid utgången av 2026. Anslutningen av Folktandvården Stockholms län AB är uppstartad och förstudie pågår. Locum AB är undantaget från tidsramen då bolagets förutsättningar ser annorlunda ut än övriga nämnders och bolags förutsättningar, dialog om en tidplan för anslutning av Locum AB pågår. Totalt har hittills 20 medarbetare genom verksamhetsövergång övergått från andra förvaltningar och arbetar nu inom Region Stockholms gemensamma lönetjänst på serviceförvaltningen. Fokus ligger på att effektivisera lönetjänsten genom att skapa mer enhetliga arbetssätt och processer. Arbetet syftar till att öka kvaliteten och likvärdigheten i leveransen, minska sårbarhet samt skapa förutsättningar för ett mer effektivt resursutnyttjande.

Gällande grundläggande it-tjänster (identitet- och behörighetshantering, it-arbetsplats, nätverk för datakommunikation samt kapacitetstjänster) planeras kulturförvaltningen vara ansluten till grundläggande gemensamma tjänster per 31 december 2026 i enlighet med den preliminära införandeplanen. För att kunna prioritera införandet av de gemensamma grundläggande it-tjänsterna hos ambulanssjukvårdsförvaltningen samt delinförande av nät och datakommunikation hos S:t Eriks ögonsjukhus har den preliminära införandeplanen i vissa delar behövt justeras. Anslutningen av ambulanssjukvårdsförvaltningen är tekniskt komplex och resursintensiv då den omfattar både tekniska anpassningar och förändringar i arbetssätt vilket ställer höga krav på samordning mellan berörda verksamheter. Anslutningen av ambulanssjukvårdsförvaltningen behöver prioriteras och ska vara genomförd senast vid utgången av 2027 i stället för under 2028. Prioriteringen av ambulanssjukvårdsförvaltningen bedöms vara nödvändig utifrån verksamhetskritiska behov och kommande krav kopplade till vårdens it-utveckling. Ett delinförande av nät och datakommunikation hos S:t Eriks ögonsjukhus planeras genomföras under andra kvartalet 2027. Anslutningen av regionstyrelsen (förtroendevalda) planeras ske under första kvartalet 2028. Anslutningen av Folktandvården Stockholms län AB planeras ske under andra halvan av 2028. Anslutningen av S:t Eriks ögonsjukhus avseende övriga tjänster (tjänster utöver nät och datakommunikation) planeras ske under slutet av 2028 och inledningen av 2029. Även tidpunkten för anslutningen av Regionarkivet kommer eventuellt att behöva justeras. Gemensamma grundläggande it-tjänster ska vara slutgiltigt införda i Region Stockholm 2030.

Under årets första tertial har arbetet med Handlingsplan för bättre service (FSN 2025–0091) fortsatt genomsyra serviceförvaltningens arbete. Handlingsplanen stödjer införandet av gemensamma tjänster och syftar till att förbättra leveransen av tjänsterna samt öka deras kostnadseffektivitet. Se *också 2.2.1.1.1 Serviceverksamhetens användare och beställare är nöjda*.

En del i handlingsplanen avser att implementera ett tydligt tjänsteerbjudande och en förenklad prissättningsmodell. Från och med 2026 är serviceförvaltningens tjänsteutbud förenklat och omstrukturerat till färre och mer heltäckande tjänster. Prissättningsprinciperna som regionfullmäktige fastställde i Budget 2025 (RS 2024–0217) är tillämpade. Den 19 februari 2026, § 19, beslutade fastighets- och

servicenämnden att godkänna återrapporteringen av budgetuppdraget avseende en ny förenklad struktur för tjänsteerbjudande och prissättningsmodell för administrativa stödtjänster inom fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet (FSN 2026–0046).

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Administrativa kostnader ska minska *(Regionfullmäktige)*	515 mkr	499 mkr		1 468 mkr	Enligt budget 2026

Serviceverksamhetens användare och beställare är nöjda
Målet mäts utifrån indikatorerna *Användare som är nöjda i kontakten med serviceverksamheten* och *Kontakter som är nöjda med serviceverksamheten*.

Indikatorn *Användare som är nöjda i kontakten med serviceverksamheten* är ett viktigt verktyg för att systematiskt följa upp kvaliteten i den direkta kundtjänstleveransen. Indikatorn har hittills avsett kontakten med it-kundtjänsten och uppgick 2025 till 5,4 på en sexgradig skala, jämfört med målvärdet 5,6, vilket fortsatt bedöms som ett mycket högt resultat inom it-området. Regelbundna kundnöjdhetsmätningar under årets första månader visar att den höga nivån har bibehållits även under första tertialet. Under det första tertialet har även flera nyckeltal avseende kundnöjdhet utvecklats positivt, exempelvis har kundnöjdhet i kundtjänst avseende lön ökat från 4,5 i december 2025 till 5,1 i april 2026.

I slutet av 2025 genomfördes även en bredare användarundersökning avseende it-arbetsplats och it-support bland användare på Karolinska Universitetssjukhuset, Södersjukhuset, Danderyds sjukhus, Södertälje sjukhus samt SLSO. I denna mätning redovisades resultaten som ett index på skalan 1–100, där 70–80 motsvarar en mycket bra nivå och över 80 en utmärkt nivå. Resultatet för it-support uppgick till 78, vilket motsvarar en mycket bra nivå, medan resultatet för it-arbetsplats uppgick till 69, vilket också bedöms som ett gott resultat. Mätningarna visar att användarna generellt upplever datorernas funktionalitet och stabilitet positivt, medan snabb inloggning är det område som får lägst resultat och därmed har tydligast förbättringsbehov.

Mot bakgrund av den indexbaserade uppföljningen inom it-området, och för att skapa en mer enhetlig och jämförbar uppföljning mellan olika tjänsteområden, införs från och med 2026 även en indexbaserade uppföljningen för nöjdhet i kontakten med lönekundtjänsten. I samband med detta förändras mätskalan från 1–6 till 1–5 för att harmonisera med nämndens övriga mätningar och resultaten kommer successivt att redovisas som ett index på skalan 1–100. Målvärdet för indikatorn sätts till 70. Eftersom den nya modellen införs under året kan fullständiga mätningar enligt den nya modellen genomföras först under hösten.

Under 2025 identifierades förbättringsområden för att öka kundnöjdheten inom upphandlingsområdet. Arbetet har varit prioriterat på förvaltningen. Inom området inköp och upphandling finns en särskild handlingsplan för ökad kundnöjdhet. Flera aktiviteter, till exempel dialogmöten och viss processmätning, har genomförts medan andra fortfarande pågår. Upphandlingsprocessen har exempelvis förtydligats när det

gäller kommunikationsvägar i olika faser. En testmiljö för förbättrad hantering av expertgruppstillsättning är klar och godkänd och överförs nu till en permanent lösning. Utifrån den nya processen för artikelhantering har mätningar av leveranser i enlighet med processen införts i början av året. Fortlöpande dialog förs också kring upphandlingsplanen. Vidare inventerar serviceförvaltningen möjligheter till ytterligare insatser för att stärka kundnöjdheten.

Handlingsplan för bättre service

Handlingsplan för bättre service (FSN 2025–0091) är serviceförvaltningens handlingsplan utifrån det överordnade målet att höja kundnöjdheten och öka kostnadseffektiviteten i Region Stockholms gemensamma administrativa tjänster. Tre huvudsakliga förbättringsområden identifieras i planen, dessa är närhet och inflytande, tydlighet i tjänsteerbjudande samt leveransförmåga och genomförandekraft. I perioden har arbete pågått inom samtliga förbättringsområden och flertalet aktiviteter har genomförts medan många pågår.

Närhet och inflytande

Inom ramen för åtgärden ”inför en nära och strukturerad kundsamverkan” har en gemensam samarbetsmodell för förvaltningar och bolag tagits fram med strategiska, taktiska och operativa forum. Modellen anpassas efter respektive verksamhetsbehov samtidigt som ett standardiserat arbetssätt säkerställs. Förankring sker före sommaren och uppstart av mötesforumen planeras efter sommaren. Arbetet utvecklas löpande i dialog med verksamheterna. Den etablerade samarbetsmodellen bedöms bidra till ökad tydlighet i dialogen mellan serviceförvaltningen och nämnder och bolag samt skapa bättre förutsättningar för gemensam prioritering och uppföljning av tjänsteleveransen. I perioden har också taktiska möten med nämnder och bolag som nyttjar ekonomitjänsterna, lönetjänsten och rekryteringstjänsterna etablerats. Vidare har samtliga SLA (service level agreements) inom ekonomitjänsterna uppdaterats.

Inom ramen för arbetet med att införa en involverande och transparent process för tjänsteutveckling har intervjuer genomförts med it-chefer på förvaltningar och bolag för att samla in synpunkter kring hur verksamheterna vill och kan vara delaktiga samt utöva inflytande i utvecklingen av nya och befintliga tjänster. Arbetet bedöms bidra till ökad transparens och tydlighet kring serviceförvaltningens tjänsteutbud samt skapa bättre förutsättningar för standardisering och likvärdig leverans mellan olika verksamheter.

Tydlighet i tjänsteerbjudande

Arbete med att etablera en tydlig övergripande tjänstekatalog har genomförts, vidare har tjänstebeskrivningar för både bastjänster och valbara tjänster sammanställts och publicerats inom respektive tjänsteområde enligt en enhetlig och sammanhållen struktur, vilket skapar ökad tydlighet och underlättar för verksamheterna att ta del av och förstå tjänsteutbudet.

Standardiserade leveransrapporter samt nya operativa nyckeltal i Servicebarometern har införts för att stärka verksamhetsstyrning, kvalitet och effektivitet. För att nyckeltalen ska vara lättillgängliga har en mobilapp för Servicebarometern tagits fram, den är nåbar från företagsportalen. Utvalda nyckeltal kommer att integreras i

kvalitetsindex och vidareutvecklas löpande som stöd för den interna produktionsstyrningen.

Inom ramen för handlingsplanen har även avtal för att genomföra en benchmarkanalys av ett urval bastjänster inom it tecknats. En första version av en uppdaterad SLA (service level agreement) -bilaga till tjänstebeskrivningarna har också tagits fram. Arbete pågår med att anpassa och kvalitetssäkra innehållet utifrån respektive tjänsts specifika förutsättningar och servicenivåer. Ett tydligare och mer enhetligt arbete med servicenivåer bedöms på sikt stärka uppföljningen av tjänsteleveransen samt skapa ökad förutsägbarhet för verksamheterna.

Leveransförmåga och genomförandekraft

I linje med den åtgärd i handlingsplanen som syftar till att stärka serviceförvaltningens förmåga inom förändringsledning, har den nyligen etablerade avdelningen Projekt och utveckling övertagit ansvaret för den portföljstyrningsfunktion som etablerades under 2025. Portföljstyrningsfunktionen har påbörjat arbetet med att bygga upp en struktur för portföljstyrning, och forum för beredning av nya projektinitiativ har etablerats. Därutöver har portföljstyrningsfunktionen initierat en genomlysning av befintliga projektstyrningsmodeller samt infört mallar för statusrapportering av pågående projekt. Arbetet med att kartlägga förvaltningens behov av projektroller har också påbörjats. Arbetet bedöms successivt stärka förvaltningens förmåga att prioritera, styra och följa upp projekt och utvecklingsinitiativ på ett mer enhetligt och strategiskt sätt.

Flera av handlingsplanens åtgärder inom de tre prioriterade förbättringsområdena befinner sig i uppstarts- eller etableringsfas. Många av förbättringarna sker genom ett stort antal mindre åtgärder och förändringar i det dagliga arbetet, medan vissa större effekter förväntas uppstå först när mer omfattande förändringar av arbetssätt, styrning, processer och organisation har etablerats fullt ut i verksamheten. En mer omfattande analys av effekter och måluppfyllelse kommer att kunna göras först i samband med verksamhetsberättelsen för året.

Serviceverksamheten levererar administrativa tjänster med kvalitet
Målet innebär att serviceförvaltningen ska leverera administrativa stöd- och it-tjänster av hög kvalitet som möter användarnas behov och förväntningar. Målet mäts för första gången genom ett kvalitetsindex som är mer direkt inriktat på fungerande kundleverans, tillgänglighet och kvalitet i tjänsteleveransen. Syftet med indexet är att skapa bättre förutsättningar för systematisk uppföljning av kvalitet, effektivitet och leveransförmåga i de administrativa tjänsterna. Genom en mer strukturerad uppföljning av centrala nyckeltal skapas möjligheter att följa utvecklingen i verksamheten, identifiera förbättringsområden samt säkerställa balans mellan kvalitet, kostnad och effektivitet i tjänsteleveransen. Kvalitetsindex för it utgörs av följande operativa nyckeltal:

- Tillgänglighet - svarstid i telefon, it
- Tillgänglighet – snittkötid i telefon, it
- Ärenden – antal beställningar som löses inom 3 dagar
- Ärenden - antal incidenter som löses inom 3 dagar
- Ärenden - antal incidenter som löses vid första kontakten

- Ärenden – snittlösningstid
- Ärenden – snittöppettid
- Ärenden – andel incidenter som är öppna

Nyckeltalen mäts genom en femgradig skala för att harmonisera med nämndens övriga mätningar och möjliggöra en mer enhetlig och jämförbar uppföljning mellan olika tjänsteområden. Resultaten omvandlas därefter till ett index på skalan 1–100, där målvärdet sätts till 70. På indexskalan motsvarar 70–80 en mycket bra nivå och över 80 en utmärkt nivå. Den indexbaserade modellen används redan inom uppföljningen av it-arbetsplats och it-support, där den senaste användarundersökningen visade ett index om 78 för it-support och 69 för it-arbetsplats. Förvaltningen arbetar vidare med att utveckla motsvarande kvalitetsindex även inom lön för att möjliggöra en mer samlad och jämförbar uppföljning av serviceverksamhetens kvalitet.

Utveckling av kvalitet, robusthet och standardisering i serviceverksamhetens gemensamma tjänster och it-infrastruktur

Under årets inledande månader har det förutsättningsskapande och praktiska arbetet med att etablera en sammanhållen it-arbetsplats med utgångspunkt i kärnverksamhetens behov varit prioriterat. Designen för utbyggnad av det koncerngemensamma nätet RSnet, som ersätter SLLnet, är färdigställd. Införandet av RSnet påbörjas i maj 2026 och planeras vara fullt infört i september 2027. Även implementeringen av ett nytt fiberavtal med flera leverantörer pågår enligt plan. En produktionsmiljö har också etablerats för att möjliggöra pilot avseende ny anslutningsmetod för privata vårdgivare. En ny anslutningsmetod för privata vårdgivare är en förutsättning för det nya huvudjournalsystemet. Ökad segmentering genomförs i samband med implementation av gemensamma tjänster och ingår även delvis i arbetet med att separera privata vårdgivare från koncernnätet. Vidare är övergången till en ny central nätverksmiljö (coremiljö) på Södersjukhuset genomförd.

Inom kapacitetsområdet har flera strategiskt viktiga initiativ genomförts inom infrastrukturen, med fokus på modernisering av kapacitetstjänster, ökad molnförmåga och stärkt informationssäkerhet. Arbetet med teknisk livscykelhantering och sårbarhetsreducering har intensifierats i syfte att minska teknisk skuld och hantera kommande supportavslut. Vidare fortsätter arbetet med hantering och styrning av identitet och behörighet, ofta benämnt IAM/IGA (Identity and Access Management/Identity Governance and Administration). Arbetet är en förutsättning för fortsatt utveckling och standardisering av identitetshantering samt för stärkt behörighetsadministration.

I enlighet med Budget 2026 (RS 2025–0026) har tjänsten Säker digital kommunikation (SDK) etablerats och erbjuds nu samtliga nämnder och bolag. Tjänsten ska bli en del av serviceförvaltningens basutbud. Förvaltningen samverkar med utsedda samordningsansvariga hos respektive nämnd eller bolag. Ett breddinförande är påbörjat och anslutning till tjänsten pågår.

Som en del av fastighets- och servicenämndens tjänsteerbjudande inom Systemstöd hr-processer erbjuds nu Kompetenstorget, som har ersatt Lärtorget och Heroma Kompetens. Kompetenstorget togs i drift den 14 januari. Kompetenstorget är anpassat efter Region Stockholms nya process för strategisk kompetensplanering och ger chefer

och medarbetare ett bättre stöd för att planera, utveckla och följa upp kompetens i verksamheten. Avtal gällande införande av schemaplaneringsverktyget Tessa i vården är tecknat. Införandeprojektet är påbörjat och ett samarbete med Karolinska Universitetssjukhuset är initierat. Vidare pågår arbete för att säkra en långsiktigt hållbar lösning för hantering av subventionerade SL-kort. Uppdrag och arbetsgrupp har etablerats och arbete med lösningsdesign pågår.

Inom ekonomiområdet har ett arbete genomförts med att byta fakturaväxelleverantör samt införa en ny betalinfrastruktur. Förändringen har gjorts för att uppfylla den internationella standarden ISO20022, vilket skapar förutsättningar för mer standardiserade och framtidssäkra betalningsflöden.

Med anledning av de två nationella störningarna som skedde hösten 2025 i de telefonitjänster som levereras till Region Stockholm har förvaltningen tydliggjort rutinerna för reservtelefoni tillsammans med regionens nämnder och bolag.

Uppgradering av operativsystem

Arbetet med livscykeluppdateringar och uppgradering av operativsystem på datorer fortsätter enligt plan. Vid tertialbrytningen hade totalt 30 203 datorer som serviceförvaltningen ansvarar för uppgraderats till Windows 11, 17 822 datorer återstår att uppgradera. Samtliga datorer ska vara uppgraderade senast den 30 november. Det ursprungliga slutdatumet var satt till den 1 oktober, men har senarelagts eftersom det tagit längre tid än planerat att inleda uppgraderingen i större skala vid Karolinska Universitetssjukhuset. I samband med uppgraderingarna byts merparten av hårdvaran ut. Under året slutförs även avvecklingen av äldre versioner av kontorsprogramvara, vilket bidrar till ökad säkerhet. Vid årets slut förväntas hela Region Stockholm, i enlighet med plan, vara samlad i en gemensam version av operativsystemet.

Serviceverksamheten levererar effektiva administrativa tjänster
Effektiva tjänster handlar också om kostnadseffektivitet och innebär att administrativa tjänster levereras med en väl avvägd användning av resurser, både vad gäller ekonomi och tid. Det innebär ett fokus på att förbättra interna arbetssätt, korta handläggningstider och öka produktiviteten genom att använda både personal och teknik på ett mer ändamålsenligt sätt. Indikatorerna ska följa upp produktivitet och resursutnyttjande inom gemensamma tjänster.

Måluppfyllelsen mäts i samband med verksamhetsberättelsen utifrån fyra indikatorer:

- Antal it-ärenden per årsarbetare
- Antal leverantörsfakturor per årsarbetare
- Antal lönespecifikationer per årsarbetare
- Antal löneärenden per årsarbetare

I serviceförvaltningens verksamhetsplan för 2026 (FSN 2025–0501) beslutades att målvärdena för de bägge indikatorerna gällande lön, *Antal lönespecifikationer per årsarbetare* och *Antal löneärenden per årsarbetare* ska ses över utifrån införandet av gemensamma tjänster för lön samt förändringar i lönesupporten. Målvärdet för *Antal lönespecifikationer per årsarbetare* sätts till 1500 och målvärdet för *Antal löneärenden per årsarbetare* sätts till 640. Målvärdena har satts utifrån de

produktivitetsnivåer som gällde innan införandet av gemensam lönetjänst. Detta för att tydliggöra att verksamheten, efter en period av lägre produktivitet i samband med anslutningen av akutsjukhusen till den lönetjänsten, ska återgå till tidigare nivåer och därefter successivt kunna öka produktiviteten genom standardisering, gemensamma arbetssätt och effektiviseringar. I tertialrapporten följs endast målvärdet för antal löneärenden per årsarbetare upp. Prognosen är att målvärdet inte kommer att uppnås för helåret, vilket främst förklaras av att lönesupporten successivt tar emot nya slutanvändare i takt med att fler verksamheter ansluts till den gemensamma lönetjänsten. Detta medför ökade ärendevolymer och en initial belastning i samband med införandet. Samtidigt är syftet med centralisering och standardisering att skapa mer enhetliga och effektiva arbetssätt. Bedömningen är därför att effektiviteten per lönemedarbetare successivt kommer att öka över tid, vilket bland annat kan följas genom utvecklingen av antal hanterade ärenden per årsarbetare.

Förvaltningen fokuserar på att effektivisera interna processer, korta handläggningstider och stärka produktiviteten genom ett mer ändamålsenligt nyttjande av både personella och tekniska resurser.

Hanteringstiden för prioritet 1-incidenter har under årets första kvartal minskat med 58 procent, från 193 timmar till 81 timmar. Genomsnittlig kötid för incidentärenden som inte hanterats inom fastställd tid har minskat från 18,7 dagar till 12,9 dagar. Även för slutanvändarförfrågningar (frågor och beställningar) som inte hanterats inom fastställd tid har den genomsnittliga kötiden minskat från 46,9 dagar till 34,5 dagar. Ett vidare exempel på effektiviseringar under perioden är att inflödet av ärenden till supporten ökade med 17,6 procent under första kvartalet 2026 jämfört med motsvarande period 2025. Trots det ökade ärendeinflödet har ärendena kunnat hanteras med befintliga resurser.

Dessutom har förmågan till en sammanhållen hantering av inkommande kundförfrågningar stärkts. Detta har möjliggjort snabbare återkoppling till nämnder och bolag avseende projekt- och resursförfrågningar, bland annat genom veckovis avstämning och uppföljning inom projektportföljstyrningsfunktionen. Arbetet har bidragit till ökad effektivitet, stärkt tvärfunktionellt samarbete samt fortsatt utveckling av struktur för projekt- och portföljstyrning, analys och uppföljning. För att öka förståelsen för projektstyrning som metod har ett utbildningsmaterial om grundläggande portföljstyrning och dess syfte tagits fram och presenterats vid ledningsgrupps- och arbetsplatsträffar.

I perioden har också arbetet med en gemensam lönesupport för alla nämnder och bolag, undantaget Karolinska Universitetssjukhuset, pågått. Sedan 1 maj är ett gemensamt telefonnummer infört för all lönesupport. Karolinska Universitetssjukhuset planeras uppgå i den gemensamma lönesupporten när de byter ärendehanteringssystem. Syftet är att göra det enklare att få rätt hjälp och skapa en mer samlad lönetjänst. Inom supportverksamheten har också en operativ ledningscentral för att effektivisera ärendeflöden inom supporten etablerats. Vidare ses lokalanvändningen över och befintliga underutnyttjade utrymmen får nya funktioner, vilket kan möjliggöra uppsägning av lokaler. Övriga effektivitetshöjande åtgärder inkluderar bland annat centralisering av livscykelhanteringen av pc-hårdvara.

Serviceförvaltningen ska genomföra åtgärder för att öka graden av automatisering i serviceverksamheten

Fastighets- och servicenämnden gav i verksamhetsplanen för 2026 (FSN 2025–0501) serviceförvaltningen i uppdrag att öka graden av automatisering i serviceverksamheten. Automatisering kan bidra till att minska administrationen för såväl den egna verksamheten som i tjänsterna som levereras till övriga nämnder och bolag. Att arbeta för ökad automatisering och digitalisering är prioriterat. Ökad automation och digitalisering bedöms successivt bidra till kortare ledtider, minskad manuell hantering och ökad effektivitet i serviceleveransen. Flera initiativ pågår, exempelvis har en funktionalitet med förutbestämda underkategorier i ärendehanteringssystemet delvis inrättats, vilket gör det möjligt att automatiskt styra, kategorisera och behandla felanmälningar och supportförfrågningar. Det arbetet fortsätter. På flera av förvaltningens enheter arbetas med automatisering av återkommande arbetsuppgifter genom utveckling och användning av scriptbaserade lösningar. EDIT-förvaltningen har en AI-chattbott i EDIT/Platina i drift. Chattboten är tänkt att fungera som ett stöd och hjälper användare, särskilt sällananvändare, att snabbt få svar på frågor om hur man använder systemet. Vidare har beställningsflöden för DMD-tjänster (Digital mediadistribution) flyttats från manuell hantering till automatiserade flöden i serviceportalen, vilket har effektiviserat processen och minskat behovet av manuell administration. Löneservice har i januari anslutit sig fullt ut till tjänsten arbetsgivarintyg.nu, en digital tjänst för att skapa och hantera arbetsgivarintyg elektroniskt. Tjänsten erbjuds nu alla nämnder och bolag anslutna till lönetjänsten.

Initiativ för att använda AI för att svara på enklare frågor pågår inom supportverksamheten. På sikt bedöms ökad automation och AI-stöd kunna bidra till kortare ledtider, minskad manuell administration och förbättrad tillgänglighet i supporten, samtidigt som det kan frigöra resurser för mer komplexa ärenden.

Region Stockholm är ekologiskt hållbar och klimatneutral till år 2035

Arbetet med att stärka serviceförvaltningens förmåga inom hållbarhet och klimatomställning fortsätter genom successiv integrering av hållbarhetsperspektiv i styrning, planering och tjänsteproduktion. Under perioden har gemensamma arbetssätt och strukturer fortsatt utvecklas, bland annat genom framtagandet av ett förvaltningsövergripande ledningssystem där bland annat hållbarhetsfrågor integreras.

Förvaltningens klimatpåverkan inom tjänsteresor och tjänstefordon minskar genom övergång till eldrivna fordon. Under perioden har ett fossildrivet fordon ersatts med elbil och ytterligare utbyte planeras under året.

Hållbarhetsperspektivet integreras i investeringsprocesser, bland annat genom utvecklande arbetssätt för hållbarhetsunderlag och uppföljning av klimatpåverkan kopplat till inköp och investeringar. Arbetet med hållbar upphandling fortsätter med fokus på arbetsrättsliga villkor, leverantörsuppföljning och tillbörlig aktsamhet. Prognosen är att årets målvärden inom området kommer att uppnås.

Arbetet med cirkulära lösningar och ökad återanvändning fortsätter, bland annat genom initiativ för återbruk av möbler och it-utrustning samt utökade möjligheter för återtag och återanvändning av teknisk utrustning.

Region Stockholm har en socialt hållbar utveckling

För att bidra till stärkt social hållbarhet ska serviceförvaltningen, utifrån sitt uppdrag, arbeta proaktivt för att minska risken för diskriminering utifrån diskrimineringsgrunderna ur ett invånarperspektiv. Medarbetarperspektivet hanteras inom Region Stockholms arbetsgivaransvar och ingår således inte i detta målområde. Fastighets- och servicenämnden har inte i perioden behandlat några ärenden från serviceförvaltningen där en funktionsrättskonsekvens varit relevant. Funktionsrättskonsekvenser bedöms vara relevanta att genomföra i ärendeberedningen då ett ärende får en påverkan på invånare, besökare, patienter eller resenärer. Fastighets- och servicenämnden har under perioden inte berett ärenden som bedöms ge en tydlig påverkan för någon av dessa grupper.

Kontakten mellan invånare och serviceförvaltningen sker främst via receptioner och servicekontor på sjukhusen samt genom skriftliga kanaler, till exempel e-post. Arbetet med social hållbarhet inriktas därför på att successivt stärka förutsättningarna för likvärdigt bemötande och tillgängliga tjänster i dessa möten.

Som en del av det förebyggande arbetet har ett informations- och utbildningsmaterial tagits fram för medarbetare som möter invånare i sitt arbete. Materialet planeras att implementeras under hösten genom dialogbaserade insatser, exempelvis samtal, reflektioner och dilemmaövningar, i syfte att stärka medvetenheten om risker kopplade till diskrimineringsgrunderna i mötet med invånare.

Arbetet med att utveckla kompetensstöd inom området fortgår, med behov av förtydligade och mer strukturerade former för exempelvis rådgivning vid analyser, stödmaterial och metodstöd. Detta integreras i förvaltningens löpande utvecklingsarbete, bland annat inom ramen för processkartläggning och verksamhetsutveckling. Den fördjupade analysen per tjänsteområde kommer under året att avslutas i syfte att identifiera ytterligare utvecklingsområden och stärka det främjande och förebyggande arbetet inom social hållbarhet.

2.2.2 Kompetensförsörjningen är långsiktig

Region Stockholm är en hållbar arbetsgivare

För serviceförvaltningens del mäts detta mål utifrån två indikatorer, *Totalindex HME* och *Andel sjukfrånvaro*.

Medarbetarundersökningen för 2025 visar ett totalt HME-resultat på 76, vilket är en minskning med en enhet jämfört med föregående års resultat på 77. Resultatet ligger under Region Stockholms målvärde på 80. Samtidigt visar resultaten att medarbetarna i hög utsträckning har höjt sina skattningar eller ligger kvar på samma nivå som 2024 i merparten av frågorna.

Resultaten från medarbetarundersökningen har analyserats i serviceförvaltningens ledningsgrupp. Utifrån analysen har beslut fattats om att under året prioritera insatser för att ytterligare stärka ledarskapet, bland annat genom riktade ledarutbildningar. Hittills har planerade utbildningstillfällen genomförts med fokus på ledarskap, arbetsmiljö, ansvar och tydlighet i uppdrag och arbetssätt. Under resterande del av 2026 planeras ytterligare insatser i syfte att stärka ledarskapet, utveckla gemensamma arbetssätt och skapa förutsättningar för en hållbar arbetsmiljö samt en tydligare och

mer sammanhållen styrning inom förvaltningen.

Förvaltningen fortsätter arbetet med att förtydliga roller, ansvar och arbetssätt. Under perioden januari–april har särskilt fokus lagts på att konkretisera och implementera serviceförvaltningens verksamhetsmodell. Arbetet med arbetsordning och ledningssystem har även fortlöpt och förväntas fortsätta under hela 2026. Insatserna bedöms bidra till ökad tydlighet i organisationen samt skapa bättre förutsättningar för effektiv styrning, uppföljning och fortsatt verksamhetsutveckling.

Sjukfrånvaron inom serviceförvaltningen har under inledningen av 2026 legat på en stabil nivå. Under det första kvartalet var sjukfrånvaron totalt 3,4 procent, vilket ligger under målvärdet om 6 procent. Under samma period 2025 var den totala sjukfrånvaron 4,6 procent. Längre sjukfrånvaro (över 90 dagar) utgör fortsatt den största andelen, medan korttidsfrånvaron har visat mindre variation mellan avdelningar. Högst sjukfrånvaro återfinns inom Service och support samt bland yngre medarbetare.

Under perioden har en riktad genomlysning av upprepad korttidsfrånvaro initierats inom serviceförvaltningen som en del av arbetet med hållbar arbetshälsa. Insatsen syftar till att stärka förvaltningens fortsatta rehabiliteringsarbete genom ett mer strukturerat och kunskapsbaserat stöd till chefer. Arbetet omfattar både analys av mönster kring upprepad korttidsfrånvaro och kunskapshöjande insatser inom hållbar arbetshälsa. Syftet är att bidra till ett mer systematiskt, tidigt och förebyggande arbete kring korttidsfrånvaro samt att stärka chefernas kompetens inom rehabilitering och arbetsmiljö.

Insatsen bedöms bidra till ökad samsyn i hanteringen av upprepad korttidsfrånvaro samt minska risken för långvarig ohälsa genom tidigare och mer systematiska insatser. På sikt förväntas arbetet bidra till minskad sjukfrånvaro och förbättrad arbetshälsa inom serviceförvaltningen. Arbetet fortsätter under kommande period med fortsatt fokus på tidiga insatser och stöd till chefer.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Andel sjukfrånvaro *(Regionfullmäktige)*	3,4 %	4,6 %			<6 %

2.3 Intern kontroll

2.3.1 Arbetet med intern kontroll

Serviceförvaltningen arbetar i enlighet med Riktlinje för intern kontroll för Region Stockholm (RS 2024–0510). Den interna kontrollen är fortsatt ett viktigt område att utveckla under 2026.

Styr- och kontrollmiljön har stärkts genom framtagandet av en verksamhetsmodell. Tillsammans med arbetsordning, som är under framtagande, ska modellen tydliggöra hur förvaltningen fungerar samt fördelningen av ansvar och roller inom organisationen. Parallellt med detta förändringsarbete pågår en översyn och revidering av förvaltningens rutin och instruktion för riskhantering och intern kontroll (FSN 2023–0354).

Serviceförvaltningens samlade bedömning är att arbetet med att säkra den interna kontrollen har utförts under perioden. Prioritering att stärka den interna styrningen och kontrollen bedöms fortsatt nödvändig.

2.3.2 Risker, åtgärder och kontroller

Inför tertialrapporteringen har en uppdaterad riskanalys genomförts. I denna har tidigare identifierade risker omprövats för att avgöra om de fortfarande är relevanta och om nya potentiella risker kan identifieras. Analysen av serviceförvaltningens arbete med riskhantering visar att identifierade risker som bedöms som mycket höga är kopplade till målet Region Stockholm har en långsiktig ekonomisk uthållighet

De högst värderade riskerna för verksamhetsåret 2026 är vid denna verksamhetsuppföljning:

- Risk för allvarlig störning i tjänsteleveransen och/eller antagonistiskt angrepp
- Risk att inte kunna ställa om och anpassa verksamheten till ökade krav vid fredstida krissituationer och höjd beredskap

I jämförelse med värderingen när riskerna togs fram i samband med verksamhetsplanen för 2026 (FSN 2025–0501) har en ny risk tillkommit – Risk för leveransstörningar och kostnadsökningar av it-utrustning till följd av global komponentbrist (Sannolikhet 4 - Konsekvens 2 = Riskvärde 8).

De senaste månadernas globala efterfrågan på komponenter för AI-infrastruktur har skapat en akut brist på viktiga it-komponenter. Marknaden för nyckelkomponenter till it-hårdvara – framför allt minneschip, lagringsenheter och processorer – präglas för närvarande av betydande bristsituation kombinerat med långa leveranstider. Utvecklingen förväntas driva upp priserna under 2026. Detta gäller införskaffande av samtliga hårdvaruprodukter, men med störst påverkan inom pc. Livscykelhanteringen riskerar att påverkas negativt genom höjda kostnader och minskad leveransvolym.

För övriga risker är riskvärderingen oförändrad. Under perioden har arbetet med kontroller och åtgärder fortsatt enligt plan för att hantera riskerna. Vidare pågår löpande arbete med de rekommendationer regionrevisorerna lämnat kopplat till intern styrning och kontroll.

3 Personal

I april 2026 hade serviceförvaltningen totalt 726 anställda, fördelade på tolv avdelningar. Av dessa var tolv personer, motsvarande 1,65 procent, deltidsanställda medan resterande utgjordes av heltidsanställda. Under perioden januari–april 2026 har serviceförvaltningen haft 53 publicerade annonser, vilket hittills har resulterat i 34 anställningar. Det föreligger generellt utmaningar i rekrytering av teknisk expertis, då efterfrågad kompetensnivå är svår att finna på marknaden. Vid identifiering av relevant kompetens är det även en utmaning att möta marknadens villkor och konkurrens om efterfrågade specialistkompetenser. Vissa roller är svårrekryterade, till exempel AD-arkitekt, integrationsspecialist med relevant erfarenhet och teknisk applikationsförvaltare. Inom upphandlings- och inköpsområdet försvåras rekryteringsarbetet av en marknadssituation med hög konkurrens om kompetenta kandidater och specialistkompetens.

Under första kvartalet 2026 har förvaltningen fortsatt arbetet med att minska konsultanvändningen och stärka den långsiktiga kompetensförsörjningen i enlighet med förvaltningens verksamhetsplan för 2026 (FSN 2025–0501). Arbetet har bland annat omfattat uppdatering och validering av kompetenskartläggningen, identifiering av kritiska roller samt framtagande av underlag för prioritering av framtida kompetensbehov. Den nyetablerade hr-staben har under perioden haft en samordnande roll i arbetet med att utveckla en strukturerad process för strategisk kompetensförsörjning inom förvaltningen. En målbild för resurser och roller har påbörjats i syfte att tydliggöra vilka kompetenser som ska finnas internt inom serviceförvaltningen. Arbetet kopplas till den långsiktiga kompetensförsörjningen och minskat beroende av konsulter.

Under 2025 beslutades en ny verksamhetsmodell i syfte att skapa ökad struktur och tydlighet i styrning och arbetssätt genom tydligare ramar för ansvar, prioriteringar och uppföljning. Under perioden januari–april 2026 har arbete bedrivits med att implementera och konkretisera modellen inom förvaltningen. Inom ramen för arbetet har workshops genomförts och aktiviteter påbörjats för att skapa förankring av modellen i verksamheten. Modellen har även presenterats och kommunicerats vid förvaltningens avdelningsmöten.

Den nya verksamhetsmodellen tydliggör ansvarsfördelningen för att möjliggöra en effektiv kundrelation och leverans. Modellen skiljer på styrningen av förvaltningen och styrningen av tjänsteleveransen, vilket syftar till att öka tydligheten kring ansvar och mandat inom respektive verksamhetsdel.

Serviceförvaltningens gemensamma arbetssätt för att skapa nöjda användare, beställare och kontakter genom engagerade medarbetare, Servicelyftet, fortskrider. Under våren har arbete genomförts för att skapa en gemensam riktning inom förvaltningen med fokus på ledarskap, samarbete, arbetsmiljö och gemensamma arbetssätt. Arbetet omfattar bland annat utveckling av ledningsgrupper, chefsstöd och kompetensutvecklande insatser i syfte att stärka organisationens kultur och långsiktiga förmåga.

3.1 Uppföljning avsatta medel

3.1.1 Hållbar och hälsofrämjande arbetsmiljö

Inom ramen för förvaltningens arbete med hållbar och hälsofrämjande arbetsmiljö har flera aktiviteter påbörjats under perioden i enlighet med verksamhetsplan för 2026 (FSN 2025–0501) och avsatta medel för området. Arbetet utgår bland annat från resultaten i genomförd OSA- och HME-kartläggning där återhämtning, stress och kognitiv belastning identifierats som prioriterade utvecklingsområden.

Under våren har planering och förberedelser genomförts för riktade insatser inom arbetsmiljö och hälsa, till exempel föreläsningar, workshops och inspirationsaktiviteter. Insatserna har samverkats under mars månad. Bland annat erbjuds föreläsningar med fokus på självledarskap, medarbetarskap, trivsel, arbetsglädje och hantering av kognitiv belastning i en vardag präglad av högt informationsflöde och många samtidiga krav. Vidare har utbildningsinsatser för chefer planerats inom områden som rehabilitering, systematiskt arbetsmiljöarbete, konflikthantering och tidig hantering av riskfaktorer. Arbetet med analys av orsaker till sjukfrånvaro har också fortsatt, samtidigt som chefer har fått stöd i genomförandet av sina arbetsmiljöuppgifter med särskilt fokus på ett hälsofrämjande och förebyggande arbetssätt.

Även arbetet med ledarstöd och förebyggande insatser kopplat till sjukfrånvaro och hållbar arbetshälsa har fortsatt under perioden. Sammantaget syftar insatserna till att stärka hållbara arbetssätt, förebygga ohälsa och skapa förutsättningar för en långsiktigt hållbar arbetsmiljö inom serviceförvaltningen. Arbetet bedöms även bidra positivt till att stärka den långsiktiga kompetensförsörjningen, minska beroendet av konsulter samt förbättra chefernas förutsättningar att leda verksamheten. De bedöms samtidigt kunna bidra till hållbara arbetsplatser och på sikt minska sjukfrånvaron.

3.1.2 Långsiktigt hållbar kompetensförsörjning

Inom ramen för avsatta medel för långsiktigt hållbar kompetensförsörjning har flera aktiviteter påbörjats under perioden i enlighet med verksamhetsplanen för 2026 (FSN 2025–0501). Arbetet har bland annat omfattat fortsatt arbete med konsultväxling, framtagande av målbild för resurser och roller samt initiering av en övergripande kompetenskartläggning inom serviceförvaltningen. Fokus har varit att skapa förutsättningar för rätt kompetens i rätt tid samt minska beroendet av konsulter, framför allt inom it-verksamheten. Konsultväxling har under januari-april genomförts inom flera av förvaltningens avdelningar som en del av arbetet med att stärka den långsiktiga kompetensförsörjningen och minska beroendet av externa konsulter.

Under perioden har arbete bedrivits med att uppdatera och validera tidigare kompetenskartläggning samt identifiera kritiska roller och framtida kompetensbehov. Arbetet omfattar även analys av kompetensgap, planering av kompetensutveckling, rekryteringsbehov och konsultväxling. Workshops och förankringsinsatser har genomförts inom verksamheten som en del av implementeringen av den strategiska kompetensförsörjningsprocessen. Parallellt har en strategi för kompetensförsörjning i projekt tagits fram med syfte att säkerställa tillgång till rätt kompetens över tid, skapa förutsättningar för kompetensutveckling och bidra till hållbara lösningar i samband med projektgenomförande och överlämning till ordinarie verksamhet.

3.1.3 Chefsförsörjning, ledarskap- och medarbetarskap i hela Region Stockholm

Inom ramen för avsatta medel för chefsförsörjning, ledarskap och medarbetarskap har flera riktade satsningar påbörjats under perioden i enlighet med verksamhetsplanen för 2026 (FSN 2025–0501). Serviceförvaltningen använder löpande Region Stockholms gemensamma utbildningsinsatser och utvecklingsprogram för chefer och ledare, bland annat inom Strategiskt tänkande och Framtidens chef. Information om relevanta utbildningar och utvecklingsmöjligheter sprids kontinuerligt inom organisationen för att stärka chefers och ledares kompetens och skapa förutsättningar för ett hållbart ledarskap över tid.

Parallellt har riktade insatser genomförts och planerats inom ramen för Servicelyftet med fokus på ledarskap, arbetsmiljö, självledarskap och utveckling av gemensamma arbetssätt. Vidare har riktade utbildnings- och utvecklingsinsatser planerats och genomförts för både chefer och medarbetare, bland annat inom projekt- och förändringsledning samt ledarskap. Utveckling av befintliga chefsträffar och medarbetarträffar planeras inom ramen för Servicelyftet i syfte att stärka dialog, samverkan och erfarenhetsutbyte inom förvaltningen.

3.2 Helårsarbeten

Utfall i jämförelse med budget och föregående år

	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. % utfall fg år	Prognos år	Budget år
Närvaro	626	580	-46	7%	602	597
Frånvaro	90	100	10	10%	123	123
Extratid	8	7	-1	-1%	8	7
Totalt	**724**	**687**	**37**	**10%**	**733**	**727**
Varav avtalad tid	**716**	**680**	**36**	**7%**	**725**	**720**

** Avtalad tid avser den sammanlagda tiden för närvaro och frånvaro och motsvarar sysselsättningsgraden i förhållande till aktuellt antal dagar under perioden.*

Antalet helårsarbeten är budgeterat att öka under 2026 för att möjliggöra etablering och förstärkning av kompetenser som bedöms nödvändiga för att nämndens mål och uppdrag ska kunna genomföras under kommande år. Ökningen avser bland annat rekrytering av chefer inom den nya organisationen samt specialistkompetenser till exempel arkitekter och projektledare.

Per april uppgår antalet totala helårsarbeten till 724, vilket motsvarar en avvikelse med 37 helårsarbeten i jämförelse med budget. Av ökningen motsvarar 17 helårsarbeten projektanställda resurser kopplade till slutförandet av arbetet med att omhänderta teknisk skuld avseende datorer. Dessa tillfälliga resurser är inte budgeterade utan har förlängts men är planerade att avslutas under sommaren. Därutöver har 5 ytterligare helårsarbeten utökats utifrån nya uppdrag avseende kvittohantering av SL-kort för Region Stockholm samt behov från nämnd i kundunik tjänst. Antalet helårsarbetare för perioden, exklusive dessa, uppgår till 702 vilket är en avvikelse med 14 helårsarbetare i förhållande till budget.

Vid jämförelse med föregående år har antalet totala helårsarbeten ökat med 10 procent. Anslutningen av Danderyd sjukhus, Södersjukhuset och Södertälje sjukhus till lönetjänsten innebar en verksamhetsövergång, nytt uppdrag avseende kvittohantering för SL-kort samt projektanställda resurser för livscykelhantering av datorer har tillkommit efter april 2025 och motsvarar tillsammans cirka 24 helårsarbetare.

3.2.1 Prognos i jämförelse med budget

Årsprognosen uppgår till 725 helårsarbetare vilket är en ökning med 5 helårsarbetare jämfört med årsbudget. Rekryteringar för planerade utökningar och konsultväxlingar kommer ske i enlighet med planerad budget och ökningen från helårsbudget består i nya behov från nämnder och bolag som har tillkommit under året.

4 Ekonomi

Serviceförvaltningens ekonomiska utfall för perioden januari-april visar ett resultat om -9,8 miljoner kronor, vilket är 1,7 miljoner kronor lägre än budget. Avvikelsen förklaras främst av högre personalkostnader kopplade till nya uppdrag, förstärkningar inom prioriterade kompetensområden samt tillfälliga insatser för att hantera teknisk skuld inom it-arbetsplatsområdet.

Intäkterna är något lägre än budget under perioden, huvudsakligen till följd av lägre volymer inom vissa it-tjänster samt periodiseringseffekter av projekt med särskild finansiering. Samtidigt har tilläggsbeställningar inom bland annat löne- och upphandlingstjänster bidragit till ökade intäkter inom övriga tjänsteområden. Både intäkter och kostnader påverkas löpande av volymförändringar och nya uppdrag från nämnder och bolag, vilket innebär att delar av kostnadsökningarna motsvaras av ökade intäkter och därmed utgör omslutningsförändringar.

Jämfört med föregående år påverkas kostnadsnivån av genomförda verksamhetsövergångar, indexuppräkningar i leverantörsavtal och lönekostnader samt satsningar på att stärka den interna kompetensen och minska beroendet av extern bemanning över tid.

Avskrivningskostnaderna är lägre än budgeterat till följd av tidsförskjutningar i investeringar från föregående år samt en lägre upparbetningsgrad under årets inledning. Investeringstakten förväntas samtidigt öka under resterande del av året i takt med att planerade investeringar genomförs.

Årsprognosen bedöms fortsatt vara förenlig med fastställt resultatkrav om 7 miljoner kronor. Kostnadsutvecklingen inom bland annat personal, licenser och it-infrastruktur innebär samtidigt att förvaltningen behöver fortsätta arbetet med prioriteringar, standardisering och effektiviseringar. Arbetet omfattar bland annat återhållsamhet vid rekrytering och övriga kostnader samt samordning av licenser.

4.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år
Försäljning av IT-tjänster	440	447	-7	-4,7%	1324	1341
Uthyrning av lokaler	70	70	0	4,7%	211	209
Försäljning övriga tjänster	125	115	10	27,2%	359	346
Erhållna bidrag						
Övriga bidrag	1	0	1	-58,8%	0	0
Övriga intäkter	3	17	-14	-89,9%	69	50
Verksamhetens intäkter	**639**	**649**	**-10**	**2,9%**	**1963**	**1946**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-244	-229	-15	35,4%	-691	-662
Material och varor	-3	-3	0	-10,8%	-10	-9
Lokal- och fastighetskostnader	-90	-93	3	3,6%	-277	-279
IT- och telekostnader	-233	-232	-1	0,3%	-737	-692
Övriga kostnader	-28	-26	-2	-50,4%	-74	-78
Verksamhetens kostnader	-598	-583	-15	8,5%	-1 792	-1 720
Avskrivningar	-43	-67	24	6,1%	-147	-200
Finansnetto	-7	-7	0	-25,2%	-22	-21
Resultat**	**-9,8**	**-8,1**	**-1,7**		**7**	**7**
* mkr** Avser resultat före bokslutsdispositioner.						

Intäkterna uppgår till 639 miljoner kronor, vilket är en negativ avvikelse mot budget med 10 miljoner kronor. Projekt med särskild finansiering är budgeterade linjärt och intäkterna förväntas realiseras senare under året i enlighet med budget. Lägre intäkter för *Försäljning av it-tjänster* förklaras av lägre faktiska volymer, exempelvis för resurstjänsten där färre uppdrag förväntas än budgeterat. *Försäljning av övriga tjänster* har högre intäkter än budgeterat utifrån tilläggsbeställningar inom löne- och upphandlingstjänsten.

Kostnaderna uppgår till 598 miljoner kronor vilket är en negativ avvikelse med 15 miljoner kronor. Avvikelsen beror främst på högre personalkostnader till följd av en högre rekryteringstakt i förhållande till periodiserad budget, förlängning av tillfällig förstärkning för att hantera teknisk skuld avseende datorer samt nya uppdrag.

Avskrivningskostnaderna uppgår till 43 miljoner kronor, vilket är 24 miljoner kronor lägre än budgeterat. Avvikelsen beror dels på en lägre upparbetningsgrad än planerat i slutet av 2025, dels en fortsatt låg upparbetningsgrad under början av året. Upparbetningsgraden förväntas öka under året i takt med att planerade investeringar genomförs.

4.1.1 Prognos i jämförelse med budget

Det budgeterade resultatkravet om 7 miljoner kronor förväntas uppnås och är tillika årsprognosen för årets resultat.

Under året kan volymförändringar och nya uppdrag från nämnder och bolag både tillkomma och utebli, vilket kan påverka såväl intäkter som kostnader. Intäkterna för året förväntas öka i förhållande till budget med 17 miljoner kronor, varav 15 miljoner avser nya uppdrag med särskild finansiering från regionledningskontoret. Inom övriga kontogrupper förväntas intäktsnivån vara förhållandevis konstant även om det sker volymförändringar inom respektive område.

Kostnaderna prognostiseras samtidigt att öka med 68 miljoner kronor jämfört med budget, främst inom *Personalkostnader inklusive inhyrd personal* samt *It- och telekostnader*. Kostnadsökningen motverkas delvis av lägre avskrivningskostnader om 52 miljoner kronor.

Årsprognosen för *Personalkostnader inklusive inhyrd personal* överstiger budget främst till följd av behov av uppdragskonsulter kopplade till utvecklingsprojekt, nya uppdrag som medfört utökade resurser samt förlängning av tillfällig resursförstärkning för att omhänderta den tekniska skulden avseende datorer. Behovet av specialistkompetens har bedömts som nödvändigt för att möjliggöra genomförandet av prioriterade utvecklingsprojekt, då serviceförvaltningens ordinarie organisation huvudsakligen är dimensionerad för löpande förvaltning och drift. Avvikelsen är därmed huvudsakligen hänförlig till medvetna prioriteringar för att säkerställa utvecklingsförmåga. Högre personalkostnader påverkas även av nya uppdrag som är intäktsfinansierade och därmed utgör omslutningsförändringar.

Förvaltningen fortsätter samtidigt arbetet med att minska beroendet av externa konsulter inom områden där kompetensbehovet bedöms vara långsiktigt, främst genom rekrytering och konsultväxling. Omställningen innebär initialt ökade personalkostnader, men bedöms på sikt bidra till ökad kontinuitet och lägre konsultberoende. Samtidigt kvarstår behovet av viss extern specialistkompetens inom tidsbegränsade utvecklingsprojekt och kompetens som i huvudsak återfinns inom konsultföretag. Budgeterad nivå för externa konsulter bibehålls i årsprognosen för att säkerställa tillräcklig flexibilitet och möjlighet att hantera nya uppdrag och utvecklingsinitiativ från nämnder och bolag under året.

Den tillfälliga resursförstärkningen för livscykelhantering är planerad att successivt avvecklas under sommaren. I samband med livscykelhanteringen av datorer uppgraderas även operativsystemet, vilket minskar framtida kostnader för licenssupport för datorer som ännu inte uppgraderats. Kostnaden för den tillfälliga resursförstärkningen bedöms därmed understiga de kostnader som annars skulle uppstå vid en lägre genomförandetakt.

It- och telekostnader består huvudsakligen av kostnader för licenser, it-tjänster och uppdragskonsulter inom it-området. Kostnadsökningen förklaras främst av volymförändringar och nya uppdrag inom licenser och it-tjänster, vilket motsvarar omslutningsförändringar. Licenskostnaderna prognostiseras att uppgå till 4,8 miljoner kronor högre än budgeterat och kostnaderna för it-tjänster till 25 miljoner kronor högre än budget.

Mot bakgrund av den samlade kostnadsutvecklingen bedrivs samtidigt ett arbete för att begränsa kostnaderna inom de delar av verksamheten som inte är kopplade till pågående utvecklingsprojekt och där reduceringar kan genomföras utan negativ

påverkan på tjänsteleveransen.

Avskrivningskostnaderna beräknas uppgå till 147 miljoner kronor, vilket är 52 miljoner kronor lägre än budgeterat. Prognosjusteringen beror på tidsförskjutningar i investeringar som inte slutfördes under 2025 samt en lägre upparbetningsgrad under årets inledning.

4.1.2 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år
Summa personalkostnader	**-231,0**	**-215,4**	**-15,5**	**21,5%**	**-651,8**	**-621**
Förändring sem- och löneskuld	-10,6	1,0	-11,6	18,5%	-2,4	-2
Lönekostnad	-143,2	-145,4	2,2	13,9%	-441,0	-420
- varav övertid	-1,4	-1,3	-0,1	4,0%	-3,2	-4
- varav sjuklönekostnad	-1,7	0	-1,7	0,9%	-3,8	0
PO-pålägg	-74,1	-64,7	-9,4	66,8%	-193,1	-185,3
Övriga personalkostnader	-3,0	-5,9	2,9	139,6%	-14,1	-18
Inhyrd personal	-12,9	-13,6	-0,7	40,3%	-39,2	-40,7
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-243,8**	**-228,9**	**-14,9**	**22,3%**	**-691,0**	**-661,7**

Personalkostnaderna, inklusive inhyrd personal, 14,9 miljoner kronor högre än budgeterat. Avvikelsen förklaras främst av nya uppdrag som medfört utökade resurser, högre rekryteringstakt än periodiserad budget samt förlängning av tillfällig resursförstärkning för att slutföra arbetet med att omhänderta den tekniska skulden avseende datorer. Högre personalkostnader påverkas även av konsultväxling och rekrytering inom områden där kompetensbehovet bedöms vara långsiktigt.

Samtidigt bedrivs ett kontinuerligt arbete för att minska nyttjandet av inhyrd personal genom återhållsam bemanning, rekrytering till vakanta tjänster samt konsultväxling i syfte att stärka den interna kompetensen och minska beroendet av extern bemanning över tid. Den tillfälliga resursförstärkningen för livscykelhantering av datorer planeras att successivt avvecklas under sommaren.

Vid jämförelse med motsvarande period föregående år bör genomförda verksamhetsförändringar under 2025 beaktas, då dessa påverkar kostnaderna och jämförbarheten mellan åren. Antalet anställda har också ökat i enlighet med planerade förstärkningar inför och under 2026, vilket bidrar till högre personalkostnader jämfört med föregående år. Ökningen är huvudsakligen av strukturell karaktär utifrån arbetet i syfte att stärka den interna kompetensen och minska beroendet av extern bemanning.

4.1.3 Konsultkostnader

Externa Konsultkostnader (Mkr)	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. %	Prognos år	Budget år
Juridik						
PR						
Management						
IT	-12,9	-25,1	12,2	-61,6%	-70,4	-70,0
Övriga	-2,4	-3,1	0,7	-64,7%	-8,6	-8,7
Summa externa konsultkostnader	**-15,3**	**-28,2**	**12,9**	**-62,1%**	**-79,0**	**-78,7**

Konsultkostnaderna är 12,9 miljoner kronor lägre än budgeterat, främst utifrån lägre nyttjande av extern specialistkompetens inom it-området. Avvikelsen förklaras dels av att vissa uppdrag ännu inte har initierats, dels av förvaltningens arbete med att minska konsultberoendet genom att stärka den interna utvecklingskapaciteten.

Under perioden har rekryteringar genomförts inom områden där ett långsiktigt kompetensbehov bedöms finnas, bland annat arkitekter och integrationsspecialister, roller som tidigare i hög grad bemannats av konsulter. Arbetet med konsultväxling och rekrytering av egen kompetens fortsätter under året inom prioriterade områden som exempelvis projektledning.

Samtidigt kvarstår behovet av extern specialistkompetens inom utvecklingsprojekt och områden där behov inte bedöms vara långsiktiga eller där kompetensen i huvudsak återfinns hos konsultföretag. Jämfört med motsvarande period föregående år har konsultnyttjandet minskat till följd av genomförda konsultväxlingar och tidigare beslutade åtgärder för minskad konsultanvändning. Konsultnyttjandet förväntas samtidigt öka under året i förhållande till nuvarande nivå, i takt med att fler utvecklingsprojekt intensifieras, vilket är i linje med årsbudget och årsprognos.

4.1.4 Administrativa kostnader

Administrativa kostnader (mkr)	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år
Administrativa kostnader	-515	-499	-16	-8,5%	-1 537	-1 468

Utfallet uppgår till 515 miljoner kronor, vilket är 16 miljoner kronor högre än budget. Avvikelsen beror främst på högre personalkostnader än budgeterat samt volymförändringar och nya uppdrag som tillkommit under året. Det påverkar främst personalkostnader, it- och telekostnader samt licenskostnader.

Jämfört med föregående år påverkas kostnadsnivån främst av verksamhetsövergångar, indexuppräkningar samt tillfälliga resursförstärkningar inom it-arbetsplatsområdet. Se även avsnitt *2.2.1 Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv*.

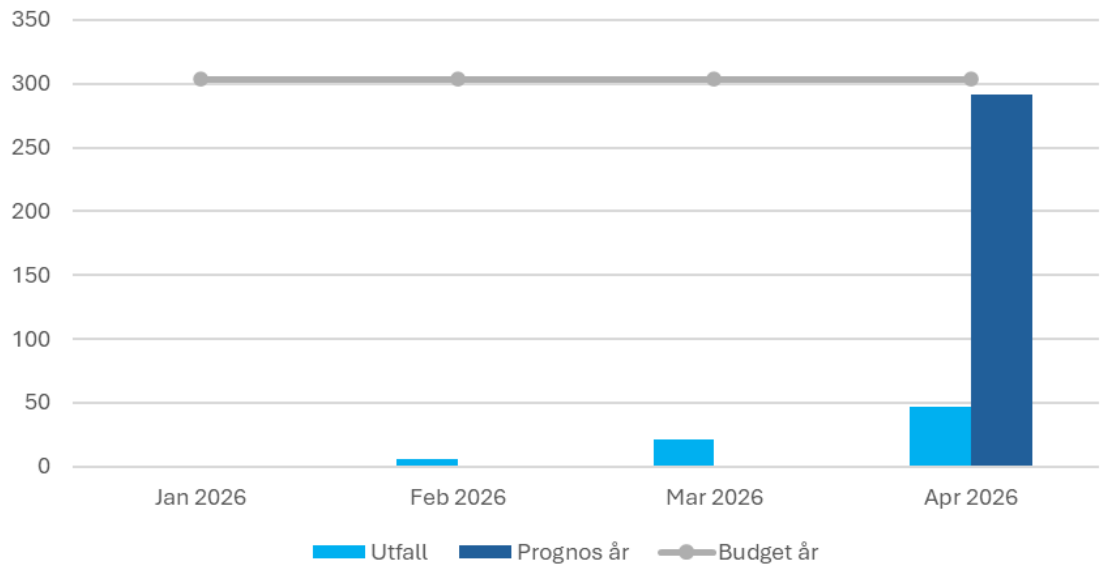
4.2 Åtgärder för ett resultat i balans

Serviceverksamheten bedrivs med en återhållsam prisutveckling i syfte att begränsa kostnadsökningarna i Region Stockholms kärnverksamheter, vilket innebär att inom ramen för beslutad budget hanterar serviceförvaltningen ett underliggande effektiviseringskrav. För att upprätthålla fastställt resultatkrav bedrivs därför ett kontinuerligt arbete med att identifiera och genomföra kostnadsdämpande och effektiviserande åtgärder inom verksamheten. Arbetet omfattar löpande prioriteringar och anpassningar utifrån behov, ekonomiska förutsättningar och kostnadsutveckling. Åtgärderna anpassas successivt utifrån det ekonomiska utfallet och den fortsatta utvecklingen under året.

Förvaltningen bedriver ett löpande arbete med uppföljning och analys av kostnadsutvecklingen samt identifiering av åtgärder i syfte att stärka den ekonomiska balansen. Arbetet omfattar bland annat samordning och optimering av licenser och it-tjänster, en restriktiv och behovsstyrd hållning avseende rekrytering och bemanning

och konsultväxling till egen personal. Effektiviseringar genom standardisering, automatisering och utvecklade arbetssätt inom support- och stödfunktioner fortsätter också under året.

4.3 Investeringar



4.3.1 Investeringsplanens genomförbarhet och risk

Investeringarna inom serviceverksamheten avser huvudsakligen ersättningsinvesteringar genom anskaffning av nätverks- och arbetsplatsutrustning som krävs för den löpande leveransen av administrativa stödtjänster. Ersättningsinvesteringarna är av underhållskaraktär och inte ambitionshöjande, utan nödvändiga för att upprätthålla funktion, säkerhet och stabilitet i tjänsteleveransen.

Investeringsplanens genomförbarhet är i nuläget beroende av fortsatt tillgång till it-utrustning och komponenter på en marknad som präglas av osäkerhet. Geopolitiska spänningar, handelsrestriktioner och den kraftigt ökade globala efterfrågan på AI-relaterad it-infrastruktur har medfört ökade utmaningar i leveranskedjorna för bland annat datacenterrelaterad it, nätverksutrustning och klienthårdvara. Detta medför risk för längre leveranstider, begränsad tillgång till vissa komponenter samt ökade kostnader.

Årsprognosen för investeringar baseras på nuvarande bedömning att erforderlig utrustning kan levereras i en omfattning som möjliggör planerat genomförande under året. Förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och för dialog med leverantörer och marknadsaktörer i syfte att bedöma påverkan på leveransförmåga och kostnadsutveckling. I nuläget är det dock inte möjligt att fullt ut bedöma om och i vilken omfattning komponentbristen kommer att påverka verksamheten under året.

För att minska risken för leveransstörningar och kostnadsökningar har förvaltningen genomfört proaktiva avrop och beställningar av utrustning för att i möjligaste mån

säkerställa merparten av årets prognostiserade behov utifrån nuvarande prisnivåer.

Samtidigt bedöms den största osäkerheten avse de kommande åren, då nya ramavtal för såväl nätutrustning som klienthårdvara kommer att upphandlas i en marknad med fortsatt hög efterfrågan och begränsad tillgång inom vissa komponentsegment.

Årsprognosen baseras också på att det är möjligt att få tillgång till behörig personal via fastighetsförvaltningen för livscykelhantering av accesspunkter på sjukhusen.

4.3.2 Investeringsutfall i jämförelse med budget

Ackumulerat investeringsutfall uppgick till 46,5 miljoner kronor vilket motsvarar en upparbetningsgrad om 15 procent av årets investeringsbudget.

Inom *Nätverk och datakommunikation* pågår dels arbete med att omhänderta eftersatt underhåll som redovisas som ett enskilt investeringsobjekt, dels planerad livscykelhantering för året. Det avser såväl utbyten av accesswitchar som accesspunkter med fokus på Danderyds sjukhus och Södersjukhuset. Upparbetningsgraden uppgår totalt till 5 procent av budget för samtliga investeringar inom området.

Inom *It-arbetsplats och identitet och behörighet – datorer* pågår också arbete med att slutföra arbetet med att omhänderta eftersatt underhåll som redovisas som ett enskilt investeringsobjekt 100 miljoner kronor, samt planerad livscykelhantering för året. Upparbetningsgraden uppgår till totalt 39 procent av budget för samtliga investeringar inom området.

4.3.3 Årets prognos i jämförelse med budget

Årets prognos uppgår till 291,4 miljoner kronor vilket motsvarar en prognostiserad upparbetningsgrad mot budget på 96 procent. Prognosen avviker med 12,3 miljoner kronor mot budget främst hänförligt till tidsförskjutning av ersättningsinvesteringar inom *Nätverk och datakommunikation*.

Upparbetningsgraden bedöms öka under kommande perioder utifrån beställningar som är gjorda under våren och där hårdvara ännu inte levererats och tagits i drift. I samband med årets prognos och investeringsprognosen för de kommande tio åren har omprioriteringar mellan lokalisationer och år genomförts i syfte att optimera möjligheterna att genomföra planerade investeringar. Samarbetet med berörda nämnder och bolag har intensifierats under perioden i syfte att tillsammans säkerställa nödvändiga resurser och planering för ett väl genomförande. Serviceförvaltningens egen genomförandeförmåga har också stärkts genom tillfälliga resursförstärkningar och interna arbetssätt för ökad leveransförmåga.

I årsprognosen har viss hänsyn tagits till ökade priser för nätutrustning och klienthårdvara, även om proaktiva inköp har gjorts till befintliga priser.

	Utgift Budget 2026	Utgift Prognos 2026
Löpande livscykelhantering		
Nätverk- och datakommunikation	135,7	96,5
It-arbetsplats och identitet och behörighet – datorer	72,5	55,8
It-arbetsplats och identitet och behörighet – övrig utrustning	15,0	12,0

	Utgift Budget 2026	Utgift Prognos 2026
Tekniska lokaltjänster	1,2	0,8
Kapacitet	3,3	3,1
Lokaltjänster	4,0	4,0
Övrig IT	1,3	23,4
Teknisk skuld – enskilda investeringsobjekt		
Nätverk och datakommunikation	26,5	26,0
IT-arbetsplats och identitet och behörighet - datorer	12,0	26,0
Nyinvesteringar		
Lokaltjänster	15,0	15,0
Nätverk och datakommunikation	15,7	15,6
Tekniska lokaltjänster	1,5	1,5
It-arbetsplats och identitet och behörighet – övrig utrustning	0	11,7
Totalt	**303,7**	**291,4**

Inom *Nätverk och datakommunikation* förväntas en högre takt av utbyten avseende teknisk skuld än budgeterat, men en viss tidsförskjuten ordinarie livscykelhantering utifrån omprioritering mellan lokalisationer. För året planeras Danderyd sjukhus, Södersjukhuset och Lindhagensområdet att slutföras, vilket avser både teknisk skuld och ordinarie planerad livscykelhantering. Se även 4.3.5 *Utfall och prognos enskilda investeringsobjekt*.

Inom *It-arbetsplats och identitet och behörighet* förväntas planerade utbyten av så väl teknisk skuld som livscykelhantering kunna genomföras i enlighet med budgeterad plan, under förutsättning att hårdvara finns att tillgå. I prognosen har en omfördelning mellan ersättnings-och nyinvesteringar samt mellan löpande livscykelhantering och teknisk skuld genomförts utifrån inventering.

Inom *Övrig IT* överstiger prognos budgeterad utgift utifrån tidsförskjuten ersättningsinvestering från 2025 som avser livscykelhantering av två egenägda servrar och driftsätts under 2026.

4.3.4 Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (mkr)	Utfall ack. innev. år	Prognos innev.år	Budget innev. år	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	1,9	32,1	32,2	-0,1	5,9
Ersättningsinvesteringar	44,6	259,3	271,5	-12,2	16,4
Totalt investeringar	**46,5**	**291,4**	**303,7**	**-12,3**	**15,3**

4.3.5 Utfall och prognos enskilda investeringsobjekt

Det enskilda investeringsobjektet *Nätverk och datakommunikation 100 miljoner kronor* avser teknisk skuld för livscykelhantering av nätutrustning till och med 2024. Den fastställda totalbudgeten för investeringsobjektet uppgår till 185,5 miljoner kronor. I tidigare planering ingick 26,5 miljoner kronor för genomförandet under 2025, vilket innebar att kvarvarande budgeterat investeringsutrymme inför 2026 uppgick till 159 miljoner kronor. Då planerade åtgärder inom objektet inte genomfördes under 2025 kvarstår dock hela investeringsutrymmet om 185,5 miljoner kronor för fortsatt genomförande.

Fördelningen mellan åren har reviderats utifrån genomförandeförutsättningar, omprioriteringar mellan lokalisationer samt anpassning till tillgängliga resurser och leveransförmåga. Investeringarna planeras genomföras mellan åren 2026–2030, vilket innebär en högre genomförandetakt jämfört med tidigare planering för perioden 2025–2031.

Det finns samtidigt en osäkerhet inför kommande år kopplat till komponenttillgång, prisutveckling och kommande upphandling av ramavtal. Årsprognos och planeringen baseras på nuvarande bedömning att erforderlig utrustning kan levereras för planerat genomförande samt att nödvändiga resurser finns tillgängliga för genomförandet.

Upparbetningsgraden per april 2026 uppgår till 36 procent i förhållande till årsbudget.

4.3.6 Driftsatta investeringsobjekt

De enskilda investeringsobjekten *Nätverk och datakommunikation* samt *It-arbetsplats och identitet och behörighet – datorer* som avser teknisk skuld per 2024 driftsätts löpande i takt med att livscykelhantering och utbyten genomförs.

4.3.7 Kommande investeringsbeslut för investeringsobjekt > 100 mnkr

Förvaltningen har inga planerade investeringsbeslut avseende investeringsobjekt som överstiger 100 miljoner kronor.