Fastighets- och servicenämnden
*Serviceförvaltningen*

TJÄNSTEUTLÅTANDE FSN 2020-0048

2020-01-28

Fastighets- och
servicenämnden

# Verksamhetsberättelse 2019, styrningsrapport samt årsuppföljning av plan för intern kontroll 2019 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen

## Ärendebeskrivning

Verksamhetsberättelse 2019 för serviceförvaltningen. I ärendet ingår även styrningsrapport 2019 samt årsuppföljning av plan för intern kontroll 2019.

## Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 28 januari 2020
Verksamhetsberättelse 2019
Styrningsrapport 2019
Plan för intern kontroll 2019, årsuppföljning, inklusive bilaga

## Förslag till beslut

Fastighets- och servicenämnden beslutar följande.

1. Fastighets- och servicenämnden godkänner verksamhetsberättelse 2019 för serviceförvaltningen.

2. Fastighets- och servicenämnden godkänner styrningsrapport 2019 för serviceförvaltningen.

3. Fastighets- och servicenämnden godkänner granskning och uppföljning av plan för intern kontroll 2019 för serviceförvaltningen.

4. Förklarar paragrafen omedelbart justerad.

## Förvaltningens förslag och motivering

Det som tidigare benämnts årsrapport för nämnder och bolag har från och med 2019 bytt namn till verksamhetsberättelse.

Nämnder och styrelser ska senast den 21 februari 2020 fastställa verksamhetsberättelse för 2019.

I ärendet redovisas förslag till verksamhetsberättelse för 2019, styrningsrapport 2019 samt årsuppföljning av plan för intern kontroll 2019 för serviceförvaltningen.

Ola Fagerstedt
Förvaltningschef

Per-Inge Buskas
Stabschef

**Beslutsexpediering:**
Akt
Regionledningskontoret
Regionrevisorerna

Region Stockholm

**Bilaga 1**

Diarienummer
FSN 2020-0048, RS 2019-0242

Fastighet och servicenämnden/Serviceförvaltningen

# Verksamhetsberättelse

December 2019

# Innehållsförteckning

1 Inledning ..... 4
1.1 Väsentliga händelser ..... 4

2 Styrning och ledning ..... 5
2.1 Verksamhetsfakta ..... 5
2.2 Styrning av nämnd/bolag ..... 6
2.2.1 Stiftelser ..... 6
2.3 Mål ..... 6
2.3.1 Långsiktigt hållbar ekonomi ..... 6
2.3.2 En hållbar region Stockholm ..... 7
2.3.3 Region Stockholm ska vara en attraktiv arbetsgivare ..... 10
2.4 Intern kontroll och regelefterlevnad ..... 12
2.4.1 Arbetet med intern kontroll ..... 12
2.4.2 Resultat och analys från riskbedömningen ..... 13
2.4.3 Försäkran ..... 13
2.4.4 Regelefterlevnad ..... 14
2.5 Anmodan ..... 16

3 Verksamhet ..... 17
3.1 Verksamhetsförändringar ..... 17

4 Ekonomi ..... 18
4.1 Resultat ..... 19
4.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal ..... 22
4.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans ..... 22
4.3 Investeringar ..... 23
4.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar ..... 24
4.4 Balansräkning ..... 25
4.5 Kassaflödesanalys ..... 25

5 Personal och utbildning ..... 26
5.1 Attraktiv arbetsgivare ..... 26
5.2 Arbetsmiljö och hälsa ..... 27
5.3 Systematisk kompetensförsörjning ..... 27
5.4 Personal ..... 28

5.5 Sjukfrånvaro ..... 28

6 Risker och möjligheter ..... 29

7 Pågående rättsprocesser (tvister) ..... 29

8 Ledningens åtgärder ..... 29

9 Förväntad utveckling 2020 ..... 29

10 Nämndbehandling ..... 30

# 1 Inledning

Serviceförvaltningen etablerades 2019 och verksamheter har succesivt överförts, huvudsakligen från regionledningskontoret.

Verksamheterna inom SF IT och Berga naturbruksgymnasium överfördes i samband med att serviceförvaltningens verksamhet startades upp vid ingången av 2019. Per den 1 juni tillkom verksamheter inom upphandling, digital kommunikation och FM-tjänster (Facility Management). Den 1 november överfördes verksamheter avseende HR-tjänster samt redovisning. Därutöver har ansvaret för samlokaliseringsprojektet överförts till serviceförvaltningen från regionledningskontoret.

Serviceförvaltningens resultat per den sista december 2019 uppgår till -0,2 miljoner kronor jämfört med budgeterat 0 kronor. SF IT:s resultat uppgår till -1,5 miljoner kronor och för Berga naturbruksgymnasiums uppgår resultatet till -5,4 miljoner kronor. Övriga tjänsteproducerande verksamheter inom serviceförvaltningen har under etablerings- och uppbyggnadsskedet finansierats dels via regionledningskontoret, dels via befintliga avtal, varför verksamhetens resultat uppgår till 0 kronor.

Samlokaliseringsprojektet har ett positivt resultat på 9,6 miljoner kronor, främst beroende på förskjutning i tid mellan verksamhetsår. Projektet finansieras via budgeterade anslag.

Årets intäkter uppgår till 1 244 miljoner kronor jämfört med budgeterat 1 258 miljoner kronor. Verksamhetens totala kostnader uppgår till 1 244 miljoner kronor jämfört med budgeterat 1 258 miljoner kronor.

I fastställd budget har inte intäkter och kostnader för de verksamheter som successivt tillkommit under året beaktats.

Prognosen för årets resultat uppgick till 0 kronor.

Årets investeringar uppgår till 228 miljoner kronor, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 60 procent. Årets budget uppgår till 379 miljoner kronor.

## 1.1 Väsentliga händelser

Inga väsentliga händelser att rapportera.

# 2 Styrning och ledning

## 2.1 Verksamhetsfakta

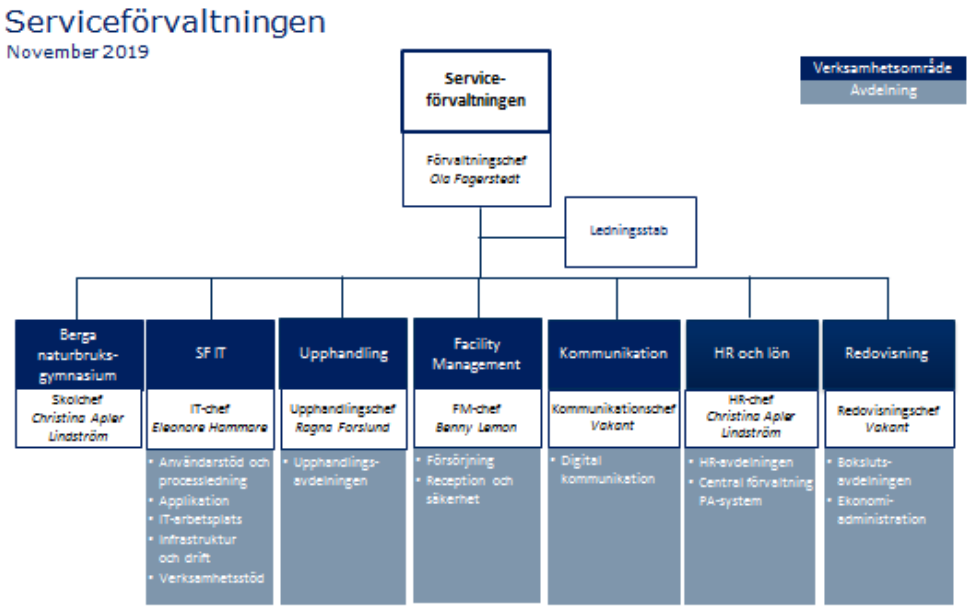
Fastighets- och servicenämnden ansvarar för Region Stockholms fastighetsbestånd (med undantag för kollektivtrafikens fastigheter) och serviceverksamhet. Denna verksamhetsberättelse omfattar serviceverksamheten.

Nämnden har fullmäktiges uppdrag att tillhandhålla koncerngemensamma servicetjänster till Region Stockholms nämnder och bolag och ska tillse att dessa bedrivs kostnadseffektivt och med största möjliga nytta för de som använder dem.

Serviceverksamheten har initialt dominerats av leveransuppdraget inom it-tjänster. Genom övertagande av verksamhet från andra delar av Region Stockholm ingår också inköps- och upphandlingsstöd, FM-tjänster (Facility Management), löne-, personal-, redovisningsadministration samt digital kommunikation.

Vidare ingår Berga naturbruksgymnasium, som fullgör Region Stockholms uppgifter som huvudman för regionens offentliga skolväsende enligt skollagen (2010:800). Nämnden ansvarar också samlokaliseringsprojektet av de centrala förvaltningarna inom Region Stockholm. Samlokaliseringen sker i huvudsak vid Lindhagen och Norra Stationsgatan. Verksamheterna flyttar i omgångar från och med november 2019 till och med första kvartalet 2020.

Serviceförvaltningen leds av en förvaltningschef, som inför nämnden är ansvarig för serviceverksamheten. Förvaltningen är organiserad i sju verksamhetsområden samt en stabsfunktion.



Förvaltningens ledning och medarbetare arbetar utifrån Region Stockholms vision om en attraktiv, hållbar och växande Stockholmsregion.

Under 2020 kommer nämnden att utveckla utbudet av tjänster. Detta kommer att ske i första hand genom övertagande av verksamhet från andra delar av Region Stockholm.

## 2.2 Styrning av nämnd/bolag

Beskrivs i Styrningsrapport Förvaltning (bilaga).

### 2.2.1 Stiftelser

Fastighets- och servicenämnden ansvarar inte för någon stiftelse.

## 2.3 Mål

### 2.3.1 Långsiktigt hållbar ekonomi

Serviceförvaltningens resultat per den sista december 2019 uppgår till -0,2 miljoner kronor jämfört med budgeterat 0 kronor.

***Ett resultat i balans***

Serviceförvaltningens resultat per den sista december 2019 uppgår till -0,2 miljoner kronor jämfört med budgeterat 0 kronor.

Årets intäkter uppgår till 1 244 miljoner kronor jämfört med budgeterat 1 258 miljoner kronor. Verksamhetens totala kostnader uppgår till 1 244 miljoner kronor jämfört med budgeterat 1 258 miljoner kronor.

I budgeten har inte intäkter och kostnader för de verksamheter som succesivt tillkommit under året beaktats.

| Indikator (rapporteras per år) | Utfall | Utfall fg år | Måluppfyllelse indikator | Målvärde nämnd/bolag | Målvärde fullmäktige |
|---|---|---|---|---|---|
| **Fastställt resultatkrav** *(Regionfullmäktige)* | | | – | | |

**Uppdrag från Regionfullmäktige**

| | |
|---|---|
| ✔ Avslutad | **Tillse att budget finns för genomförandet av samlokalisering** |

LS 2016-1489 Löpande

***Kommentar***

Viss tidsförskjutning av samlokaliseringsuppdraget ger att kostnader kommer in även under 2020. Budget för 2020 finns.

| Uppdrag från Regionfullmäktige | |
|---|---|
| ✔ Avslutad | **Framtida hyres- och servicemodell för samlokaliserade lokaler** |

LS 2016-1489 Löpande

***Kommentar***

Principer för hyres- och servicemodell är fastställda och utgör budgetunderlag för 2020. Hyres- och servicemodellen implementeras i sin helhet 1 januari 2020.

## 2.3.2 En hållbar region Stockholm

### *Social hållbarhet*

*Se kommentar under 2.3.2.3 Region Stockholms påverkan på klimatet ska minska.*

| Aktiviteter | |
|---|---|
| ✔ Avslutad | Införa en teknisk lösning för att upptäcka material kopplat till sexuella övergrepp på barn |

***Kommentar ÅR 2019***

Systemet är implementerat. Den tekniska lösningen infördes under våren 2019.

| | |
|---|---|
| ✔ Avslutad | Godkänna avtal om licenser som krävs för teknisk lösning - förhindrande av sexuella övergrepp |

***Kommentar ÅR 2019***

Avtalet och licenserna finns på plats i och med att den tekniska lösningen infördes under 2019.

### *Stockholmsregionen ska inom fem år vara en av Europas fem ledande forskningsregioner inom forskning som syftar till bättre hälsa*

| Indikator (rapporteras per år) | Utfall | Utfall fg år | Måluppfyllelse indikator | Målvärde nämnd/bolag | Målvärde fullmäktige |
|---|---|---|---|---|---|
| **Nämnden/bolaget har infört metoder och verktyg för att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt** *(Regionfullmäktige)* | Delvis | | ◆ | Ja | Ja |

***Kommentar***

Fastighets- och servicenämnden etableras under 2019. Uppbyggnaden av verksamheten sker successivt och i första hand genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga bolag och förvaltningar. Effektiviseringar som görs inom serviceförvaltningen ska komma övriga förvaltningar och bolag tillgodo genom sänkta priser och kostnader för Region Stockholm. Under 2020 kommer nämnden att se över arbetet på övergripande nivå i syfte att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt.

### *Region Stockholms påverkan på klimatet ska minska*

Serviceförvaltningen arbetar för att minska klimatpåverkan och därmed bidra till att Region Stockholms mål om en hållbar samhällsutveckling. Konkret innebär det bland annat att ställa effektiva hållbarhetskrav vid upphandlingar, sträva efter att köpa in produkter som är långsiktigt hållbara för att i slutändan minimera andelen avfall och stärka socialt ansvarstagande i leverantörskedjan för varor och tjänster vid upphandlingar.

Samlokaliseringen av de centrala förvaltningarna innebär en flytt till mer yteffektiva lokaler. Samlokaliseringen innebär också ett ökat fokus på åtgärder för att minska verksamhetsenergin.

| Indikator (rapporteras per år) | Utfall | Utfall fg år | Måluppfyllelse indikator | Målvärde nämnd/ bolag | Målvärde fullmäktige |
|---|---|---|---|---|---|
| **Verksamhets- och fastighetsenergi i fastigheter ägda av Region Stockholm, kWh/kvm (A-temp)** *(Regionfullmäktige)* | | | – | | >=-16 |
| ***Kommentar*** Indikatorn är inte relevant för serviceförvaltningen utan avser fastighetsverksamheten inom fastighets- och servicenämnden. | | | | | |
| **Klimatpåverkan från Region Stockholms tjänsteresor, ton koldioxidekvivalenter** *(Regionfullmäktige)* | | | ● | | |
| ***Kommentar*** Serviceförvaltningen följer de riktlinjer som finns och väljer i första hand resfria möten, i andra hand tågresor och endast då det inte finns lämpliga alternativ, flygresor. SF IT har funnits i serviceförvaltningen sedan februari 2019 och är den verksamhet som finns särredovisad för året enligt särskild rapportering. Övriga verksamheter har verkat både i regionledningskontoret och serviceförvaltningen och redovisas i regionledningskontoret. Eftersom redovisningen ska ske i procent jämfört med föregående år är det inte möjligt i och med att förvaltningen bildades 2019. Av de resor som gjorts (totalt 67) är mindre än tre procent flygresor (2 st) och ca 95 procent tågresor (63 st). | | | | | |

## *Region Stockholm ska upprätthålla sina samhällsviktiga funktioner vid extraordinära händelser och klimatförändringar*

Stora delar av fastighets- och servicenämndens verksamhet är att betrakta som samhällsviktig. Det ställer krav på att verksamheten kan fortsätta att fungera även om en störning uppstår, samt vid extraordinära händelser.

En förutsättning för att nämnden ska kunna hantera störningar, allvarliga och extraordinära händelser är en väl fungerande struktur och samarbete med andra aktörer. För att kunna upprätthålla en hög säkerhet och beredskap krävs också att verksamheten övar.

Under 2020 ska en risk-, klimat- och sårbarhetsanalys genomföras som underlag för nämndens ständiga förbättringsarbete. Analyserna ska omfatta både verksamheter, fastigheter och teknisk infrastruktur.

Vidare ska teknisk it-säkerhet integreras i de tjänster som nämnden levererar. Detta sker bland annat i form av rutin för uppföljning av och kontinuerlig förbättring av

säkerheten i de tjänster som nämnden tillhandahåller.

### *Skattepengar ska frigöras till kärnverksamhet*

Serviceförvaltningens kärnverksamhet är att tillhandahålla koncerngemensamma servicetjänster till Region Stockholms nämnder och bolag. I uppdraget ingår att säkerställa att tjänsterna bedrivs kostnadseffektivt och med största möjliga nytta för de som använder tjänsterna.

Genom att samla dessa verksamhetsområden i en nämnd effektiviseras processer ytterligare och specialistkompetens säkras i en större organisation. Region Stockholms övriga nämnder och bolag ska därmed kunna fokusera på sina respektive kärnverksamheter.

**Uppdrag från Regionfullmäktige**

| | |
|---|---|
| ✔ Avslutad | **Avtal mellan regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden om dess uppdrag, mål och leverans av it-tjänster** |

LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag

***Kommentar***

Klart. Överenskommelse mellan regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden om tillhandahållande av IT-tjänster beslutades i december 2019.

| | |
|---|---|
| ✔ Avslutad | **Utföra tjänster inom it-service** |

LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag

***Kommentar***

Serviceförvaltningen ansvarar för att, mot beställning och ersättning, tillhandahålla IT-tjänster till nämnder och bolag inom Region Stockholm. It-service är en del av serviceförvaltningens löpande verksamhet sedan 2019

| | |
|---|---|
| ✔ Avslutad | **Utse innovationsansvarig** |

LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag

***Kommentar***

Innovationsansvarig är förvaltningschef Ola Fagerstedt.

| | |
|---|---|
| ✔ Avslutad | **Avsätta medel för utveckling, innovation och förnyelse** |

LS 2017-1455 Budget 2019 för Region Stockholm - Budgetuppdrag

***Kommentar***

Utveckling, innovation och förnyelse är viktiga delar i utvecklingen av Region Stockholm. Serviceförvaltningens verksamheter är intäktsfinansierade. Särskilda innovationsinsatser enligt uppdraget kommer att belasta kunderna. Serviceförvaltningen arbetar för att de effektiviseringar som görs utifrån nämndens uppdrag att tillhandahålla servicetjänster, ska komma övriga förvaltningar och bolag till godo genom sänkta priser och kostnader.

### *Fördjupad uppföljning av En hållbar region Stockholm*

### Digitalisering - Ledning och styrning

Serviceförvaltningen bildades under 2019 och är under uppbyggnad, både vad gäller ingående verksamhet, processer och rutiner. Under 2020 kommer förvaltningen att integrera digitalisering och innovation i verksamhetsplaneringen.

**Digitaliseringsinitiativ**

Deltagande från Region Stockholm Innovation i flera upphandlingar. Stöd i att få med innovation i upphandlingsdokumenten.

Under 2019 har också Region Stockholms regionala PA-system införts på trafikförvaltningen. Slutförandet av överflyttningen innebär att det bara är en verksamhet kvar som inte använder samma lönesystem som övriga verksamheter inom Region Stockholm.

Se även avsnitt 3 Verksamhet.

**Digitalisering - Realisering av förväntade nyttor**

Mycket av det arbete som genomförts inom it-verksamheten under 2019 har lagt en grund som möjliggör fortsatt arbete med bland annat standardiserade tjänster, tydlighet i uppdrag och roll som intern it-leverantör, kostnadseffektiva arbetssätt och processer.

**Digitalisering - Goda exempel**

I syfte att förenkla och effektivisera hanteringen med avtalssignering har ett test genomförts med elektronisk signering av beslut.

**Innovation**

I för varje upphandling framtagen upphandlingsstrategi finns ett avsnitt som behandlar innovation.

Några medarbetare inom förvaltningen har genomgått en webbaserad utbildning i AI (Artificiell intelligens).

### 2.3.3 Region Stockholm ska vara en attraktiv arbetsgivare

***Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare***

Etableringen av serviceförvaltningen under 2019 innebär att en rad verksamheter har överförts under året från Region Stockholms övriga förvaltningar och bolag. Verksamhetsförändringarna under 2019 och fortsatta verksamhetsövergångar under kommande år är en utmaning för nämnden. Resultatet från förvaltningens första medarbetarundersökning är tre enheter under fullmäktiges mål och chefsindex är två enheter under målet. Under 2020 kommer förvaltningen att arbeta vidare med att utveckla arbetet kopplat till medarbetar- och chefskap, kompetensutveckling och kompetensförsörjning.

| Indikator (rapporteras per år) | Utfall | Utfall fg år | Måluppfyllelse indikator | Målvärde nämnd/ bolag | Målvärde fullmäktige |
|---|---|---|---|---|---|
| **Personalomsättning** *(Regionfullmäktige)* | | | ▬ | | <=10% |

***Kommentar***

Etableringen av serviceförvaltningen inleddes under 2019. Det gångna året har kännetecknats av överföring av verksamhetsområden från Region Stockholms övriga verksamheter. Under dessa förutsättningar är redovisning av personalomsättning inte relevant.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Andel av medarbetarna som uppger att de under året haft ett individuellt medarbetarsamtal med sin närmaste chef** *(Regionfullmäktige)* | 91% | | ■ | | 100% |

***Kommentar***

Fastighets- och servicenämnden etablerades under 2019. Löpande under året har ett flertal verksamheter tillkommit till serviceförvaltningen. De stora verksamhetsförändringarna har gjort det svårt att nå 100 procent. Under 2020 kommer förvaltningen att arbeta vidare med och utveckla frågor kopplade till bland annat chefs- och medarbetarskap, kompetensutveckling och kompetensförsörjning.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Medarbetarindex** *(Regionfullmäktige)* | 73 | | ■ | | >=76 |

***Kommentar***

År 2019 har präglats av nyetableringen av serviceförvaltningen och överföringen av verksamheter från Region Stockholms övriga förvaltningar och bolag. Samtidigt som stora organisationsförändringar genomförts har en första medarbetarundersökning genomförts under hösten. Resultatet av medarbetarenkäten ligger tre enheter under fullmäktiges mål för Region Stockholm. Inom förvaltningen pågår arbetet med att återkoppla och analysera resultatet inom respektive verksamhetsområde för att därefter ta fram aktiviteter/handlingsplaner i syfte att utveckla verksamheten. Vidare har under 2019 en förändringsgrupp etablerats inom förvaltningen med representanter från verksamhetsområdena som har kommit med förslag på aktiviteter för att utveckla en sammanhållen förvaltning. Förändringsgruppen har under hösten redovisat förslagen för ledningsgruppen och arbetar vidare med identifierade utvecklingsområden. Gruppen leds av verksamhetsområdeschef SF IT.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Chefsindex** *(Regionfullmäktige)* | 76 | | ■ | | >=78 |

***Kommentar***

År 2019 har präglats av nyetableringen av serviceförvaltningen och överföringen av verksamheter från Region Stockholms övriga förvaltningar och bolag. Samtidigt som stora organisationsförändringar genomförts har en första medarbetarundersökning genomförts under hösten. Chefsindex ligger två enheter under fullmäktiges mål för Region Stockholm. Exempel på aktiviteter under 2019 för att förstärka och utveckla chef- och ledarskap är utbildningar i lönesättning och lönesamtal, processen kring medarbetarenkäten och arbetsrätt. Förvaltningschefen har också genomfört chefsmöten under 2019 som kommer att fortsätta under 2020.

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Andelen sjukfrånvaro i relation till ordinarie arbetstid** *(Regionfullmäktige)* | 5,2% | | ● | | 6,2% |

***Kommentar***

Sammantaget har serviceförvaltningen en låg andel sjukfrånvaro. Förvaltningen arbetar med tidiga insatser vid signaler på ohälsa, uppföljning av korttidsfrånvaro och stöd från HR vid behov åtgärder. Det kan exempelvis handla om samtal hos företagshälsovården eller rehabiliteringsutredning.

**Uppdrag från Regionfullmäktige**

| | |
|---|---|
| ✔ Avslutad | **Samlokalisering av centrala förvaltningarna** |
| LS 2016-1489 Löpande | |

***Kommentar***

Samlokaliseringen av de centrala förvaltningarna påbörjades under fjärde kvartalet 2019 då ett flertal verksamheter flyttade till gemensamma lokaler i Lindhagen och på Norra Stationsgatan. Inflyttningar i denna fas avslutas under första kvartalet 2020.

### *Systematisk kompetensförsörjning*

Kompetensutveckling och kompetensförsörjning är av stor strategisk betydelse för att kunna möta och genomföra de utmaningar som nämnden står inför. Förvaltningen fortsätter att arbeta aktivt med att lyfta och ha en dialog gällande kompetensförsörjningsfrågorna i förvaltningens chefsgrupp. Förvaltningen har också tagit fram ett underlag med mallar för handlingsplaner till cheferna med utgångspunkt från Region Stockholms kompetensförsörjningsstrategi.

Kompetensutvecklingsplaner ska skapas på individ och gruppnivå för att upprätthålla och utveckla kompetensen utifrån verksamhetens mål och uppdrag.

I övrigt, se kommentar under Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare.

## 2.4 Intern kontroll och regelefterlevnad

### 2.4.1 Arbetet med intern kontroll

Den interna kontrollen utgår från Region Stockholms policy för intern kontroll beskriven i budget 2020 för Region Stockholm, bilaga 5, Integrerad ledning och styrning av Region Stockholm (RS 2019-0829). Arbetet med intern kontroll syftar till att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument.

Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet. Riskanalys genomförs för de riskfaktorer som bedöms kunna påverka möjligheterna att nå uppsatta mål.

Nämnden ansvarar för den interna kontrollen inom verksamhetsområdet med utgångspunkt i beslut fattade av regionfullmäktige och regionstyrelse. Förvaltningschefen ansvarar för att i enlighet med policy för intern kontroll utforma konkreta och verksamhetsspecifika styrdokument för att upprätthålla en god intern kontroll. Förvaltningschefen rapporterar löpande till nämnden hur den interna kontrollen fungerar. Nämnden utvärderar kontinuerligt den information som förvaltningsledningen lämnar. Arbetet omfattar bland annat att säkerställa att åtgärder vidtas rörande de brister och förslag till åtgärder som framkommit vid den interna kontrollen.

Granskning av att kontrollmoment och planerade åtgärder genomförs utförs av kontrollansvarig. Uppföljning/granskning av åtgärder dokumenteras i den interna kontrollplanen och redovisas för nämnden.

### 2.4.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Riskerna värderades i en övergripande riskanalys som låg till grund för den interna kontrollplanen. Värdering av riskerna genomfördes av förvaltningens ledningsgrupp. För varje risk framgår riskbeskrivning och konsekvens. Riskerna bedömdes utifrån sannolikhet och konsekvens. Nämnden beslutade om den interna kontrollplanen. Riskanalysen identifierade nio (9) risker. Till varje risk finns kontrollmoment och/eller begränsande åtgärder specificerade.

Åtgärder och kontroller för att begränsa/minska konsekvenser av identifierade risker i internkontrollplan följs upp löpande av respektive riskägare och granskas av kontrollansvarig/risksamordnare i samband med verksamhetsuppföljning (delår och helår). Eventuella brister rapporteras till ledningsgruppen för vidare hantering av respektive riskägare.

Etableringen av serviceförvaltningen inleddes under 2019 och fortsätter enligt plan kommande år. Uppbyggnaden av verksamheten sker successivt och i ett första steg genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga förvaltningar och bolag. Under året har verksamheter från framför allt regionledningskontoret och Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) förts över till serviceförvaltningen. Utvecklingen av verksamheten med nya verksamhetsområden har också präglat riskarbetet. Verksamhetsövergångar till förvaltningen har genomförts vid tre tillfällen (februari, juni och november) under 2019. Verksamhetsövergångar tillsammans med fysiska verksamhetsflyttar samt gränsdragningen mellan avlämnande och mottagande verksamhet, är två risker som har varit i fokus under året. Väl genomförd planering och tidig dialog har varit nycklar i att kunna genomföra övergångarna.

En tredje risk som tidigt identifierades var den snabba uppbygganden av förvaltningen och dess förutsättningar att under pågående verksamhet och med begränsade resurser ta emot närmare 600 medarbetare. En medarbetarundersökning genomfördes under hösten som visar att serviceförvaltningens resultat (73) ligger något under målet för Region Stockholm (≥76). Ett arbete pågår nu inom förvaltningen att utifrån handlingsplaner inom respektive verksamhetsområde utveckla och stärka medarbetare och chefer samtidigt som vi skapar en positiv och stark kultur.

### 2.4.3 Försäkran

Fastighets- och servicenämnden har försäkrat sig om att man genom förvaltningschefen vidtagit nödvändiga åtgärder för att uppnå en tillräcklig intern kontroll inom verksamheten, i enlighet med Policy för intern kontroll (LS 1303-0431).

### 2.4.4 Regelefterlevnad

*Övriga områden*

**Informationssäkerhet**

Förvaltningen har under våren förstärkt arbetet inom informationssäkerhet genom att kartlägga aktuellt och framtida behov inom informationssäkerhetsområdet. Arbetet har bland annat resulterat i en handlingsplan för 2019–2020.

Ett ledningssystem inom området har införts. Arbete har påbörjats för att ta fram och säkerställa dokumentation och processer. Arbetet fortsätter under 2020.

Under året har en informationssäkerhetssamordnare utsetts, som också är förvaltningens representant i Region Stockholms informationssäkerhetsråd. Inom förvaltningen har ett informationssäkerhetsforum startats som stöd i arbetet.

Ett övergripande arbete för att säkerställa klassificering och riskanalys av förvaltningens informationstillgångar har påbörjats och kommer att tillsammans med en översyn av behörighetshantering vara prioriterade aktiviteter under 2020.

Egenkontroll på strategisk nivå, via deklaration i Compliance-portalen, har genomförts och godkänts av förvaltningschefen.

Serviceförvaltningens ansvarsområde har under året utökats med ett flertal verksamhetsområden. Under 2020 kommer informationssäkerhetsarbetet att utökas till att även omfatta nya verksamhetsområden.

**Säkerhet och krisberedskap**

Inom it-verksamheten bedrivs ett systematiskt säkerhets- och krisberedskapsarbete. Uppbyggnaden av serviceförvaltningen innebär att ett flertal verksamheter tillkommit under 2019 och ytterligare verksamheter tillkommer kommande år. Under 2020 kommer därför en kartläggning gällande säkerhet och krisberedskap att göras som även omfattar nytillkomna verksamhetsområden samt gränsdragningen gentemot regionledningskontoret.

**Antikorruption**

I förvaltningens årshjul för APT (arbetsplatsträffar) ingår bland annat områden som omfattas av policyn för antikorruption. Under 2020 planeras aktiviteter i verksamhetsområdenas verksamhetsplaner som syftar till att stärka följsamheten inom området.

**Inköp**

Etableringen av serviceförvaltningen under 2019, med tillkommande verksamheter löpande under året, medför att inköpsbokslutet inte omfattar samtliga verksamheter.

Inför inköp säkerställer förvaltningen att strategisk analys och planering genomförs. Under 2019 har 96 procent av genomförda upphandlingar[1] över direktupphandlingsgränsen en dokumenterad upphandlingsstrategi.

Förvaltningen har även en systematisk uppföljning av förvaltade avtal för att säkerställa att Region Stockholm får rätt värde, att avtal efterlevs och att oseriösa leverantörer inte anlitas. Uppföljningen av förvaltade avtal uppgick till 82 procent.

Utifrån uppbyggnaden av förvaltningen med tillkommande verksamheter påbörjas under 2020 arbetet med att synkronisera förvaltningens rutiner kopplade till inköpsprocessen.

### Uppförandekod för leverantörer

Serviceförvaltningen omsätter miljömål till krav i upphandlingar där så är relevant. Inom prioriterade riskområden ställs också krav gällande mänskliga rättigheter, arbetsrätt och antikorruption utifrån Region Stockholms uppförandekod för leverantörer.

Under 2019 har hållbarhet beaktats i enlighet med inköpspolicyn i 47 av 49 lokalt samordnade upphandlingar.

Arbete har påbörjats med avtalsuppföljning gällande uppförandekoden.

### Jämställdhet och jämlikhet (inklusive HBTQ)

Se avsnitt 5.2 Arbetsmiljö och hälsa.

### Delaktighet för personer med funktionsnedsättning, folkhälsa, nationella minoriteter samt barns rättigheter

Serviceförvaltningen beaktar Region Stockholms styrdokument. Förvaltningen är under uppbyggnad vad gäller ingående verksamhet, processer och rutiner. Under 2020 kommer en kartläggning gällande ovanstående områden att göras som även omfattar nytillkomna verksamhetsområden.

[1] 47 av 49 upphandlingar. Avser lokalt samordnade upphandlingar.

## 2.5 Anmodan

### Anmodan

▶ Pågående enligt plan

**Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att fortsatt säkerställa åtgärder för att minska konsultkostnader och att intensifiera arbetet med att skifta ut konsulter.**

RS 2018-1077

**ÅR 2019**

Åtgärdsprogram initierat inom IT-verksamheten. Arbetet följs löpande. Övriga verksamheter har mycket lågt konsultanvändande

▶ Pågående enligt plan

**Regionstyrelsen anmodar de nämnder och bolag med en investeringsverksamhet att intensifiera arbetet med styrning och uppföljning av investeringar genom att proaktivt och löpande arbeta med kvalitetssäkring av investeringarnas prognoser. Status, avvikelser och risker följs upp i landstingets tertial-, delårs- och årsrapportering.**

RS 2018-1077

**ÅR 2019**

Styrning och uppföljning av investeringar sker enligt plan.

▶ Pågående enligt plan

**Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att ytterligare intensifiera sitt arbete med att integrera informations- och it-säkerhet i sina verksamhetsprocesser och att ha ett tydligt fokus på att åtgärda identifierade avvikelser beträffande styrning, ledning och regelefterlevnad inom området.**

RS 2018-1077

**ÅR 2019**

Informationssäkerhetssamordnare rekryterad från och med november 2019. Arbetet med att integrera informationssäkerhet i verksamhetsprocesserna pågår.

▶ Pågående enligt plan

**Regionstyrelsen anmodar samtliga nämnder och bolag att ytterligare intensifiera sitt arbete med säkerhet och krisberedskap.**

RS 2018-1077

**ÅR 2019**

Serviceförvaltningens verksamhet är under uppbyggnad. I arbetet ingår att integrera säkerhet och beredskap i den nya organisationen.

# 3 Verksamhet

År 2019 har präglats av etableringen och uppbyggnaden av serviceförvaltningen. Ny förvaltningschef, Ola Fagerstedt, tillträdde den 1 augusti.

It har varit det dominerande verksamhetsområdet under året med en mängd uppdrag och projekt inom ordinarie drift och förvaltning av it-infrastruktur, applikationer och system. Exempel på uppdrag och projekt är de stora ny- och ombyggnationerna av Region Stockholms sjukhus, flytt av verksamheter samt deltagande i projektet Framtidens Vårdmiljö.

Samtliga planerade strategiska IKT-projekt (informations- och kommunikationsteknik) för vården pågår. Serviceförvaltningen ansvarar också för leveranssamordningen av nätverksleveranser till Karolinska Universitetssjukhuset, Södersjukhuset och Danderyds sjukhus samt till samlokaliseringsprojektet av de centrala förvaltningarna.

Under hösten 2019 har den första delen av arbetet med regiongemensamma it-tjänster slutförts mellan serviceförvaltningen, regionledningskontoret och några av förvaltningens största it-kunder. Syftet med arbetet har varit att få plats ett avtal mellan Region Stockholm och fastighets- och servicenämnden gällande bland annat standardtjänster och samverkansformer. Under 2020 fortsätter arbetet med implementering av samarbetsformerna tillsammans med kunderna.

I juni 2019 genomfördes ytterligare verksamhetsförändringar. I samband med att Region Stockholms centrala inköpsfunktion delades i två organisationer överfördes den taktiska/operativa delen från regionledningskontoret till serviceförvaltningen, och bildade ett nytt verksamhetsområde - Upphandling. Vidare överfördes Digital kommunikation från regionledningskontoret till serviceförvaltningen. Arbetet inom verksamhetsområdet har präglats av att utforma nya samverkansformer gentemot övriga förvaltningar och bolag inom Region Stockholm.

I juni skapades också ett nytt verksamhetsområde - Facility Management - med uppdrag att utföra tjänster innebärande att de fysiska arbetsplatserna för Region Stockholms medarbetare ska fungera. I tjänsterna ingår bland annat kontorslokaler, posthantering, lokalvård och reception.

Sedan den 1 november 2019 ingår också verksamhetsområdena HR och lön samt Redovisning i förvaltningen.

## 3.1 Verksamhetsförändringar

Se avsnitt 3 Verksamhet.

# 4 Ekonomi

Resultatet för serviceförvaltningen per den sista december uppgår till -0,2 miljoner kronor år 2019. Både intäkterna och kostnader ligger något lägre än budgeterat.

**SF IT**

SF IT:s resultat uppgår till -1,5 miljoner kronor, vilket motsvarar ett underskott på cirka 0,1 procent av omsättningen.

Ett nytt avtal med Microsoft omfattar en utökning av funktionalitet vad avser it-säkerhet och mobilitet för användarna. Införandet av detta avtal och Windows 10 innebär en ökad kostnad för it-arbetsplatser.

Under hösten har två större projekt påbörjats inom IT-arbetsplats: Office 365/Teams, som är slutfört, samt nytt Active Directory (AD) för Regionen. AD-projektet är ännu inte slutfört vid årsskiftet. Projekten finansieras av Strategisk IT på regionledningskontoret.

SF IT är helt tjänstefinansierad. Det finns dock vissa licenskostnader inom integration som inte är fullt finansierade. Ett arbete pågår för att utöka tillhandahållandet av säkra integrationstjänster och därmed också få finansiering av dessa kostnader.

**Berga naturbruksgymnasium**

Berga naturbruksgymnasium har ett underskott på 5,4 miljoner kronor för år 2019.

Ett utökat antal elever på Berga innebär ökade intäkter med cirka 32 miljoner kronor på helårsbasis, varav knappt 3 miljoner kronor avser innevarande år. Det utökade elevantalet har kunnat hanteras med en utökning av antalet anställda med endast en halv tjänst. Därutöver har elevhem rustats upp och nya datorer har köpts in.

**Övriga serviceförvaltningen inklusive samlokaliseringsprojektet**

Övriga verksamheter inom serviceförvaltningen visar ett samlat överskott på 6,7 miljoner kronor, till största del beroende på samlokaliseringsprojektet.

I samlokaliseringens ursprungliga plan låg planerat projektavslut tidigt under 2020. Projektets komplexitet och omfattning har lett till att tidplanen har förlängts och projektavslut senarelagts. Totalt ligger kostnaderna inom ram, men förbrukningen skjuts framåt. Under 2019 blev resultatet 10 miljoner kronor för projektet.

## 4.1 Resultat

| Resultat* | Utfall | Budget | Budget avvik. | Förändr. utfall fg år |
|---|---|---|---|---|
| Sålda primärtjänster | 31 | 25 | 6 | 13,3 % |
| Försäljning av IT-tjänster | 1 096 | 1 176 | -80 | 4,7 % |
| Uthyrning av lokaler | 4 | 2 | 2 | 9,6 % |
| Försäljning övriga tjänster | 0 | 1 | -1 | -17,1 % |
| Erhållna bidrag | 45 | 44 | 1 | |
| Övriga bidrag | | | | |
| Övriga intäkter | 67 | 11 | 56 | |
| **Verksamhetens intäkter** | **1 244** | **1 258** | **-14** | **14,9 %** |
| Personalkostnader inkl inhyrd personal | -434 | -433 | -1 | 18,4 % |
| Material och varor | -10 | -9 | -1 | -22,3 % |
| Lokal- och fastighetskostnader | -84 | -52 | -32 | 85,3 % |
| IT- och telekostnader | -484 | -491 | 7 | 7,9 % |
| Övriga kostnader | -44 | -58 | 14 | 55,1 % |
| **Verksamhetens kostnader** | **-1 056** | **-1 042** | **-14** | **17,1 %** |
| Avskrivningar | -188 | -216 | 28 | 25,9 % |
| Finansnetto | 0 | 0 | 0 | |
| **Resultat**** | **-0,2** | **0** | **-0,2** | |

* mkr

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

### Utfall i jämförelse med budget

Serviceförvaltningens ackumulerade resultat uppgår till -0,2 miljoner kronor per den sista december 2019. SF IT :s resultat uppgår till -1,5 miljoner kronor och för Berga naturbruksgymnasium uppgår resultat till -5,4 miljoner kronor. Övrig verksamhet inom serviceförvaltningen visar ett positivt resultat med 6,7 miljoner kronor, främst beroende på förskjutning av kostnader inom samlokaliseringsprojektet.

Totalt uppgår de ackumulerade intäkterna för serviceförvaltningen till 1 244 miljoner kronor, jämfört med budgeterat 1 258 miljoner kronor, en avvikelse med 1,2 procent. IT-tjänsternas del av omsättningen är 1 107 miljoner kronor. Resterande intäkter avser skolelevpengar vid Berga naturbruksgymnasium, anslag för genomförandet av samlokaliseringsprojektet samt intäkter avseende de under verksamhetsåret överförda verksamheterna till serviceförvaltningen.

Serviceförvaltningens totala kostnader inklusive avskrivningar uppgick till 1 244 miljoner kronor jämfört med budgeterat 1 258 miljoner kronor. Personalkostnader samt kostnader för IT och telefoni ligger i nivå med budget. Dessa kostnader svarar för knappt 90 procent av verksamhetens kostnader. Övriga kostnader samt avskrivningar är lägre än budgeterat.

**SF IT**

För SF IT uppstod negativa resultat främst under våren 2019. Under hösten utvecklades resultatet positivt, till stor del beroende på ökande volymer för it-tjänster. Besparingsåtgärder avseende konsulter samt återhållsamhet i samband med rekryteringar bidrog till den positiva resultatutvecklingen.

SF IT:s bruttointäkter uppgick till 1 107 miljoner kronor under året, vilket innebär en negativ budgetavvikelse på 69 miljoner kronor, bland annat beroende på lägre intäkter för nätleveransen till NKS (Nya Karolinska Solna). Nätavtalet skrevs om efter att budgeten fastställts som följd av förändrad omfattning. Kostnaderna har reducerats i motsvarande omfattning. Budgetavvikelsen för nätleveransen uppgår per den sista december cirka 27 miljoner kronor. Därutöver nådde SF IT inte upp till planerad produktion, exempelvis när det gäller it-arbetsplatser.

Intäktsavvikelserna för SF IT avsåg framförallt årets första månader. Under senare delen av året ligger intäkterna i nivå med budget.

SF IT:s största kund är Karolinska Universitetssjukhuset, där försäljningen under 2019 uppgått till 512 miljoner kronor. I beloppet ingår intäkter avseende Solna, Huddinge och CSTC (Take Care).

Övriga helkunder är Södersjukhuset, Danderyds sjukhus, hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) samt regionledningskontoret (RLK).

SF IT:s kostnader sjönk under året, främst avseende bemanningskostnader och avskrivningar. Personalkostnader inklusive inhyrd personal på SF IT uppgick till 361 miljoner kronor, vilket är 49 miljoner kronor, 12 procent, lägre än budgeterat.

SF IT:s kostnader för avskrivningar minskade med 28 miljoner kronor jämfört med budget. En bidragande orsak är att investeringstakten var lägre än planerat när det gäller nät, lagring och servrar, samt att många investeringar gjordes under senare delen av året.

**Berga naturbruksgymnasium**

Intäkterna för Berga naturbruksgymnasium uppgår till 43 miljoner kronor jämfört med budgeterat 40 miljoner kronor.

Personalkostnaderna för Berga överskrider budget till följd av ökade lönekostnader i samband med lärarlönelyftet, samt att svårigheten att rekrytera personal, främst lärare, har inneburit en viss löneglidning.

Höga kostnader för reparation och underhåll av maskiner och inventarier vid Berga under inledningen av året gör att kostnaderna fortsatt ligger högre än budgeterat.

**Övriga serviceförvaltningen**

Övriga under året tillkommande verksamheter inom serviceförvaltningen visar ett överskott på 6,7 miljoner kronor, vilket till största delen förklaras av samlokaliseringsprojektet.

Kostnaderna för samlokaliseringen uppgår till 49 miljoner kronor och intäkterna till 59 miljoner kronor. En positiv resultatavvikelse på 10 miljoner kronor. Projektet är förskjutet i tid och vissa kostnader förskjuts till 2020.

**Prognossäkerhet**

Årets resultat för serviceförvaltningens är i nivå med den prognos som lades i delårsbokslutet. Utfallet uppgår till -0,2 miljoner kronor jämfört med en prognos på 1,0 miljoner kronor.

År 2019 är serviceförvaltningens första verksamhetsår. Verksamheter har under året överförts till förvaltningen. Ett omfattande arbete har lagts ned för att säkerställa en ekonomi i balans inom serviceförvaltningen i relation till tidpunkten och omfattningen av dess överföringar.

Både intäkter och kostnader var något försiktigt prognostiserade. På intäktssidan uppgick prognosen till 1 202 miljoner kronor, vilket är 42 miljoner kronor lägre än utfallet på 1 244 miljoner kronor.

Även it-intäkterna var något försiktigt prognostiserade, 1 093 miljoner kronor i delårsbokslutet. Årets utfall blev 1 107 miljoner kronor jämfört med prognostiserade 1 093 miljoner kronor, en positiv avvikelse med 14 miljoner kronor motsvarande 1,3 procent. Vid tidpunkten för delåret fanns det en del oklarheter avseende PC-volymerna kopplat till Karolinska Universitetssjukhuset och finansieringen av Teams-projektet.

I likhet med intäkterna var kostnaderna försiktig prognostiserade. Prognosen var något lägre än utfallet för bemanningskostnader samt it- och telekostnader. Dessa ökade i linje med att it-intäkterna ökade. Lokalkostnaden ökade beroende på en tillkommande datahall på NKS.

Verksamhetens kostnader uppgår till 1 056 miljoner kronor jämfört med prognostiserat 1 012 miljoner kronor.

Avskrivningskostnaderna år 2019 är lägre än prognostiserat kopplat till investeringarnas omfattning under verksamhetsåret.

### 4.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

| Personalkostnad inkl inhyrd personal* | Utfall | Budget | Budget avvik. | Förändr. utfall fg år |
|---|---|---|---|---|
| **Summa personalkostnader** | **-352** | **-340,2** | **-11,8** | **18,7 %** |
| Förändring sem- och löneskuld | 0,1 | -0,1 | 0,2 | |
| Lönekostnad | -238,4 | -226 | -12,4 | 19,5 % |
| *- varav övertid* | *-3* | *-0,1* | *-2,9* | *-11,5 %* |
| *- varav sjuklönekostnad* | *-3,5* | *-0,1* | *-3,4* | *-11,4 %* |
| PO-pålägg | -108,9 | -106,1 | -2,8 | 17,8 % |
| Övriga personalkostnader | -5 | -8 | 3 | 21,5 % |
| **Inhyrd personal** | **-81,7** | **-92,5** | **10,8** | **17 %** |
| **Personalkostnad inkl inhyrd personal** | **-433,7** | **-432,7** | **-1** | **18,4 %** |

#### Utfall i jämförelse med budget

Serviceförvaltningens bemanningskostnader, dvs egen personal plus inhyrd bemanning och linjekonsulter, uppgår till 434 miljoner kronor, jämfört med en budgeterad kostnad på 433 miljoner kronor.

Kostnaderna för den inhyrda personalen låg per den sista december knappt 11 miljoner kronor lägre än budgeterat. Utfallet blev 82 miljoner kronor jämfört med budgeterat 93 miljoner kronor.

Totala kostnader för egen personal ökade marginellt jämfört med budget.

I utfallet ingår dock kostnader för överförd personal från RLK samt SLSO, uppgående till 48 miljoner kronor. Dessa var inte budgeterade.

Samtidigt redovisar SF IT 38 miljoner kronor i minskade personalkostnader jämfört med budgeterat.

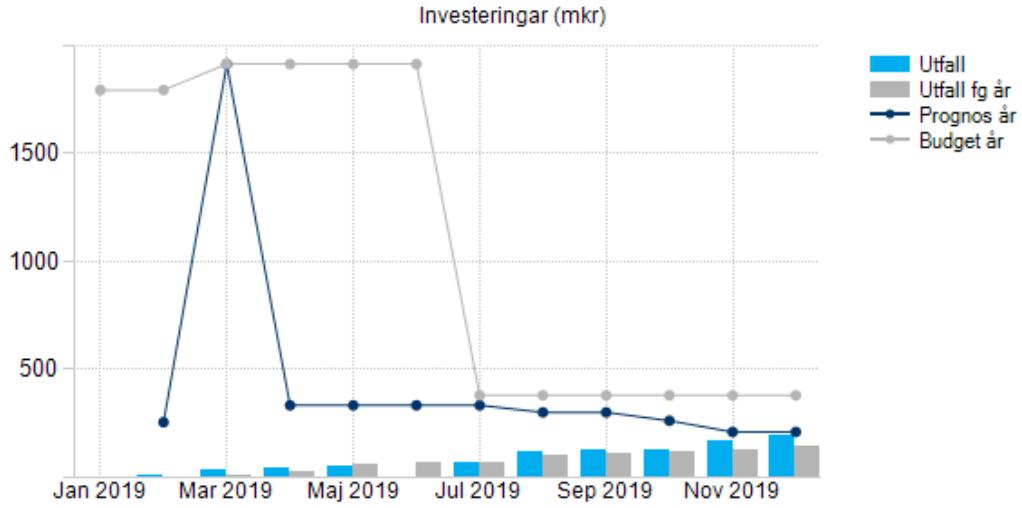
## 4.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans

Ett åtgärdsprogram på 13 miljoner kronor initierades under våren inom SF IT för att säkerställa ett resultat i enlighet med beslutad budget. En översyn och prioritering av interna respektive eventuellt ofinansierade projekt gjordes och i samband därmed gjordes en genomlysning för att se vilka uppdrag till konsulter som kunde avslutas. Även en plan för konsultväxling utformades och en plan på ett begränsat nyttjande av inhyrd personal togs fram.

Resultatet av åtgärderna blev cirka 12 miljoner kronor i reducerade kostnader vid en jämförelse mellan delårsbokslutet och tertialbokslutet. Detta var också en anledning till

att SF IT:s resultat utvecklats positivt under denna period.

## 4.3 Investeringar




### Utgift i jämförelse med budget

| Serviceförvaltningen | Utfall 2019 | Budget 2019 | Upparbetat |
|---|---|---|---|
| Mkr | jan-dec | | |
| SF IT | 183,9 | 255,0 | 72% |
| Samlokalisering | 41,5 | 120,5 | 34% |
| Berga | 2,4 | 4,2 | 57% |
| **Totalt Serviceförvaltningen** | **227,8** | **379,7** | **60%** |

Investeringarna under 2019 uppgår till 228 miljoner kronor, vilket ska jämföras med årets budget på 379 miljoner kronor. Detta motsvarar en upparbetningsgrad på 60 procent.

De pågående om- och tillbyggnationerna inom Region Stockholm skapar behov av en större kapacitet och högre prestanda inom it-området. För 2019 planerade SF IT göra investeringar på totalt 255 miljoner kronor. Här ingår sjukhusens ökade beställningar av nätinfrastruktur och klienter samt ökade krav på datalagring. Även ersättningsinvesteringar och livscykelhantering ingår.

| Serviceförvaltningen | Utfall 2019 | Budget 2019 | Upparbetat |
|---|---|---|---|
| Mkr | jan-dec | | |
| SF IT | 183,9 | 255,0 | 72% |
| Samlokalisering | 41,5 | 120,5 | 34% |
| Berga | 2,4 | 4,2 | 57% |
| **Totalt Serviceförvaltningen** | **227,8** | **379,7** | **60%** |

Utfallet för SF IT blev 184 miljoner kronor vilket är 71 miljoner kronor lägre än budgeterat. Orsaker till detta var främst tidsförskjutningar för investeringar i it-infrastrukturen. Detta gäller exempelvis de pågående nätinvesteringarna i nybyggnationerna på Karolinska Solna, Huddinge, Lindhagensgatan och Södersjukhuset, där cirka 6 miljoner kronor förskjuts till år 2020 när det gäller personella insatser. För nätutrustning finns en förskjutning till 2020 med cirka 30 miljoner kronor.

Även investeringsutgifterna för samlokaliseringsprojektet förskjuts i tid, men ligger fortsatt inom ramen för projektbudgeten.

Investeringarna för Berga naturbruksgymnasium ligger något lägre än budgeterat.

### 4.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar

| Investeringar (Mkr) | Utgift 2019 | Budget 2019 | Budget avvik. | Upparb grad (%) |
|---|---|---|---|---|
| Nyinvesteringar | 100 | 179 | -79 | 56 |
| Ersättningsinvesteringar | 128 | 200 | -72 | 64 |
| **Totalt investeringar** | **228** | **379** | **-151** | **60** |

Nyinvesteringarna avsåg nätleveranserna till nybyggnationer på de olika sjukhusen samt investeringar i fastigheterna vid Lindhagensplan. Även ny lagringsutrustning samt bildskärmar för Bild- och Funktion (röntgen) på Karolinska Universitetssjukhuset ingår i nyinvesteringar.

Ersättningsinvesteringar avser främst utbyte av PC-klienter och nätverk och annan it-infrastruktur i befintliga sjukhusbyggnader.

## 4.4 Balansräkning

| Balansräkning* | Utfall | Utfall fg år | Förändr. |
|---|---|---|---|
| Anläggningstillgångar | 511 | 470 | 41 |
| Omsättningstillgångar | 486 | 358 | 127 |
| *- varav kassa och bank* | *0* | *0* | *0* |
| **SUMMA TILLGÅNGAR** | **997** | **828** | **169** |
| **Eget kapital** | **0** | **33** | **-33** |
| **Avsättningar** | **0** | **0** | **0** |
| **Skulder** | **997** | **796** | **201** |
| *- varav långfristiga skulder* | *0* | *0* | *0* |
| *- varav kortfristiga skulder* | *997* | *796* | *201* |
| **SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL** | **997** | **828** | **169** |

* mkr

Balansomslutningen ökade mellan 2018 och 2019 med 169 miljoner kronor. Ökningen är främst kopplad till att tillkommande verksamheter under 2019 överförts till serviceförvaltningen.

Anläggningstillgångarna har ökat beroende på it-investeringar och investeringar kopplade till i Samlokaliseringsprojektet.

På SF IT ökade omsättningstillgångarna avseende förutbetalda kostnader till följd av förutbetalda licenskostnader avseende 2020.

Eget kapital minskade med 33 miljoner kronor, främst beroende på att det balanserade resultatet för SF IT år 2018 har omförts på koncernnivå.

## 4.5 Kassaflödesanalys

| Kassaflödesanalys | 2019-12-31 |
|---|---|
| **Mkr** | |
| **Den löpande verksamheten** | |
| Kassaflöde från den löpande verksamheten | 188 |
| **Investeringsverksamheten** | |
| Kassaflöde från investeringsverksamheten | -228 |
| **Finansieringsverksamheten** | |
| Kassaflöde från finansieringsverksamheten | 41 |
| **Årets kassaflöde** | **0** |

# 5 Personal och utbildning

| Anställda | 2019 | 2018 |
|---|---|---|
| Kvinnor | 209 | 0 |
| Män | 347 | 0 |
| Totalt antal | 556 | 0 |

Etableringen och bemanningen av serviceförvaltningen påbörjades i februari 2019 med överföringen av verksamheter från regionledningskontoret. Löpande under året har ett flertal verksamheter tillförts nämnden, *se närmare beskrivning avsnitt 3.1 Verksamhetsförändringar*.

Med anledning av förutsättningarna för nämndens verksamhet är en redovisning av personalomsättningen inte relevant.

Inom it-verksamheten har ett åtgärdsprogram initierats i syfte att minska konsultkostnaderna. Övriga verksamheter har en låg användning av konsulter/inhyrd personal.

Årets löneöversyn är avklarad enligt plan.

Verksamheterna inom förvaltningen har under 2019 omlokaliserats från Hantverkargatan och Fleminggatan till gemensamma lokaler på Norra Stationsgatan.

## 5.1 Attraktiv arbetsgivare

| Mål och indikator | Utfall 2019 | Mål 2019 |
|---|---|---|
| Attraktiv arbetsgivare | | |
| Medarbetarskapsindex | 73 | ≥ 76 |
| Ledarskapsindex | 76 | ≥ 78 |
| Totalindex | 72 | ≥ 72 |
| Kompetensutveckling | 64 | ≥ 76 |
| Hållbart medarbetarindex, HME* | 71 | Mål saknas |

*Nytt index: HME mäter medarbetarnas motivation och förutsättningar att kunna göra sitt bästa för organisationen samt cheferna förmåga att ta tillvara på medarbetarnas engagemang. Analysen består av tre delindex; motivation, ledarskap och styrning.

Serviceförvaltningen verkar inom verksamhetsområden där det råder stor konkurrens om tillgänglig kompetens. Samtidigt innebär fastighets- och servicenämndens uppdrag att serviceförvaltningen kan erbjuda intressanta och utvecklande arbetsuppgifter. I kombination med den samhällsnytta serviceförvaltningen bidrar till, lockas personer från såväl offentlig som privat verksamhet.

Ett hållbart chefs- och medarbetarskap är en viktig förutsättning för att serviceförvaltningen ska lyckas i arbetet med att leverera stöd och service till nämndens kunder i enlighet med deras förväntningar. Kompetensutveckling, kompetensförsörjning och trivsel på arbetsplatsen är viktiga delar i byggandet av den nya förvaltningen.

Arbetet med att bygga en gemensam god kultur på förvaltningen fortsätter under 2020.

I arbetet med att stötta cheferna i sitt ledarskap har utbildningar genomförts inom:

- Lönesättning och lönesamtal
- Processen kring medarbetarenkäten
- Arbetsrätt

Under 2019 har ett särskilt arbete bedrivits inom verksamhetsområdenas ledningsgrupper gällande lönebildning. För det fortsatta arbetet kring differentierad lönesättning med lönekriterier finns ett dialogverktyg framtaget för chefer att använda i medarbetargruppen.

Under 2020 fortsätter också förvaltningens arbete med bland annat tydliga och gemensamma rutiner och uppföljning inom arbetsmiljö och sjukfrånvaro.

## 5.2 Arbetsmiljö och hälsa

I arbetet med att aktivt förebygga och motverka all form av diskriminering och kränkande särbehandling genomförs utbildning via Lärtorget (Regions Stockholms e-plattform). Genomförd utbildning registreras sedan i ProCompetence av den anställde. Frågor om diskriminering ingår i den årliga medarbetarenkäten där resultat som visar diskriminering hanteras i särskild ordning. Aktuella utbildningar är:

- Att undanröja hinder
- Etnicitet, normer och möten i vardagen
- Hbtq - normer, kön och sexualitet

Den årliga medarbetarenkäten ger ett underlag till chef för att tillsammans med sina medarbetare systematiskt arbeta med att utveckla verksamhet och arbetsmiljö. Rutin finns för hur chef ska återkoppla och analysera resultatet tillsammans med sina medarbetare och sedan ta fram en handlingsplan för utveckling.

HR-avdelningen följer utvecklingen av korttidssjukfrånvaro och föreslår vid behov åtgärder som exempelvis samtal hos företagshälsovården för den anställde och/eller rehabiliteringsutredning. Rehabiliteringsåtgärder följs upp särskilt.

## 5.3 Systematisk kompetensförsörjning

Kompetensförsörjning är sedan länge en generell utmaning inom vissa områden med hög rörlighet på arbetsmarknaden. Exempel på sådana områden är inköp, säkerhet och it. År 2019 har inte varit något undantag. Situationen med varsel inom vissa av Region

Stockholms verksamheter har under hösten 2019 påverkat förutsättningarna för rekrytering och kompetensförsörjning.

Serviceförvaltningen är under uppbyggnad och ingen risk för övertalighet föreligger i närtid.

## 5.4 Personal

### Utfall helårsarbeten i jämförelse med budget

| Helårsarbeten | Utfall | Budget | Budget avvik. | | fg år | Föränd% |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Helårsarbeten, avtalad tid(närvaro- och frånvarotid) | 504 | | | | | |
| Extra tid | 8 | | | | | |
| Summa - Helårsarbeten | 512 | | | | | |

Fastighets- och servicenämndens verksamhetsplan 2019 omfattar it-verksamheten samt Berga naturbruksgymnasium. Under 2019 har ytterligare verksamheter tillförts nämnden, se avsnitt 5 Personal och utbildning.

Helårsarbeten är en ackumulerad siffra som påverkas av hur förvaltningen har bemannats under året. Antal medarbetare per den sista december 2019 är 556.

Uppgifter om utfall helårsarbeten i jämförelse med budget 2019 liksom utfall 2019 jämfört med föregående år saknas.

## 5.5 Sjukfrånvaro

| Procentuell sjukfrånvaro | Utfall | Utfall fg år | Förändr. |
|---|---|---|---|
| **Procentuell sjukfrånvaro totalt** | **5,2** | **0** | |
| *- varav kvinnor* | *7,0* | *0* | |
| *- varav män* | *4,4* | *0* | |

För kvinnor är sjukfrånvaron 62,7 procent av den totala sjukfrånvaron kopplad till långtidssjukfrånvaro. Motsvarande siffra för män är 44,0 procent.

I arbetet med att förebygga sjukfrånvaro erbjuds stödsamtal/utredande samtal till medarbetare via företagshälsovården efter individuell bedömning. Vidare finns ett stödmaterial framtaget som används av chefer vid rehabilitering av medarbetare.

# 6 Risker och möjligheter

Etableringen av serviceförvaltningen och utvecklingen av verksamheten med nya verksamhetsområden har också präglat riskarbetet. Verksamhetsövergångar till förvaltningen har genomförts vid tre tillfällen (februari, juni och november) under 2019. Verksamhetsövergångar tillsammans med fysiska verksamhetsflyttar samt gränsdragningen mellan avlämnande och mottagande verksamhet, är två risker som har varit i fokus under året. Väl genomförd planering och tidig dialog har varit nycklar i att kunna genomföra övergångarna.

En tredje risk som tidigt identifierades var den snabba uppbygganden av förvaltningen och dess förutsättningar att under pågående verksamhet och med begränsade resurser ta emot närmare 600 medarbetare. En medarbetarundersökning genomfördes under hösten som visar att serviceförvaltningens resultat (73) ligger något under målet för Region Stockholm (≥76). Ett arbete pågår nu inom förvaltningen att utifrån handlingsplaner inom respektive verksamhetsområde utveckla och stärka medarbetare och chefer samtidigt som vi skapar en positiv och stark kultur.

# 7 Pågående rättsprocesser (tvister)

Inga pågående rättsprocesser att rapportera.

# 8 Ledningens åtgärder

Se avsnitt 4.2 Åtgärdsprogram för en ekonomi i balans.

# 9 Förväntad utveckling 2020

Planeringen för den fortsatta utvecklingen i enlighet med fullmäktiges uppdrag innebär att ytterligare verksamheter successivt kommer att överföras till serviceförvaltningen.

Verksamheten inom nämndens ansvarsområde kommer att därmed att öka. Region Stockholms nämnder och bolag kommer fullt ut debiteras för de kostnader som avser tillkommande tjänster, vilket innebär att nämndens resultat inte påverkas.

Under 2019 överfördes framför allt verksamheter från regionledningskontoret till serviceförvaltningen. Under 2020 väntas verksamhetsområdena HR och lön, Upphandling, Ekonomi och redovisning samt SF IT att utökas när verksamheter successivt förs över i enlighet med regionfullmäktiges beslut.

En förstudie har också genomförts av vårdkoncernens administration av patientavgifter. Planering för samordning och överföring kommer att hanteras under 2020.

Ett hundratal medarbetare väntas överföras under första halvåret 2020.

Överföringen av administrativa stödfunktioner från övriga bolag och förvaltningar

inom Region Stockholm är fastighets- och servicenämndens mest prioriterade uppdrag för serviceförvaltningen under de kommande åren. Detta för att kunna åstadkomma samordnings- och stordriftsfördelar i syfte att effektivisera den samlade administrationen och därmed sänka kostnaderna för Region Stockholm som helhet.

# 10 Nämndbehandling

Verksamhetsberättelsen per december 2019 behandlades i fastighets- och servicenämnden den 20 februari 2020.

Bilaga 2

Region Stockholm

Diarienummer
FSN 2020-0048, RS 2019-0242

Fastighet och servicenämnden/Serviceförvaltningen

# Styrningsrapport

ÅR 2019

# Innehållsförteckning

1 Efterlevande av styrande direktiv ..... 3
1.1 Efterlevande av fastställt reglemente ..... 3
1.2 Efterlevnad av regionövergripande styrande dokument ..... 4

2 Intern kontroll ..... 5
2.1 Styr- och kontrollmiljö ..... 5
2.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter ..... 5
2.3 Övervakning ..... 7
2.4 Försäkran om internkontroll ..... 7

3 Regionrevisorernas samlade bedömning ..... 8

4 Behandling av styrningsrapporten ..... 9

# 1 Efterlevande av styrande direktiv

## 1.1 Efterlevande av fastställt reglemente

Nämndens uppgifter enligt Reglementen för regionstyrelsen och övriga nämnder, LS 2018-0731

2 § Nämnden ska

1. ansvara för fastighetsstrategiska frågor,

2. ansvara för den långsiktiga utvecklingen av fastighetsbeståndet,

3. besluta om köp eller försäljning av fastighet när fastighetens försäljningspris i avtal inte överstiger 100 miljoner kronor,

4. ansvara för planavtal, exploateringsavtal och frågor om fastighetsbildning och nyttjanderätter där kostnaden inte överstiger 100 miljoner kronor,

5. besluta om hyresgästinitierade investeringar under 300 miljoner kronor efter godkännande av hyresgäst,

6. besluta om fastighetsägarinitierade investeringar under 300 miljoner kronor,

7. ansvara för Projektavtalet mellan Stockholms läns landsting och Swedish Hospital Partners AB avseende Nya Karolinska Solna, samt för dispositionsrätten och ersättning för denna gentemot Karolinska Universitetssjukhuset,

8. mot ersättning erbjuda nämnder och bolag tjänster inom

a. inköps- och upphandlingsstöd,

b. löne- och personaladministration,

c. ekonomi- och redovisningsadministration,

d. internt producerad drift och förvaltning av it- och mt-tjänster, it-support och tjänster för samordning och koordinering av it-drift,

e. operativ övervakning och administration av externt beställda it-tjänster,

f. konsulttjänster för förvaltning och utveckling av it-system,

g. annan typ av service,

9. ansvara för verksamheten vid Berga naturbruksgymnasium.

Serviceförvaltningen ansvarar för punkterna 8 och 9. 2019 har varit ett uppstartsår och arbetet med att flytta in de verksamheter som nämnden enligt reglementet ska ansvara för pågår.

Under 2019 har stöd erbjudits inom områdena it, inköp- och upphandling, personal, FM samt kommunikation.

Nämnden ansvarar för Berga naturbruksgymnasium.

## 1.2 Efterlevnad av regionövergripande styrande dokument

Nämnden följer Region Stockholms relevanta styrande dokument.

Serviceförvaltningen arbetar löpande med efterlevnad av uppförandekod för Region Stockholm samt riktlinjer för anti-korruption och representation.

Serviceförvaltningen har stärkt informationssäkerhetsarbetet genom att anställa en person som arbetar aktivt och proaktivt med informationssäkerhet.

Serviceförvaltningen har under året deltagit i regionledningskontorets arbete med att ta fram nya riktlinjer för inköp och förslag till plan och anvisning för kategoristyrt inköpsarbete. Nämnden beräknas yttra sig i ärendet om kategoristyrt inköp under 2020 inför beslut i regionfullmäktige.

# 2 Intern kontroll

Intern kontroll definieras som en process där nämnden, ledningen i förvaltningen och övrig personal samverkar för att med rimlig grad av säkerhet se till att nämnden:

- uppfyller fastställda mål, bedrivs effektivt och ändamålsenligt,
- följer tillämpliga lagar, föreskrifter, avtal och styrande dokument,
- bedrivs säkert så att verksamheten skyddas samt,
- har tillförlitlighet i rapportering och information.

Intern kontroll inom regionen utgår från COSO-modellen, vilket innebär att arbeta systematiskt med att förutse risker och möjligheter och att proaktivt hantera och kommunicera dessa. De fem komponenterna i COSO-modellen är:

- styr- och kontrollmiljö
- riskbedömning
- åtgärder och kontrollaktiviteter
- information och kommunikation
- övervakning

## 2.1 Styr- och kontrollmiljö

Den interna kontrollen utgår från Region Stockholms policy för intern kontroll och syftar till att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms och nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell för den interna kontrollen. Riskanalysen genomförs för de riskfaktorer som bedöms kunna påverka möjligheterna att nå uppsatta mål.

Granskning av att kontroller och planerade åtgärder genomförs enligt plan utförs av kontrollansvarig/risksamordnare. Uppföljning/granskning av åtgärder dokumenteras i den interna kontrollplanen och redovisas för nämnden.
I det pågående arbetet med att etablera och bygga upp serviceförvaltningen kommer intern styrning och kontroll att integreras i förvaltningens ledningsprocess. Inför 2020 kommer också riskbedömning och intern kontrollplan att integreras i verksamhetsplanen för att ytterligare förbättra förutsättningarna att uppnå fullmäktiges respektive nämndens mål och uppdrag.

## 2.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter

Den interna kontrollen utgår från Region Stockholms policy för intern kontroll beskriven i budget 2020 för Region Stockholm, bilaga 5, Integrerad ledning och styrning av Region Stockholm (RS 2019-0829). Arbetet med intern kontroll syftar till att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet.
Riskanalys genomförs för de riskfaktorer som bedöms kunna påverka möjligheterna att nå uppsatta mål.

Nämnden ansvarar för den interna kontrollen inom verksamhetsområdet med utgångspunkt i beslut fattade av regionfullmäktige och regionstyrelse.

Förvaltningschefen ansvarar för att i enlighet med policy för intern kontroll utforma konkreta och verksamhetsspecifika styrdokument för att upprätthålla en god intern kontroll. Förvaltningschefen rapporterar löpande till nämnden hur den interna kontrollen fungerar. Nämnden utvärderar kontinuerligt den information som förvaltningsledningen lämnar. Arbetet omfattar bland annat att säkerställa att åtgärder vidtas rörande de brister och förslag till åtgärder som framkommit vid den interna kontrollen.

Granskning av att kontrollmoment och planerade åtgärder genomförs utförs av kontrollansvarig. Uppföljning/granskning av åtgärder dokumenteras i den interna kontrollplanen och redovisas för nämnden.

Riskerna värderades i en övergripande riskanalys som låg till grund för den interna kontrollplanen. Värdering av riskerna genomfördes av förvaltningens ledningsgrupp. För varje risk framgår riskbeskrivning och konsekvens. Riskerna bedömdes utifrån sannolikhet och konsekvens. Nämnden beslutade om den interna kontrollplanen. Riskanalysen identifierade nio (9) risker. Till varje risk finns kontrollmoment och/eller begränsande åtgärder specificerade.

Åtgärder och kontroller för att begränsa/minska konsekvenser av identifierade risker i intern kontrollplan följs upp löpande av respektive riskägare och granskas av kontrollansvarig/risksamordnare i samband med verksamhetsuppföljning (delår och helår). Eventuella brister rapporteras till ledningsgruppen för vidare hantering av respektive riskägare.

Etableringen av serviceförvaltningen inleddes under 2019 och fortsätter enligt plan kommande år. Uppbyggnaden av verksamheten sker successivt och i ett första steg genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga förvaltningar och bolag. Under året har verksamheter från framför allt regionledningskontoret och Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) förts över till serviceförvaltningen. Utvecklingen av verksamheten med nya verksamhetsområden har också präglat riskarbetet. Verksamhetsövergångar till förvaltningen har genomförts vid tre tillfällen (februari, juni och november) under 2019. Verksamhetsövergångar tillsammans med fysiska verksamhetsflyttar samt gränsdragningen mellan avlämnande och mottagande verksamhet, är två risker som har varit i fokus under året. Väl genomförd planering och tidig dialog har varit nycklar i att kunna genomföra övergångarna.

En tredje risk som tidigt identifierades var den snabba uppbygganden av förvaltningen och dess förutsättningar att under pågående verksamhet och med begränsade resurser ta emot närmare 600 medarbetare. En medarbetar-undersökning genomfördes under hösten som visar att serviceförvaltningens resultat (73) ligger något under målet för Region Stockholm (≥76). Ett arbete pågår nu inom förvaltningen att utifrån handlingsplaner inom respektive verksamhetsområde utveckla och stärka medarbetare och chefer samtidigt som vi skapar en positiv och stark kultur.

## 2.3 Övervakning

### Efterlevnad av styrande dokument

Den interna kontrollen utgår från Region Stockholms policy för intern kontroll beskriven i budget 2020 för Region Stockholm, bilaga 5, Integrerad ledning och styrning av Region Stockholm (RS 2019-0829). Arbetet med intern kontroll syftar till att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet.

### Hantering av brister och avvikelser

Kontrollmoment och planerade åtgärder för att begränsa/minimera konsekvenser av identifierade risker i internkontrollplanen följs upp löpande och granskas av riskägare/risksamordnare i samband med verksamhetsuppföljning (delår, helår) samt vid behov i samband med revisioner. Eventuella brister som iakttas dokumenteras och rapporteras till ledningsgruppen för vidare hantering av respektive processägare/riskägare.

## 2.4 Försäkran om internkontroll

Nämnden ska försäkra sig om att den interna kontrollplanen genomförs och vid behov vidta åtgärder som säkerställer att den interna kontrollen är tillräcklig. Förvaltningschefen ska regelbundet rapportera till nämnden om hur den interna kontrollplanen genomförs och, hur den interna kontrollen fungerar samt föreslå åtgärder för att säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig. Brister i den interna kontrollen ska omedelbart rapporteras till nämnden. Vid misstanke om brott ska styrelsen utan oskäligt dröjsmål vidta åtgärder och informera regionens ledning och regionrevisorerna.

Nämnden har försäkrat sig om att man genom förvaltningschefen vidtagit nödvändiga åtgärder för att uppnå en tillräcklig internkontroll inom verksamheten, i enlighet med bilaga 5 i budget för Region Stockholm.

# 3 Regionrevisorernas samlade bedömning

Regionrevisorerna har sedvanligt granskat verksamheten och presenterat en delårsrapport daterad 2019-10-15. Granskningen sammanfattas nedan.

*Ekonomiskt och verksamhetsmässigt resultat*

Nämnden prognostiserar årets resultat för serviceförvaltningen till 0 miljoner kronor, vilket är i överensstämmelse med fullmäktiges resultatkrav.

Avvikelser i förhållande till budget har i huvudsak analyserats och kommenterats på ett tillfredställande sätt i nämndens delårsrapport. Nämnden har vid större avvikelser vidtagit åtgärder.

Revisionen bedömer nämndens prognos för det ekonomiska resultatet inom serviceförvaltningen i allt väsentligt som rimlig.

*Intern styrning och kontroll*

*Revisorernas rekommendationer:*

• Ledningen för serviceförvaltningen bör dokumentera den kontroll som genomförs avseende större fakturor så att det finns spårbarhet till utförd kontroll.

• Ledningen för serviceförvaltningen bör implementera dualitet vid samtliga bankutbetalningar.

*Räkenskaper*

I granskningen har det inte kommit fram några omständigheter som ger anledning att anse att delårsrapporten för serviceförvaltningen inom fastighets- och servicenämnden inte, i allt väsentligt, är upprättad i enlighet med lagen om kommunal redovisning och god redovisningssed.

# 4 Behandling av styrningsrapporten

Denna styrningsrapport ingår som en bilaga i verksamhetsberättelsen för 2019 och har behandlats av fastighets- och servicenämnden den 20 februari 2020.

Bilaga 3

Region Stockholm

Diarienummer
FSN 2020-0048, RS 2019-0242

Fastighet och servicenämnden/Serviceförvaltningen

# Plan för intern kontroll 2019, årsuppföljning

ÅR 2019

# Innehållsförteckning

1 Bakgrund ..... 3

2 Sammanfattning ..... 4
2.1 Arbetet med intern kontroll ..... 4
2.2 Resultat och analys från riskbedömningen ..... 4

3 Intern kontroll ..... 6
3.1 Styr- och kontrollmiljö ..... 6
3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter ..... 7
3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll ..... 7
3.2.2 Analys och slutsatser ..... 7
3.3 Information och kommunikation ..... 8
3.4 Övervakning ..... 8
3.4.1 Efterlevnad av styrande dokument ..... 8
3.4.2 Hantering av brister och avvikelser ..... 8

4 Sammanställning av risker ..... 9

# 1 Bakgrund

Enligt kommunallagen 6 kap. 6 § ska varje nämnd inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten.

De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt.

Detsamma gäller när skötseln av en kommunal angelägenhet med stöd av 10 kap. 1 § har lämnats över till någon annan.

Region Stockholm har, utifrån kommunallagen, beslutat om policy för intern kontroll för Region Stockholm och bolag, vilket står beskrivet i bilaga 5 till budgeten. Policyns krav på intern kontroll förtydligas i Stödet och i de anvisningar för arbetet med verksamhetsplanen samt för delårs- och årsrapporteringen som publiceras i Ekonomihandboken på intranätet.

# 2 Sammanfattning

## 2.1 Arbetet med intern kontroll

Den interna kontrollen utgår från Region Stockholms policy för intern kontroll beskriven i budget 2020 för Region Stockholm, bilaga 5, Integrerad ledning och styrning av Region Stockholm (RS 2019-0829). Arbetet med intern kontroll syftar till att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet.

Riskanalys genomförs för de riskfaktorer som bedöms kunna påverka möjligheterna att nå uppsatta mål.

Nämnden ansvarar för den interna kontrollen inom verksamhetsområdet med utgångspunkt i beslut fattade av regionfullmäktige och regionstyrelse.

Förvaltningschefen ansvarar för att i enlighet med policy för intern kontroll utforma konkreta och verksamhetsspecifika styrdokument för att upprätthålla en god intern kontroll. Förvaltningschefen rapporterar löpande till nämnden hur den interna kontrollen fungerar. Nämnden utvärderar kontinuerligt den information som förvaltningsledningen lämnar. Arbetet omfattar bland annat att säkerställa att åtgärder vidtas rörande de brister och förslag till åtgärder som framkommit vid den interna kontrollen.

Granskning av att kontrollmoment och planerade åtgärder genomförs utförs av kontrollansvarig. Uppföljning/granskning av åtgärder dokumenteras i den interna kontrollplanen och redovisas för nämnden.

## 2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

Riskerna värderades i en övergripande riskanalys som låg till grund för den interna kontrollplanen. Värdering av riskerna genomfördes av förvaltningens ledningsgrupp. För varje risk framgår riskbeskrivning och konsekvens. Riskerna bedömdes utifrån sannolikhet och konsekvens. Nämnden beslutade om den interna kontrollplanen.

Riskanalysen identifierade nio (9) risker. Till varje risk finns kontrollmoment och/eller begränsande åtgärder specificerade.

Åtgärder och kontroller för att begränsa/minska konsekvenser av identifierade risker i intern kontrollplan följs upp löpande av respektive riskägare och granskas av kontrollansvarig/risksamordnare i samband med verksamhetsuppföljning (delår och helår). Eventuella brister rapporteras till ledningsgruppen för vidare hantering av respektive riskägare.

Etableringen av serviceförvaltningen inleddes under 2019 och fortsätter enligt plan kommande år. Uppbyggnaden av verksamheten sker successivt och i ett första steg genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga förvaltningar och bolag.

Under året har verksamheter från framför allt regionledningskontoret och Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) förts över till serviceförvaltningen.

Utvecklingen av verksamheten med nya verksamhetsområden har också präglat riskarbetet. Verksamhetsövergångar till förvaltningen har genomförts vid tre tillfällen (februari, juni och november) under 2019. Verksamhetsövergångar tillsammans med fysiska verksamhetsflyttar samt gränsdragningen mellan avlämnande och mottagande verksamhet, är två risker som har varit i fokus under året. Väl genomförd planering och tidig dialog har varit nycklar i att kunna genomföra övergångarna.

En tredje risk som tidigt identifierades var den snabba uppbygganden av förvaltningen och dess förutsättningar att under pågående verksamhet och med begränsade resurser ta emot närmare 600 medarbetare. En medarbetarundersökning genomfördes under hösten som visar att serviceförvaltningens resultat (73) ligger något under målet för Region Stockholm (≥76). Ett arbete pågår nu inom förvaltningen att utifrån handlingsplaner inom respektive verksamhetsområde utveckla och stärka medarbetare och chefer samtidigt som vi skapar en positiv och stark kultur.

# 3 Intern kontroll

Intern kontroll definieras som en process där nämnd/styrelse, ledningen i förvaltningen/bolaget och övrig personal samverkar för att med rimlig grad av säkerhet se till att nämnden/ bolaget:

- Uppfyller fastställda mål, bedrivs effektivt och ändamålsenligt,
- Följer tillämpliga lagar, föreskrifter, avtal och styrande dokument,
- Bedrivs säkert så att verksamheten skyddas samt,
- Har tillförlitlighet i rapportering och information.

Intern kontroll inom Region Stockholm utgår från COSO-modellen, detta innebär att arbeta systematiskt med att förutse risker och möjligheter och att proaktivt hantera och kommunicera dessa. De fem komponenterna i COSO-modellen är:

- Styr- och kontrollmiljö
- Riskbedömning
- Åtgärder och kontrollaktiviteter
- Information och kommunikation
- Övervakning

Regionstyrelsen har det övergripande ansvaret för att se till att det finns en god intern kontroll i hela Region Stockholm. Detta innefattar ansvar för att se till att statusen på den interna kontrollen följs upp och avrapporteras i enlighet med regionstyrelsens anvisningar.

Nämnden/bolaget tar i samband med budgetarbetet fram en plan för intern kontroll, denna plan uppdateras och följs upp vid delårsrapportering och årsbokslut.

Nämnden/styrelsen försäkrar sig genom förvaltningschefens/bolagschefens återrapportering och revisorernas granskning att den interna kontrollen är tillräcklig och att planen för intern kontroll genomförs.

Förvaltningschefen/bolagschefen rapporterar omedelbart brister i den interna kontrollen till nämnden/styrelsen. Nämnden/styrelsen säkerställer att förvaltningschef/bolagschef vidtar åtgärder som hanterar bristerna så att den interna kontrollen är tillräcklig. Vid misstanke om brott vidtar nämnden/styrelsen utan oskäligt dröjsmål, åtgärder och informerar regionens ledning och dess revisorer.

Nämnden/styrelsen lämnar årligen en försäkran i styrrapporten om att man genom förvaltningschefen/bolagschefen vidtagit nödvändiga åtgärder för att uppnå en tillräcklig intern kontroll. Denna plan för intern kontroll utgör grunden för den försäkran.

## 3.1 Styr- och kontrollmiljö

Den interna kontrollen utgår från Region Stockholms policy för intern kontroll och syftar till att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms och nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell för den interna kontrollen. Riskanalysen genomförs för de riskfaktorer som bedöms kunna påverka möjligheterna att nå uppsatta mål.

Granskning av att kontroller och planerade åtgärder genomförs enligt plan utförs av

kontrollansvarig/risksamordnare. Uppföljning/granskning av åtgärder dokumenteras i den interna kontrollplanen och redovisas för nämnden.

I det pågående arbetet med att etablera och bygga upp serviceförvaltningen kommer intern styrning och kontroll att integreras i förvaltningens ledningsprocess. Inför 2020 kommer också riskbedömning och intern kontrollplan att integreras i verksamhetsplanen för att ytterligare förbättra förutsättningarna att uppnå fullmäktiges respektive nämndens mål och uppdrag.

## 3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter

### 3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll

Serviceverksamheten inom fastighets- och servicenämnden bestod i inledningen av 2019 av den operativa it-verksamheten (tidigare SLL IT) och Berga naturbruksgymnasium. Under året har verksamheter inom inköps- och upphandlingsstöd och digital kommunikation samt nybildade FM (Facility Management) överförts till nämnden. I november tillkom ytterligare två verksamhetsområden - HR och lön samt Ekonomi och redovisning.

Nämnden beslutade den 25 september 2019 om en reviderad plan för intern kontroll.

### 3.2.2 Analys och slutsatser

I januari 2019 påbörjades arbetet med att etablera och bygga upp en serviceverksamhet i egen regi med förmåga att erbjuda tjänster till övriga förvaltningar och bolag inom Region Stockholm. Detta sker i första hand genom övertagande av verksamheter från andra delar av Region Stockholm.

I analys vid ledningsgruppens workshop 2019-08-20 konstaterades att riskerna i intern kontrollplan är relevanta.

Serviceverksamheten har inledningsvis under 2019 dominerats av leveransuppdraget inom it-området. En av it-verksamhetens viktigaste uppgifter är att utveckla tjänsteutbud, tjänstebeskrivningar, prissättning och leveransprocesser utifrån övriga nämnders och styrelsers önskemål. Vidare är en särskild utmaning inom it-området stödet till de driftsättningar som sker inom ramen för framtidens hälso- och sjukvård (FHS).

Etableringen och uppbyggnaden av serviceförvaltningen under 2019 har också präglat riskarbetet. Under året har verksamhetsövergångar till förvaltningen genomförts vid tre tillfällen (februari, juni och november). Verksamhetsövergångar tillsammans med fysiska verksamhetsflyttar samt gränsdragningen mellan avlämnande och mottagande verksamhet, är två risker som har varit i fokus under året. Väl genomförd planering och tidig dialog har varit nycklar i att kunna genomföra övergångarna.

Kvarstående risk med högt riskvärde är också en risk som identifierades tidigt - risk för låg attraktivitet som arbetsgivare. Bakgrunden till den bedömningen är den snabba

uppbygganden av förvaltningen och dess förutsättningar att under pågående verksamhet och med begränsade resurser ta emot närmare 600 medarbetare inom ett år.

En medarbetarundersökning genomfördes under hösten som visar att serviceförvaltningens resultat (73) ligger något under målet för Region Stockholm (≥76). Ett arbete pågår nu inom förvaltningen att utifrån handlingsplaner inom respektive verksamhetsområde utveckla och stärka medarbetare och chefer samtidigt som vi skapar en positiv och stark kultur.

## 3.3 Information och kommunikation

Internkontrollplan och förvaltningens övergripande risker kommuniceras efter nämndens beslut internt på serviceförvaltningen. Internkontrollplanen finns också publicerad bland nämndens handlingar på sll.se.

## 3.4 Övervakning

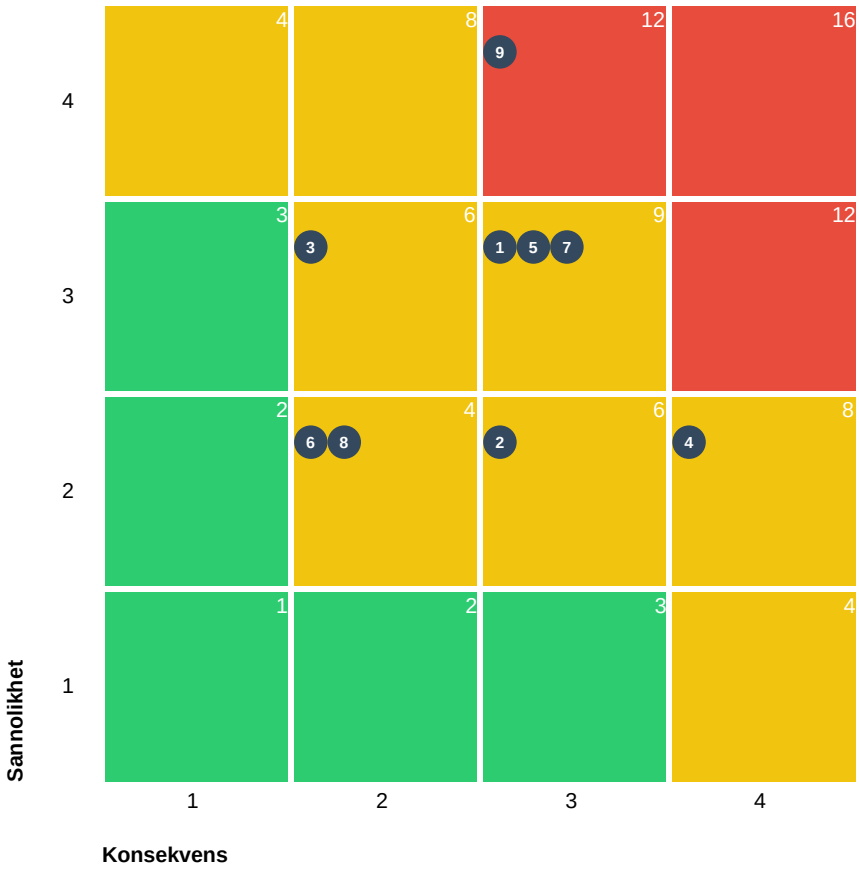
### 3.4.1 Efterlevnad av styrande dokument

Den interna kontrollen utgår från Region Stockholms policy för intern kontroll beskriven i budget 2020 för Region Stockholm, bilaga 5, Integrerad ledning och styrning av Region Stockholm (RS 2019-0829). Arbetet med intern kontroll syftar till att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet.

### 3.4.2 Hantering av brister och avvikelser

Kontrollmoment och planerade åtgärder för att begränsa/minimera konsekvenser av identifierade risker i internkontrollplanen följs upp löpande och granskas av riskägare/risksamordnare i samband med verksamhetsuppföljning (delår, helår) samt vid behov i samband med revisioner. Eventuella brister som iakttas dokumenteras och rapporteras till ledningsgruppen för vidare hantering av respektive processägare/riskägare.

# 4 Sammanställning av risker




1 Hög 8 Medium | Totalt: 9

| |
|---|
| Hög |
| Medium |
| Låg |

| | Sannolikhet | Konsekvens |
|---|---|---|
| 4 | Mycket sannolik - Det är mycket troligt att problem ska uppstå | Mycket allvarlig - Konsekvensen uppfattas som mycket allvarlig och får helt enkelt ej inträffa |
| 3 | Sannolik - Det är troligt att problem ska uppstå | Allvarlig - Konsekvensen är så stor att den helst inte får inträffa |
| 2 | Möjlig - Det är mindre troligt att problem ska uppstå | Kännbar - Konsekvensen uppfattas som besvärande |
| 1 | Mindre sannolik - Det är inte troligt att problem ska uppstå | Lindrig - Konsekvensen uppfattas som liten |

| Mål | Lokalt mål | Risk | | | | Riskägare |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ett resultat i balans | | 1 | | 23133 | Bristande avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning | **Riskägare** Ragna Forslund |
| Social hållbarhet | | 2 | | 23130 | Risk för oegentligheter | **Riskägare** Ola Fagerstedt |
| | | 3 | | 23132 | Bristande regelefterlevnad | **Riskägare** Per-Inge Buskas |
| Skattepengar ska frigöras till kärnverksamhet | | 4 | | 23138 | Informationssäkerhetsrisk | **Riskägare** Eleonore Hammare |
| | | 5 | | 23139 | Informationssäkerhetsrisk | **Riskägare** Eleonore Hammare |
| | | 6 | | 23134 | Risk att överföring av verksamheter till nämnden inte kan genomföras enligt plan | **Riskägare** Ola Fagerstedt |
| | | 7 | | 23137 | Risk för otydligt uppdrag och överlappande ansvarsområden mellan serviceförvaltningen och andra verksamheter | **Riskägare** Ola Fagerstedt |
| Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare | | 8 | | 23135 | Samlokaliseringen kan inte genomföras enligt plan | **Riskägare** Ola Fagerstedt |
| | | 9 | | 23136 | Risk för låg attraktivitet som arbetsgivare | **Riskägare** Ola Fagerstedt |

Region Stockholm

Diarienummer
FSN 2020-0048, RS 2019-0242

Fastighet och servicenämnden/Serviceförvaltningen

# Bilaga 3.1: Fördjupad sammanställning av risker, åtgärder och kontrollmoment, årsuppföljning 2019

## Innehållsförteckning

**1 Fördjupad sammanställning av risker, åtgärder och kontrollmoment ..... 3**

# 1 Fördjupad sammanställning av risker, åtgärder och kontrollmoment

## 1.1 Ett resultat i balans

### 1.1.1 Bristande avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning

23133

**Riskvärde**
9

**Sannolikhet**
3

**Konsekvens**
3

**Riskbeskrivning**
Region Stockholm köper en rad varor och tjänster varje år och träffar därmed en mängd avtal med externa samarbetspartners/leverantörer. Har leverantören levererat det den ska? Överensstämmer pris och kvalitet med det som överenskommits?

**Konsekvens**
Bristande leveranser innebär samhällsförluster i form av slöseri med skattemedel och påverkar möjligheten att leverera enligt uppdrag, vilket riskerar såväl förseningar i leverans, bristande kvalitet som ökade kostnader.

**Riskägare**
Ragna Forslund

**Risksamordnare**
Per-Inge Buskas

**Kommentar**

I juni genomfördes en verksamhetsförändring som innebar att den centrala inköpsfunktionen inom regionledningskontoret delades upp i två organisationer. Den mindre, renodlat strategiska delen, tillhör även fortsättningsvis regionledningskontoret. Den andra delen med sitt taktiska/operativa uppdrag övergick till serviceförvaltningen, vilket bland annat innebär en kompetensförstärkning inom förvaltningen när det gäller avtalsfrågor.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Ekonomi- och verksamhetsuppföljning

**Kontrollansvarig**
Sara Lybecker

**Frekvens**
En gång per månad

**Beskrivning**
Ledningsgruppens ekonomi- och verksamhetsuppföljning där bl a uppföljning av väsentliga risker ingår.

**Kontrollmoment**

***Kommentar***

Under perioden har uppföljning skett separat för respektive verksamhetsområde.

**Åtgärd**

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Kompetensförsörjning | 2019-01-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Ragna Forslund

**Åtgärdsbeskrivning**
Rekryteringar pågår för att tillsätta vakanta tjänster och därmed öka kapaciteten kring avtal och upphandlingar.

***Kommentar***

Rekryteringsprocessen, och därmed kompetensförsörjningen, har påverkats under slutet av året i samband med lagda varsel inom Region Stockholms sjukvårdsverksamheter.

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Kompetensutvecklingsplan | 2019-01-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Ragna Forslund

**Åtgärdsbeskrivning**
Kompetensutvecklingsplan i syfta att öka förmågan till en mer effektiv inköpsprocess, bättre avtal och bättre uppföljning.

***Kommentar***

**Åtgärd**

Pågår enligt plan.

## 1.2 Social hållbarhet

### 1.2.1 Risk för oegentligheter

| | Riskvärde | Riskbeskrivning | Riskägare |
|---|---|---|---|
| 23130 | 6 | Medarbetare eller samarbetspartners agerar på ett oetiskt eller olagligt sätt. Exempelvis bedrägeri, givande eller tagande av muta. Agerar utifrån jäv eller intressekonflikt vid exempelvis beslutsfattande. | Ola Fagerstedt |
| | **Sannolikhet** | | **Risksamordnare** |
| | 2 | | Per-Inge Buskas |
| → | **Konsekvens** | **Konsekvens** | |
| | 3 | Efterlever inte fattade beslut. Skadat förtroende för serviceförvaltningen och Region Stockholm. | |

**Kommentar**

Uppbyggnaden av serviceförvaltningen, som påbörjats under 2019, sker successivt genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga förvaltningar och bolag. I slutet av 2019 har ett arbete påbörjats att utifrån Region Stockholms nya uppförandekod sammanställa ett presentations- och diskussionsmaterial inom förvaltningen som ska användas vid APT, avdelnings- och enhetsmöten kring hur vi som medarbetare i det dagliga arbetet ska agera och uppföra oss utifrån de grundläggande värderingar som Region Stockholm och serviceförvaltningen står för.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Ekonomi-och verksamhetsuppföljning
**Kontrollansvarig**
Sara Lybecker

**Kontrollmoment**

**Frekvens**
En gång per månad.

**Beskrivning**
Ledningsgruppens ekonomi- och verksamhetsuppföljning där bl a uppföljning av väsentliga risker ingår. En gång per månad

***Kommentar***

Följs upp i samband med uppföljning av internkontrollplan.

**Åtgärd**

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Bakgrundskontroll | 2019-01-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsbeskrivning**
Kontinuerligt genomföra bakgrundskontroll vid rekryteringar i de fall det är relevant.

***Kommentar***

Genomförs i de fall det är relevant.

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Brev från förvaltningschef | 2019-10-01 | 2019-12-31 | | Ej bedömt |

**Åtgärdsansvarig**

**Åtgärd**

Ola Fagerstedt

**Åtgärdsbeskrivning**
Information från förvaltningschef till leverantör och samarbetspartners.

***Kommentar***

Har inte genomförts.

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Avstämning bisyssla | 2019-01-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Ola Fagerstedt

**Åtgärdsbeskrivning**
Avstämning avseende ev bisyssla i samband med medarbetarsamtal.

***Kommentar***

Följs upp i samband med medarbetarsamtal. En påminnelse finns även för den enskilde medarbetaren i Heroma självservice (personal- och löneadministrativt system).

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| APT-hjul | 2019-10-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Ola Fagerstedt

**Åtgärdsbeskrivning**
APT-hjul (arbetsplatsträffar) finns som verktyg för förvaltningens arbetsplatsträffar.

**Åtgärd**

***Kommentar***

Begränsande aktiviteter/åtgärder pågår kontinuerligt. Ingår i programmet för arbetsplatsträffar.

---

### 1.2.2 Bristande regelefterlevnad

| | | | |
|---|---|---|---|
| | **Riskvärde** | **Riskbeskrivning** | **Riskägare** |
| 23132 | 6 | Bristande efterlevnad av lagar, policys, riktlinjer eller andra styrande dokument inom Region Stockholm. Brister i arbetet med och kunskap kring regionens styrande dokument i en helt ny förvaltningsorganisation. | Per-Inge Buskas |
| | **Sannolikhet** | | **Risksamordnare** |
| | 3 | | Per-Inge Buskas |
| | **Konsekvens** | **Konsekvens** | |
| | 2 | Skadat förtroende för serviceförvaltningen och Region Stockholm. | |

**Kommentar**

Risken kvarstår. Arbetet i den nya förvaltningen har påbörjats och informationsinsatser genomförs vid bland annat arbetsplatsträffar, chefs- och ledningsgruppsmöten.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Ekonomi- och verksamhetsuppföljning
**Kontrollansvarig**
Sara Lybecker

**Frekvens**
En gång per månad.

**Kontrollmoment**

**Beskrivning**
Ledningsgruppens ekonomi- och verksamhetsuppföljning där bl a uppföljning av väsentliga risker ingår. En gång per månad.

***Kommentar***

Behov av aktiviteter/åtgärder följs upp i samband med ledningsgruppens möten. Exempelvis kommer ledningsgruppen att få en genomgång av den nya inköpspolicyn 2020-01-15.

**Namn**
Uppföljning vid APT (arbetsplatsträffar)

**Frekvens**
5-10 gånger per år.

**Beskrivning**
Uppföljning i samband med APT.

***Kommentar***

Uppföljning vid arbetsplatsträffar (APT), avdelnings- och enhetsmöten. Inventering av behov av utbildning i regionens styrande dokument i den nya förvaltningsorganisationen har påbörjats och kommer att genomföras med början under 2020.

**Åtgärd**

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Kommunikationsinsatser | 2019-01-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Malin Öberg

**Åtgärdsbeskrivning**
Etablera strukturer och rutiner i den nybildade förvaltningen samt kommunicera via bl a förvaltningens intranät, medarbetarträffar, APT (arbetsplatsträffar) osv. Informera om stödjande funktioner i form av RLK:s funktioner för styrning (styrdokument) och regelefterlevnadschef samt visselblåsarfunktion.

***Kommentar***

Exempel på åtgärd är information om nya styrande dokument som publicerades på intranätet efter regionfullmäktige i november.

## 1.3 Skattepengar ska frigöras till kärnverksamhet

### 1.3.1 Informationssäkerhetsrisk

23138

**Riskvärde**
8

**Sannolikhet**
2

**Konsekvens**
4

**Riskbeskrivning**
Vid upphandling av exempelvis vårdsystem kräver leverantörer ofta att deras lösning implementeras som helhet då den är paketerad och upphandlad i den formen. SF IT är idag inte en naturlig part vid upphandling utan kopplas eventuellt in långt senare. Detta kan medföra att gammal it-utrustning och applikationer liksom support är en del av lösningen. Risken är att informationssäkerheten i denna typ av lösning inte följer riktlinjen för informationssäkerhet.

**Konsekvens**
Kan medföra bristande kontroll av data liksom access till detta tillika svårigheter för serviceförvaltningens verksamheter att utföra sitt av nämnden beslutade uppdrag.

**Riskägare**
Eleonore Hammare

**Risksamordnare**
Per-Inge Buskas

**Kommentar**

Risken kvarstår eftersom det fortfarande sker inköp av system utan att förvaltningen blir informerad. Ett närmare arbete har etablerats i serviceförvaltningen mellan verksamhetsområdena upphandling och it, vilket gör att it kommer in tidigare i upphandlingsprocessen gällande it-stöd.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Verksamhetsuppföljning SF IT

**Frekvens**
En gång per månad, vid behov.

**Beskrivning**
Ledningsgrupp SF IT bevakar och följer upp.

***Kommentar***

Begränsande aktiviteter/åtgärder pågår kontinuerligt. Följs kontinuerligt upp av SF IT ledningsgrupp.

**Åtgärd**

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Kommunikation och dialog | 2019-01-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Eleonore Hammare

**Åtgärdsbeskrivning**
Se över arbetssätt gentemot kund. Medvetandegöra problemställningen för kund. Informera om gällande styrdokument för informationssäkerhet. Säkerställa kravställning i samband med upphandling. Eskalera vid behov.

**Åtgärd**

***Kommentar***

Situationen har förbättrats gällande inköp av system. Ett närmare samarbete har etablerats i den nya förvaltningen mellan verksamhetsområdena upphandling och it, se närmare årskommentar under Risk.

---

**1.3.2 Informationssäkerhetsrisk**

| | Riskvärde | Riskbeskrivning | Riskägare |
|---|---|---|---|
| 23139 | 9 | Bristande regelefterlevnad inom till exempel informationssäkerhet från de kunder som använder serviceförvaltningens tjänster. | Eleonore Hammare |
| | **Sannolikhet** | | |
| | 3 | **Konsekvens** | **Risksamordnare** |
| | **Konsekvens** | Detta kan medföra att tjänster som läggs på serviceförvaltningens leveranser leder till att riktlinjen för informationssäkerhet inte uppfylls samt att förvaltningens verksamheter inte kan utföra sitt av nämnden beslutade uppdrag. | Per-Inge Buskas |
| | 3 | | |

**Kommentar**

Fortsatt behov av att arbeta systematiskt med information om vilka säkerhetskrav som råder inom Region Stockholm och regelbundet upplysa serviceförvaltningens kunder om vad som gäller. Kontroller görs i form av exempelvis loggkontroller för att följa upp IT-säkerhet och informationssäkerhet. En handlingsplan finns med aktiviteter inom området.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Verksamhetsuppföljning SF IT

**Frekvens**
En gång per månad, vid behov.

**Kontrollmoment**

**Beskrivning**
Ledningsgrupp SF IT bevakar och följer upp.

***Kommentar***

Följs upp kontinuerligt av SF IT ledningsgrupp. Begränsande aktiviteter/åtgärder pågår kontinuerligt.

**Åtgärd**

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Kommunikation och dialog | 2019-01-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Eleonore Hammare

**Åtgärdsbeskrivning**
Se över arbetssätt gentemot kund. Medvetandegöra problemställningen för kund. Informera om gällande styrdokument för informationssäkerhet. Säkerställa kravställning i samband med upphandling. Eskalera vid behov.

***Kommentar***

Handlingsplan framtagen med aktiviteter inom området.

## 1.3.3 Risk att överföring av verksamheter till nämnden inte kan genomföras enligt plan

| | Riskvärde | Riskbeskrivning | Riskägare |
|---|---|---|---|
| 23134 | 4 | Nämnden ansvarar för frågor som gäller effektivisering av Region Stockholms administration. | Ola Fagerstedt |
| | **Sannolikhet** | Bristande förmåga eller att överföring av verksamhet inte prioriteras hos avlämnande organisation. | **Risksamordnare** |
| | 2 | **Konsekvens** | Per-Inge Buskas |



**Konsekvens**
2

Fullmäktiges inriktning och uppdrag till nämnden verkställs inte, vilket medför minskad effektivitet och ökade kostnader.

**Kommentar**

De verksamhetsövergångar som planerades under 2019 har genomförts enligt plan. Under 2020 kommer verksamheten inom serviceförvaltningen att öka ytterligare när planerade verksamhetsövergångar och verksamhetsflyttar successivt verkställs. De verksamhetsövergångar som planeras 2020 bedöms vara mer komplexa än de övergångar som genomförts under 2019.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Projekt Etablera serviceförvaltningen
**Kontrollansvarig**
Per-Inge Buskas

**Frekvens**
En gång per vecka.

**Beskrivning**
Arbetsgrupp bildad med representanter från olika delar av Region Stockholm för att stödja i arbetet med att etablera och utveckla serviceförvaltningen. Projektet leds av förvaltningschefen i serviceförvaltningen.

***Kommentar***

Projektgruppen har avslutats under kvartal 4. Arbetet med verksamhetsövergångar sköts i den ordinarie linjeverksamheten.

**Namn**
Ekonomi- och verksamhetsuppföljning
**Kontrollansvarig**
Sara Lybecker

**Kontrollmoment**

**Frekvens**
En gång per månad.

**Beskrivning**
Ledningsgruppens ekonomi- och verksamhetsuppföljning där bl a uppföljning av väsentliga risker ingår.

***Kommentar***

Stående punkt på ledningsgruppens agenda. Pågår enligt plan.

**Åtgärd**

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Plan för överföring av verksamheter | 2019-01-01 | 2020-06-30 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Ola Fagerstedt

**Åtgärdsbeskrivning**
Planering för överföring av verksamheter (administrativa stödfunktioner) inom Region Stockholm till serviceförvaltningen i enlighet med regionfullmäktiges uppdrag i budget 2019.

***Kommentar***

Begränsande aktiviteter/åtgärder pågår enligt plan. I november överfördes ytterligare två verksamheter enligt plan, HR och lön samt Ekonomi och redovisning.

### 1.3.4 Risk för otydligt uppdrag och överlappande ansvarsområden mellan serviceförvaltningen och andra verksamheter

| | | | |
|---|---|---|---|
| 23137 | **Riskvärde**<br>9 | **Riskbeskrivning**<br>Gränsdragning mellan överlämnande och mottagande verksamhet i samband med verksamhetsövergångar. Otydligt bland regionens verksamheter om serviceförvaltningens uppdrag. | **Riskägare**<br>Ola Fagerstedt |
| | **Sannolikhet**<br>3 | **Konsekvens**<br>Låg verksamhetseffektivitet tillika lågeffektivt nyttjande av skattemedel som följd. | **Risksamordnare**<br>Per-Inge Buskas |
| | **Konsekvens**<br>3 | | |

**Kommentar**

Risken kvarstår även om den minskat något. Serviceförvaltningens uppdrag har kommunicerats och tydliggjorts löpande under året i samband med bland annat förvaltnings- och bolagschefernas gemensamma möten, nätverket med ekonomichefer, förvaltningschefens möten med respektive kund osv. Vidare har serviceförvaltningens uppdrag och principerna för tjänster inom serviceområdet tydliggjorts ytterligare i Region Stockholms budget för 2020.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Ekonomi- och verksamhetsuppföljning
**Kontrollansvarig**
Sara Lybecker

**Frekvens**
En gång per månad

**Beskrivning**
Ledningsgruppens ekonomi- och verksamhetsuppföljning där bl a uppföljning av väsentliga risker ingår.

***Kommentar***

Regelbunden uppföljning av verksamhetens utveckling enligt plan.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Projekt Etablera serviceförvaltningen
**Kontrollansvarig**
Per-Inge Buskas

**Frekvens**
En gång per vecka.

**Beskrivning**
Arbetsgrupp bildad med representanter från olika delar av Region Stockholm för att stödja i arbetet med att etablera och utveckla serviceförvaltningen. Projektet leds av förvaltningschefen i serviceförvaltningen. En gång per vecka

***Kommentar***

Projektgruppen har avslutats under kvartal 4. Arbetet med verksamhetsövergångar sköts i den ordinarie linjeverksamheten.

**Åtgärd**

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Gränsdragning vid verksamhetsflytt | 2019-01-01 | 2020-06-30 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Ola Fagerstedt

**Åtgärdsbeskrivning**
Säkerställa gränsdragning i samband med varje enskild verksamhetsflytt mellan avlämnande och mottagande verksamhet.

***Kommentar***

**Åtgärd**

Eventuella gränsdragningsfrågor regleras vid varje enskild verksamhetsförändring genom bland annat tidig dialog med överlämnande verksamhet.

## 1.4 Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare

### 1.4.1 Samlokaliseringen kan inte genomföras enligt plan

| | Riskvärde | Riskbeskrivning | Riskägare |
|---|---|---|---|
| 23135 | 4 | Samlokaliseringen av de centrala förvaltningarna är ett omfattande projekt med en tydlig tidplan. | Ola Fagerstedt |
| | **Sannolikhet** | **Konsekvens** | **Risksamordnare** |
| | 2 | Fullmäktiges uppdrag till nämnden genomförs inte, vilket medför ökade kostnader och minskad effektivitet. | Per-Inge Buskas |
| → | **Konsekvens** | | |
| | 2 | | |

**Kommentar**

Under 2019 har "fas 1" av flyttplanen genomförts enligt tidplan. Slutförandet av fas 1 genomförs under kvartal 1 år 2020. Därefter påbörjas fas 2 som omfattar anpassningar av trafikförvaltningens befintliga lokaler.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Projekt Etablera serviceförvaltningen
**Kontrollansvarig**
Per-Inge Buskas

**Frekvens**
En gång per vecka

**Beskrivning**
Arbetsgrupp bildad med representanter från olika delar av Region Stockholm för att stödja i arbetet med att etablera och utveckla serviceförvaltningen.

**Kontrollmoment**

Projektet leds av förvaltningschefen i serviceförvaltningen.

***Kommentar***

Projektgruppen har avslutats under kvartal 4 i och med att förvaltningschef har rekryterats och är på plats samt att övrig förvaltningsorganisation börjar formeras.

---

**Namn**
Ekonomi- och verksamhetsuppföljning
**Kontrollansvarig**
Sara Lybecker

**Frekvens**
En gång per månad

**Beskrivning**
Ledningsgruppens ekonomi- och verksamhetsuppföljning där bl a uppföljning av väsentliga risker ingår.

***Kommentar***

Regelbunden uppföljning enligt plan.

---

**Namn**
Avstämning mellan projektledare och förvaltningschef
**Kontrollansvarig**
Ola Fagerstedt

**Kontrollmoment**

**Frekvens**
en gång per vecka

**Beskrivning**
Avstämning mellan huvudprojektledare och förvaltningschef.

***Kommentar***

Avstämning sker enligt plan.

**Åtgärd**

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Projekt samlokalisering av centrala förvaltningar | 2019-01-01 | 2020-04-30 | ● | ■ |

**Åtgärdsansvarig**
Christina Nilsson

**Åtgärdsbeskrivning**
Under 2019-2020 kommer de centrala förvaltningarna inom Region Stockholm att samlokaliseras. Ansvaret för projektet har inför 2019 flyttats från regionledningskontoret till serviceförvaltningen. Huvudprojektledare från Locum AB driver projektet på förvaltningens uppdrag utifrån fastlagd projekt-/tidplan.

***Kommentar***

Begränsande aktiviteter/åtgärder pågår enligt plan. Projektet drivs utifrån fastlagd projekt-/tidplan.

### 1.4.2 Risk för låg attraktivitet som arbetsgivare

23136



**Riskvärde**
12

**Sannolikhet**
4

**Konsekvens**
3

**Riskbeskrivning**
Stor verksamhetsförändring genomförs under året. Förvaltningen lyckas inte behålla eller rekrytera medarbetare enligt behov. Nyckelkompetenser lämnar förvaltningen.

**Konsekvens**
Bristande eller utebliven leverans inom områden där resurser eller kompetens saknas. Låg medarbetarnöjdhet.

**Riskägare**
Ola Fagerstedt

**Risksamordnare**
Per-Inge Buskas

**Kommentar**

2019 har präglats av nyetableringen av serviceförvaltningen. Uppbyggnaden av verksamheten sker successivt och i ett första steg genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga förvaltningar och bolag. Nya verksamheter har under året tillkommit i februari, juni och november. En första medarbetarundersökning har genomförts under hösten. Resultatet blev 73 (mål: ≥76). Inom förvaltningen arbetar verksamheterna nu med att ta fram handlingsplaner för att utveckla och stärka organisationen, medarbetare och chefer. Ett hållbart chefs- och medarbetarskap är en väldigt viktig förutsättning för att förvaltningen ska lyckas i arbetet med att leverera stöd och service till kunderna. Kompetensutveckling, kompetensförsörjning och trivsel på arbetsplatsen är andra viktiga delar i byggandet av den nya förvaltningen. Under 2020 fortsätter arbetet med att bygga en gemensam god kultur.

**Kontrollmoment**

**Namn**
Projekt Etablera Serviceförvaltningen

**Kontrollansvarig**
Per-Inge Buskas

**Frekvens**
En gång per vecka.

**Beskrivning**
Arbetsgrupp bildad med representanter från olika delar av Region Stockholm för att stödja i arbetet med att etablera och utveckla serviceförvaltningen. Projektet leds av förvaltningschefen i serviceförvaltningen.

***Kommentar***

**Kontrollmoment**

Projektgruppen har avslutats under kvartal 4 i och med att förvaltningschef har rekryterats och är på plats samt att övrig förvaltningsorganisation börjar formeras.

**Namn**
Ekonomi- och verksamhetsuppföljning
**Kontrollansvarig**
Sara Lybecker

**Frekvens**
En gång per månad.

**Beskrivning**
Ledningsgruppens ekonomi- och verksamhetsuppföljning där bl a uppföljning av väsentliga risker ingår. En gång per månad

***Kommentar***

Regelbunden uppföljning enligt plan.

**Åtgärd**

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Kommunikationsinsatser | 2019-01-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Malin Öberg

**Åtgärd**

**Åtgärdsbeskrivning**
Information på intranät och presentationsmaterial till chefer att använda vid medarbetarmöten, APT-möten osv. där tydlighet kring mål och syfte med ny organisation tydliggörs.

***Kommentar***

Begränsande aktiviteter/åtgärder pågår kontinuerligt. Exempel på aktiviteter är framtaget presentationsmaterial samt frågor och svar som används vid arbetsplatsträffar (APT), verksamhetsområdenas möten med flera tillfällen. Vid ledningsgruppens möten följs kompetensförsörjning och medarbetarperspektivet kontinuerligt. I juni genomfördes serviceförvaltningens första medarbetarträff med bland annat regiondirektören på plats. I november genomfördes en medarbetarträff (två tillfällen) för hela förvaltningen. Ett annat exempel är förvaltningschefens ledningsbrev som publiceras på intranätet.

| Namn | Startdatum | Slutdatum | Status | Effekt av åtgärd |
|---|---|---|---|---|
| Struktur vid verksamhetsövergångar | 2019-01-01 | 2019-12-31 | | |

**Åtgärdsansvarig**
Christina Apler Lindström

**Åtgärdsbeskrivning**
Följa processen vid verksamhetsövergångar. Förberedande dialoger inför flytt av verksamheter till serviceförvaltningen. Anpassa vid behov efter enskild verksamhet.

***Kommentar***

Begränsande aktiviteter/åtgärder pågår kontinuerligt och arbetet följer plan. Exempel på aktiviteter är informationsmöten med överlämnande verksamheter och samverkan med berörda arbetstagarorganisationer. I november tillkom nya verksamhetsområden i form av HR och lön samt Ekonomi och redovisning.