Region Stockholm

Diarienummer
RS 2025–1039
FSN 2026-0642

Fastighets- och servicenämnden/ Serviceförvaltningen

Delårsrapport

Augusti 2026

Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens kommentar 4
1.1 Väsentliga händelser 5

2 Styrning och ledning 10
2.1 Verksamhetsfakta 10
2.2 Mål 10
2.2.1 Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv 10
2.2.2 Kompetensförsörjningen är långsiktig 23
2.3 Uppdrag 24
2.4 Intern kontroll 26
2.4.1 Arbetet med intern kontroll 26
2.4.2 Risker, åtgärder och kontroller 26
2.4.3 Försäkran 27

3 Verksamhet 28
3.1 Produktivitet 28

4 Personal 29
4.1 Uppföljning avsatta medel 29
4.1.1 Hållbar och hälsofrämjande arbetsmiljö 29
4.1.2 Långsiktigt hållbar kompetensförsörjning 30
4.1.3 Chefsförsörjning, ledarskap- och medarbetarskap i hela Region Stockholm 30
4.2 Helårsarbeten 30
4.2.1 Utfall i jämförelse med budget och föregående år 31
4.2.2 Prognos i jämförelse med budget 31
4.3 Sjukfrånvaro 31

5 Ekonomi 33
5.1 Resultat 33
5.1.1 Utfall i jämförelse med budget och föregående år 34
5.1.2 Prognos i jämförelse med budget 35
5.1.3 Personalkostnader inklusive inhyrd personal 36
5.1.4 Konsultkostnader 38
5.1.5 Administrativa kostnader 39
5.1.6 Säsongsvariationer 40
5.2 Åtgärder för ett resultat i balans 40
5.3 Investeringar 41
5.3.1 Investeringsplanens genomförbarhet och risk 41

5.3.2 Investeringsutfall i jämförelse med budget....42
5.3.3 Årets prognos i jämförelse med budget....42
5.3.4 Ny- och ersättningsinvesteringar....44
5.3.5 Utfall och prognos enskilda investeringsobjekt....44
5.3.6 Driftsatta investeringsobjekt....45
5.3.7 Kommande investeringsbeslut för investeringsobjekt > 100 mnkr....45

Bilagor

Bilaga 1: Bilaga E1 Övriga avsättningar, ansvarsförbindelser och tvister

Bilaga 2: Bilaga Plan för intern kontroll 2026 delår

1 Förvaltningschefens kommentar

Serviceförvaltningen ansvarar för att bidra till en samlad administrativ effektivitet i Region Stockholm och leder införandet av Region Stockholms gemensamma administrativa stödtjänster. Under perioden har Södertälje sjukhus anslutits till den gemensamma lönetjänsten. Efter anslutningen hanterar serviceförvaltningen 97 procent av Region Stockholms löneproduktion inom ramen för tjänsten. Arbetet inom löneområdet har under perioden också omfattat en snabb utbyggnad av hanteringen av förmånskvitton för SL-kort. Förvaltningen har kunnat hantera den kraftigt ökade ärendemängd som följt av den sänkta SL-taxan och den utökade subventionen av medarbetares SL-kort, från 1 572 ärenden i juni till 10 597 ärenden i juli.

Arbetet med att ansluta fler av Region Stockholms verksamheter till de gemensamma tjänsterna inom grundläggande it fortsätter. Kulturförvaltningen planeras att anslutas under tredje tertialet 2026 och ambulanssjukvårdsförvaltningen under 2027. Parallellt pågår förberedelser för ytterligare anslutningar. Fördjupade förstudier genomförs inför trafikförvaltningens anslutning och för de delar av Karolinska Universitetssjukhusets verksamhet som ännu inte fullt ut använder de gemensamma tjänster som av regionfullmäktige beslutats ska vara gemensamma.

Stärkt kunddialog och leveransförmåga är fortsatt prioriterade områden för förvaltningen, i enlighet med den av fastighets- och servicenämnden beslutade handlingsplanen för bättre service. Arbetet utgår från tre förbättringsområden: närhet och inflytande, tydlighet i tjänsteerbjudande samt leveransförmåga och genomförandekraft.

Under perioden har arbetet med att införa en mer strukturerad kundsamverkan fortsatt. För att skapa tydligare ansvar och stärka dialogen med olika kundgrupper har den tidigare avdelningen Digital infrastruktur delats upp i tre avdelningar med ansvar för olika kundmålgrupper. Förutsättningarna för en stärkt leveransförmåga i projekt har samtidigt utvecklats genom inrättandet av avdelningen Projekt och utveckling. Avdelningen ansvarar för att etablera en förvaltningsövergripande projektuppföljning och för att driva större utvecklingsprojekt.

Under perioden har regionledningskontoret genomfört en utredning av inköpscentralens roll och tillämpningen av regionfullmäktiges beslut inom upphandlingsområdet. Utredningen slår fast att inköpscentralen även fortsättningsvis ska ansvara för Region Stockholms samordnade upphandlingar. Samtidigt bedöms vissa upphandlingar, där andra nämnder har särskild sakkunskap, kunna överlåtas till dessa. Det gäller framför allt nämnden för Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) och Karolinska Universitetssjukhuset. Utredningen lyfter ett antal utvecklingsområden för serviceförvaltningens upphandlingsverksamhet. Mot denna bakgrund är det prioriterat att tillsammans med berörda nämnder och bolag utveckla arbetssätt och styrning i syfte att öka kundnöjdheten inom upphandlingsområdet. En åtgärdsplan ska tas fram inom förvaltningen, med åtgärder som ska ge tydlig effekt från och med december 2026.

Arbetet med särskilda projekt fortlöper. Serviceförvaltningen för dialog med Karolinska Universitetssjukhuset om formerna för styrning och leverans av vårdens it utifrån

sjukhusets nya roll inom området. Fastighets- och servicenämndens uppdrag är att tillhandahålla grundläggande it-tjänster för vårdens verksamheter och att stödja införandet av det nya huvudjournalsystemet. Arbetet med en sammanhållen it-arbetsplats, utökad livscykelhantering och ett stärkt nät har fortsatt, med fokus på konsolidering och standardisering samt ökad robusthet och säkerhet i it-miljön.

Förvaltningens arbete med att öka andelen egen personal och minska nyttjandet av konsulter har gett resultat. Arbetet med konsultväxling och långsiktig kompetensförsörjning fortsätter under året. Antalet helårsarbeten har samtidigt ökat och överstiger budgeterad nivå, bland annat till följd av rekryteringar inom områden där kompetensbehovet bedöms vara långsiktigt.

Det ekonomiska resultatet för perioden är i nivå med budget, med en positiv avvikelse om 10,8 miljoner kronor. Prognosen är att resultatkravet kommer att nås. Den begränsade prisuppräkningen, i kombination med nödvändiga engångskostnader för teknisk omställning, innebär samtidigt ett fortsatt behov av återhållsamhet och kostnadskontroll. Som en del i detta och för att säkerställa en långsiktig kompetensförsörjning, har förvaltningen infört en process för centralt godkännande innan rekryteringar och konsultbeställningar påbörjas. Syftet är att säkerställa att nya resursåtaganden görs utifrån verksamhetens prioriterade behov och vad som krävs för att upprätthålla leveranskvaliteten.

1.1 Väsentliga händelser

Osäkerhet i varuförsörjningen och tillgång till it-komponenter

Den snabba utvecklingen och ökade användningen av AI driver en fortsatt hög global efterfrågan på it-infrastruktur och vissa it-komponenter. Detta, i kombination med ett fortsatt osäkert omvärldsläge, påverkar tillgången till vissa komponenter och medför osäkerhet avseende såväl leveranstider som prisutveckling. Bristen bedöms kvarstå under de kommande åren till följd av att produktionskapaciteten inte motsvarar efterfrågan på bland annat minnen, processorer och lagringsmedia.

Serviceförvaltningen följer utvecklingen löpande och har under året vidtagit åtgärder för att minska risken för påverkan på tjänsteleveransen och genomförandet av planerade investeringar. Åtgärderna omfattar bland annat proaktiva avrop och beställningar av utrustning samt löpande dialog med leverantörer om tillgång, leveranstider och prisutveckling.

Därutöver innebär det geopolitiska läget, handelspolitiska åtgärder och en utveckling mot minskad frihandel fortsatt osäkerhet för varuförsörjningen generellt. Varuförsörjningen har under perioden sammantaget kunnat upprätthållas utan större störningar. Förvaltningen arbetar med att anpassa planeringen utifrån förändrade marknadsförutsättningar.

Gemensamma tjänster samt handlingsplan för bättre service

Fastighets- och servicenämnden har genom regionfullmäktiges beslut i Budget 2025 (RS 2024–0217) fått i uppdrag att leda införandet av gemensamma administrativa stödtjänster i Region Stockholm. Sedan beslutet fattades har Danderyds sjukhus, Södersjukhuset och Södertälje sjukhus anslutits till den gemensamma lönetjänsten. I

mars 2026 hanterade fastighets- och servicenämnden 55 221 lönespecifikationer, motsvarande 97 procent av Region Stockholms samlade löneproduktion. Två bolag, Folktandvården Stockholms län AB och Locum AB, återstår att ansluta.

Parallellt fortsätter arbetet med införandet av gemensamma grundläggande it-tjänster. Införandet omfattar identitets- och behörighetshantering, it-arbetsplats, nätverk för datakommunikation samt kapacitetstjänster. Kulturförvaltningen planeras fortsatt vara ansluten till de gemensamma grundläggande it-tjänsterna vid utgången av 2026. Införandet för ambulanssjukvårdsförvaltningen har prioriterats för att möjliggöra anslutning till de gemensamma tjänsterna under 2027, utifrån verksamhetskritiska behov och kommande krav kopplade till vårdens it-utveckling. Se också avsnitt 2.3

Uppdrag.

Regionledningskontoret leder arbetet med en gemensam ekonomimodell för Region Stockholm, modellen är en förutsättning för gemensamma administrativa stödtjänster inom ekonomiområdet. I augusti deltog serviceförvaltningen i en workshop om inriktning och förutsättningar för det fortsatta arbetet.

Handlingsplan för bättre service (FSN 2025–0091) är nära sammankopplad med införandet av gemensamma tjänster. Arbetet med handlingsplanen har fortsatt under perioden. Handlingsplanen syftar till att stärka kundnöjdheten och utveckla serviceförvaltningens arbetssätt i takt med att fler tjänster konsolideras och tillhandahålls gemensamt. Se också avsnitt: *Serviceverksamhetens användare och beställare är nöjda*.

Organisationsförändringar

Flera organisationsförändringar har genomförts inom serviceförvaltningen under perioden. Avdelningen it-stab har avvecklats och dess funktioner fördelats till andra delar av förvaltningen för att tydliggöra organiseringen av styrning, utveckling och leverans samt stärka samordning och uppföljning. Som en del av förändringen har säkerhetsområdet förts från it-stab till ledningsstaben, där en sammanhållen säkerhetsenhet med ansvar för förvaltningens säkerhetsarbete har etablerats.

På avdelningen service och support pågår en omstrukturering av supportverksamheten för att skapa en mer sammanhållen och skalbar organisation med bättre förutsättningar för effektiva leveranser, uppföljning och kundnöjdhet. I ett första steg har antalet enheter minskats från 13 till sex. Ett andra steg i omstruktureringen planeras, där supportverksamheten inom it och lön ska organiseras i en gemensam struktur för kundtjänst och kundtjänst på plats. Inom supportverksamheten har också den operativa ledningscentralen vidareutvecklats för att stärka styrningen och prioriteringen av ärendeflöden.

I december 2025 delades avdelningen digital infrastruktur i tre avdelningar. Förändringen genomfördes för att skapa tydligare ansvarsfördelning, stärka styrningen och öka kundfokuset. Två ordinarie avdelningschefer har tillträtt i perioden. Per den 1 september tillträder den tredje av avdelningscheferna för de nyetablerade avdelningarna.

Stärkt arbete med civil beredskap och robusthet i Region Stockholm

Arbetet med att stärka säkerheten och robustheten inom serviceförvaltningen har fortsatt under perioden. Rekrytering av en säkerhetschef till den nya säkerhetsenheten planeras. Fastighets- och servicenämnden beslutade 2026-06-17, § 72 om ett reviderat ledningssystem för informationssäkerhet (FSN 2026–0418), där dataskydd har integrerats. Inom berörda områden (verksamhetsskydd, informationssäkerhet, krisberedskap och dataskydd) ser förvaltningen över befintliga rutiner och styrdokument för att bedöma behovet av revidering och komplettering.

På uppdrag av regionledningskontoret genomför serviceförvaltningen åtgärder om cirka 30 miljoner kronor för att stärka robustheten i Region Stockholms it-miljö. Arbetet omfattar bland annat åtgärder för att minska tekniska sårbarheter och stärka återställningsförmågan för it-system samt en inledande utredning och test av alternativ till nuvarande kontorsprogramvara. Arbetet är en del av realisering av regionstyrelsens beslut avseende fördelning av engångsvisa förstärkningar för att stärka Region Stockholms beredskap § 131, 2026-06-16 (RS 2026–0501).

Regionledningskontoret har startat det fleråriga programmet *Sammanhållen infrastruktur för identitet och behörighet inom Region Stockholm* för att stärka Region Stockholms behörighetsadministration. Serviceförvaltningen deltar i programmet och har ett omfattande ansvar för tekniska lösningar och integration. Arbetet är en viktig förutsättning för införandet av det nya huvudjournalsystemet. En säker och enhetlig identitets- och behörighetshantering bidrar samtidigt till att långsiktigt möta kraven på informationssäkerhet och regelefterlevnad samt stödja Region Stockholms fortsatta digitala utveckling.

Projekt, program och initiativ inom Region Stockholm

Från och med den 1 juli 2026 ansvarar Karolinska Universitetssjukhuset för Region Stockholms gemensamma it-system för vård. Fastighets- och servicenämnden genom serviceförvaltningen ansvarar fortsatt för att tillhandahålla grundläggande it för vårdens it-miljöer. Serviceförvaltningens arbete är mot denna bakgrund inriktat på att säkerställa de tekniska och organisatoriska förutsättningarna för genomförandet samt tydliga gränssnitt och ansvarsförhållanden mellan berörda verksamheter.

Arbetet inom det regionövergripande programmet Generationsskifte vårdens it (GVIT) har fortsatt under perioden. Leveransen har successivt ställts om inför att ansvaret för beställningar till förvaltningen i sin helhet övergår till nämnden för Karolinska Universitetssjukhuset den 1 september. Fastighets- och servicenämndens uppdrag att tillhandahålla infrastruktur är dock enligt regionfullmäktiges beslut i Budget 2026 oförändrat (RS 2025–0026).

Inom programmet ansvarar serviceförvaltningen för delprojektet för det tekniska införandet och bidrar med grundläggande it samt specialistkompetens inom integration och arkitektur. Arbetet omfattar bland annat datakommunikation och anpassning av klienter och annan infrastruktur för att de nya systemen ska fungera i Region Stockholms it-miljö med god prestanda.

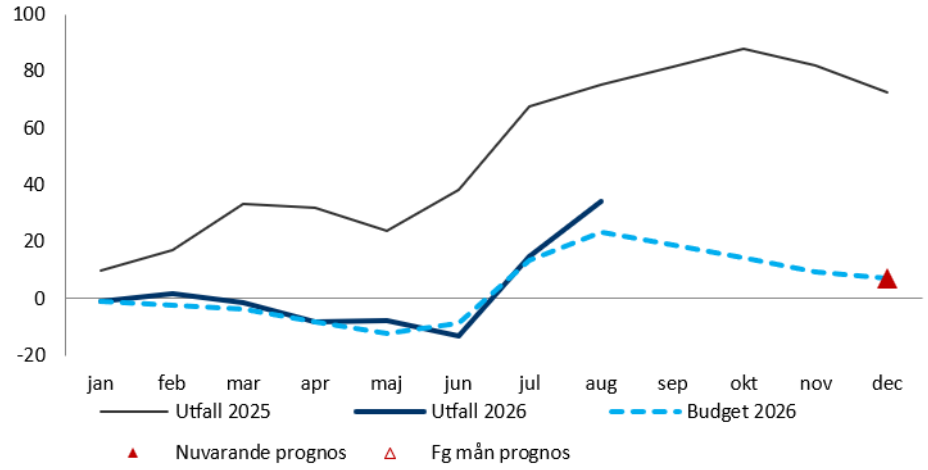
Arbetet med att standardisera och konsolidera befintliga it-miljöer fortsätter i syfte att skapa en enhetlig it-miljö inom Region Stockholms vårdverksamheter, planering för fortsatt arbete med Södertälje sjukhus och Stockholms läns sjukvårdsområdes it-

miljöer pågår. Standardisering och konsolidering genomförs bland annat för att möjliggöra införandet av det nya huvudjournalsystemet samt att genom ökad standardisering skapa förutsättningar för stärkt säkerhet och kostnadseffektivitet.

I Region Stockholm har kategoristyrning etablerats. Under perioden har en översyn av serviceförvaltningens arbete inom området inletts. Som en del av översynen har kategoristyrningens integration med övriga tjänsteprocesser genomlysts för att säkerställa en gemensam inriktning. Serviceförvaltningen övertog i början av 2026 ansvaret för kategorin it-teknisk plattform från regionledningskontoret (RS 2025–0176). Arbetet med att etablera organisation, styrning och arbetssätt för kategorin samt att skapa förutsättningar för en mer samordnad och strategisk styrning av inköp inom området pågår.

Serviceförvaltningen har i juli och augusti manuellt hanterat en ökad mängd kvitton för SL-kort i samband med förmånsutbetalningar, till följd av det sänkta priset på resande i kollektivtrafiken och den utökade subventionen för medarbetares resande i kollektivtrafiken som beslutades i budget för 2026 (RS 2025–0026). Under sommaren ökade hanteringen av kvitton för SL-kort kraftigt till följd av den utökade subventionen. Under perioden 1 juni till 26 augusti hade närmare 20 000 ärenden hanterats, varav merparten avsåg 30-dagarsbiljetter. Utfallet visar att den förväntade volymökningen har realiserats och att hanteringen ligger kvar på en hög nivå. Förvaltningen stödjer trafikförvaltningen och regionledningskontoret i arbetet med att ta fram en långsiktig systemlösning för hantering av subventionerade SL-kort.

Ekonomiskt resultat



Resultatet för perioden uppgår till 34,4 miljoner kronor, vilket är en positiv avvikelse med 10,8 miljoner kronor i förhållande till budget. Resultatet för året belastas bland annat av engångskostnader för olika nödvändiga moderniseringar och uppgraderingar på grund av säkerhetsskäl eller funktionalitet för att stödja verksamheten. Inom ramen för livscykelhanteringen har det under året behövt genomföras utbyte av datorer från Windows 10 till Windows 11 till följd av teknisk skuld.

Förvaltningen beräknas nå det budgeterade resultatkravet och lämnar en årsprognos på plus 7 miljoner kronor. Intäkterna har varit högre än budgeterat utifrån

tillkommande uppdrag och uppdrag med särskild finansiering. Intäkterna har inför delårsrapporten kvalitetsgranskats för att säkerställa att det mesta är fakturerat inför delårsbokslutet och ger en ökad intäktsnivå i augusti. Bedömningen är att utrymmet för retroaktiva intäkter är begränsat, utöver den ordinarie intäktsutvecklingen under årets sista tertial.

Personalkostnaderna är högre samtidigt som avskrivningskostnaderna är lägre än budgeterat. Förvaltningens delårsresultat är bättre än budget men kostnadskontroll är fortsatt viktig på grund av den höga kostnadsnivån som beror på fler medarbetare än budgeterat. Vidare är hösten vanligtvis en period där kostnaderna är höga och inte intäkterna ökar i motsvarande grad. Konsultkostnaderna kommer att under året förväntas vara i nivå med budgeten, vilket är 79 miljoner kronor.

Förvaltningen ser att det finns åtgärder som inte kan skjutas upp utan negativa konsekvenser. Ett exempel på omhändertagande av eftersatt underhåll är den ökade supportavgiften för datorer med Windows 10. Under hösten medför detta att driftskostnaderna belastas av både förhöjda supportavgifter och merkostnader för en forcerad livscykelhantering, vilket sker utöver den ordinarie livscykelhanteringen. För 2026 är merkostnaden för utökad support cirka 11 miljoner kronor och avgiften per dator för kvarvarande datorer kommer att dubbleras. Andra exempel som ger tillkommande merkostnader under året är en uppdaterad tjänst för att kunna skicka e-postmeddelanden från Region Stockholms it-system. Införandet av en ny och modernare tjänst är nödvändigt för att regionens utgående e-post inte ska blockeras av nya säkerhetsstandarder. Engångskostnader för en omfattande livscykelhantering för vårdterminalen inom ramen för sammanhållen it-arbetsplats har delvis finansierats av projektmedel, men vissa kostnader belastar och kommer att belasta förvaltningens resultat.

Arbetet med kostnadskontroll och effektivisering fortsätter under resten av året. Nya rekryteringar och ersättningsrekryteringar kräver sedan 9 juli 2026 ett centralt godkännande (FSN 2026–0509). Förvaltningen bedöms sammantaget nå det budgeterade resultatkravet, men kostnadsutvecklingen behöver fortsatt följas noggrant under årets sista tertial. Erfarenheter från tidigare år visar att kostnader normalt är högre under sista tertialet, medan intäkterna är relativt linjära.

2 Styrning och ledning

2.1 Verksamhetsfakta

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

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

Nämnden ska genom serviceverksamheten underlätta för kärnverksamheten och bidra till att minska administrationens andel av verksamhetens totala kostnader

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

2.2 Mål

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

- Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv
- Kompetensförsörjningen är långsiktig

Att säkerställa en hög måluppfyllnad av målet ”Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv” med det underliggande målet ”Region Stockholm har en långsiktig ekonomisk uthållighet” är centralt för serviceförvaltningen, liksom att säkerställa att förvaltningen har en långsiktig kompetensförsörjning.

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

2.2.1 Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv

Region Stockholm har en långsiktig ekonomisk uthållighet



Kommentar

Serviceförvaltningen ska genom samordning, standardisering och effektivisering av administrativa stödtjänster bidra till en kostnadseffektiv administration i Region

Stockholm. Genom en ökad samordning av tjänster och arbetssätt skapas förutsättningar för ett effektivare resursutnyttjande och för att begränsa den administrativa belastningen i kärnverksamheterna.

Indikatorn *Administrativa kostnader ska minska* följs upp utifrån serviceförvaltningens samlade verksamhetskostnader. Utfallet påverkas av förändrade volymer och av att förvaltningen under året har fått tillkommande eller utökade uppdrag. Kostnadsökningar till följd av utökade leveranser motsvaras i flera fall av ökade intäkter, vilket inte beaktas i indikatorns konstruktion. Indikatorns utveckling behöver därför bedömas tillsammans med förändringar i verksamhetens omfattning och tjänsteleverans. Med anledning av ovan bedömer serviceförvaltningen fortsatt att indikatorns målvärde inte uppnås för helåret. Förvaltningen fortsätter dock att vidta åtgärder för att utfallet ska hamna så nära målvärdet som möjligt, under förutsättning att tjänsteleveransen och dess kvalitet kan upprätthållas.

Serviceförvaltningen arbetar kontinuerligt för att begränsa kostnadsutvecklingen och stärka effektiviteten inom verksamheten. Prisjusteringarna för 2026 har genomförts med återhållsamhet och den genomsnittliga prisuppräkningen uppgår till 1,8 procent. Det innebär att serviceförvaltningen inom ramen för beslutad budget hanterar ett underliggande effektiviseringskrav.

Under året har kostnadsreducerande åtgärder genomförts inom bland annat it-infrastruktur, licenshantering och teknisk standardisering. Genom löpande dimensionering och optimering av servermiljön har kapacitetsutnyttjandet effektiviserats och cirka 130 servrar avvecklats under perioden. Arbetet med ytterligare konsolidering och avveckling fortsätter. Därutöver har åtgärder genomförts för att optimera och samordna licenser samt minska kostnaderna för nätverks- och infrastrukturtjänster. Sammantaget bedöms åtgärderna bidra till att begränsa kostnadsutvecklingen och effektivisera resursutnyttjandet.

Fastighets- och servicenämndens uppdrag att leda införandet av gemensamma administrativa stödtjänster är en del i arbetet med att minska de administrativa kostnaderna i Region Stockholm. Genom att fler verksamheter använder gemensamma tjänster skapas förutsättningar för skalfördelar, standardiserade arbetssätt och ett effektivare resursutnyttjande. Införandet möjliggör även en minskning av parallella lösningar och en ökad samordning av system, kompetenser och andra resurser. På längre sikt ska detta bidra till att begränsa de samlade kostnaderna för administration i Region Stockholm. Se också avsnitt *2.3 Uppdrag*.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Administrativa kostnader ska minska *(Regionfullmäktige)*	1 005 m kr	1 106 m kr		1 468 mkr	Enligt budget 2026

Uppdrag	År	Status	Uppdraget beräknas avslutas	Kommentar
Ansvara för införandet av gemensamma tjänster	2025	Pågående enligt plan	2030	Se avsnitt 2.3 Uppdrag
Serviceförvaltningen ska genomföra åtgärder för att öka graden av automatisering i serviceverksamheten	2026	Pågående enligt plan	2026	Se avsnitt 2.3 Uppdrag

Serviceverksamhetens användare och beställare är nöjda



Kommentar

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

Serviceförvaltningen arbetar systematiskt med att följa upp kundnöjdheten i syfte att identifiera utvecklingsområden och förbättra kvaliteten i tjänsteleveransen.

Användare som är nöjda med serviceverksamheten

Indikatorn Användare som är nöjda med serviceverksamheten är ett viktigt verktyg för att systematiskt följa upp kvaliteten i den direkta kundtjänstleveransen. Indikatorn mäts genom en enkät som skickas till slumpmässigt utvalda användare efter att deras ärende i supporten har avslutats. Resultaten omvandlas till ett index på skalan 1–100, där målvärdet sätts till 70. På indexskalan motsvarar 70–80 ”en mycket bra nivå” och över 80 ”en utmärkt nivå”. Resultatet redovisas dels som ett samlat index för serviceverksamheten, dels som separata index för it- och löneområdet. Det samlade indexet beräknas som ett medelvärde av resultaten för de två områdena.

Från och med delårsrapporteringen följs indikatorn upp månadsvis under återstoden av 2026. Från och med 2027 redovisas resultatet som ett årsgenomsnitt. Under perioden januari–augusti uppgick indexet till 87,7 för it-området och 80,3 för löneområdet. Det samlade indexet för it- och löneområdet uppgick därmed till 85,8, vilket motsvarar ”en utmärkt nivå”. Prognosen är att indikatorns målvärde överträffas på helåret.

Kontakter som är nöjda med serviceverksamheten

Indikatorn *Kontakter som är nöjda med serviceverksamheten* baseras på resultatet från den användarundersökningen som genomförs två gånger per år, under våren respektive hösten, och omfattar separata mätningar för it- och löneområdet. Undersökningen består av ett antal frågor om respektive område. Inom it-området riktas undersökningen till slumpmässigt utvalda användare i vårdverksamheterna, medan undersökningen inom löneområdet riktas till rapportörer i lönesystemet. Målvärdet för indikatorn är 70.

Årets första användarundersökningar för it- och löneområdet genomfördes i maj. Resultaten visar sammantaget att användarna har en god upplevelse av tjänsterna och

det stöd som ges i vardagen. För it-området uppgick indexet för it-arbetsplats till 68, en minskning med en indexenhet jämfört med föregående mätning, medan indexet för it-support uppgick till 79, en ökning med en indexenhet. Resultaten ligger därmed i nivå med föregående mätning, trots att undersökningen genomfördes bland ett nytt slumpmässigt urval av användare.

För löneområdet, där mätningen genomfördes för första gången, uppgick indexet för lönetjänsten till 83 och för lönesupporten till 64. Resultatet för lönetjänsten visar en hög nöjdhet med tjänsten, där en central del är att rätt lön betalas ut i rätt tid. Resultatet för lönesupporten är lägre och understiger målvärdet. Under året har lönesupporten anpassats med anledning av införandet av den gemensamma lönetjänsten. Resultatet har analyserats och ger underlag för den fortsatta utvecklingen av tjänsten, med fokus på ökad tillgänglighet, tydligare kontaktvägar och stärkt stöd till användarna. Sammantaget uppgår medelvärdet för de fyra indexen till 73,5 för perioden. Årets andra användarundersökningar genomförs under oktober och november 2026. Prognosen är att indikatorns målvärde uppnås på helåret.

Arbetet med att öka kundnöjdheten inom inköp och upphandling har fortsatt under perioden. Utifrån den särskilda handlingsplan som togs fram under 2025 har åtgärder genomförts för att bland annat tydliggöra kommunikationsvägar och utveckla processerna för expertgruppstillsättning och artikelhantering. Med anledning av regionledningskontorets översyn av Region Stockholms upphandlingssamordning (RS 2026–0565) pågår samtidigt ett arbete med att analysera och planera fortsatta åtgärder inom området. Effekterna av genomförda åtgärder kommer att utvärderas vid årsskiftet.

Sammantaget visar genomförda mätningar av en fortsatt hög kundnöjdhet hos användare inom flera av förvaltningens tjänsteområden. Samtidigt kvarstår utvecklingsbehov inom exempelvis inköp och upphandling. Förvaltningen bedömer att målet uppnås för helåret.

Handlingsplan för bättre service

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

Närhet och inflytande

Inom ramen för åtgärden *Inför en nära och strukturerad kundsamverkan* har arbetet med att införa en gemensam samarbetsmodell för förvaltningar och bolag fortsatt under perioden. Modellen omfattar strategiska, taktiska och operativa forum och syftar till att skapa en enhetlig struktur för samverkan samtidigt som formerna kan anpassas utifrån respektive verksamhets behov. Under perioden har införandet av modellen påbörjats med fokus på att etablera de operativa forumen. Arbetet omfattar bland annat att säkerställa bemanning och former för genomförande av mötena. Sedan

tidigare har taktiska möten etablerats med nämnder och bolag som nyttjar ekonomi-, löne- och rekryteringstjänsterna. Den strukturerade kundsamverkan bedöms skapa förutsättningar för en kontinuerlig dialog mellan nämnder och bolag samt för gemensam prioritering och uppföljning av tjänsteleveransen. Arbetet med att etablera samarbetsmodellen fortsätter under hösten.

Utifrån de intervjuer med it-chefer på förvaltningar och bolag som genomfördes under våren har ett initialt förslag till en involverande process för tjänsteutveckling utarbetats. Arbetet ska konkretiseras och testas under hösten tillsammans med it-cheferna, med fokus på tjänsteplaner för de regiongemensamma tjänsternas utveckling. Parallellt pågår arbete med att integrera processen för tjänsteutveckling i förvaltningens ledningssystem och verksamhetsmodell, med koppling till planerings- och budgetprocessen. Arbetet bedöms bidra till ökad transparens och bättre förutsättningar för gemensam prioritering av tjänsternas utveckling.

Arbetet med att ta fram fleråriga tjänsteplaner har också påbörjats. Struktur och format för tjänsteplanerna tas fram i dialog med nämnder och bolag, och initiala tjänsteplaner är under framtagande för prioriterade tjänsteområden inom it. Planerna ska beskriva tjänsternas planerade utveckling över tid och utgöra underlag för kunddialog inom samarbetsmodellen samt för förvaltningens interna planering.

Tydlighet i tjänsteerbjudande

Arbetet med att skapa ett tydligt och transparent tjänsteerbjudande har fortsatt under perioden. Den övergripande tjänstekatalogen med tjänstebeskrivningar för bastjänster och valbara tjänster har etablerats och publicerats inom respektive tjänsteområde enligt en enhetlig och sammanhållen struktur.

För att stärka uppföljningen av tjänsteleveransen har operativa nyckeltal tagits fram och automatisk redovisning av status etablerats i Servicebarometern. Servicebarometern är ett visuellt verktyg som ger förvaltningar och bolag möjlighet att följa serviceförvaltningens it-leveranser och deras status. Detta skapar förutsättningar för en mer systematisk intern produktionsstyrning och uppföljning av tjänsteleveransen. Nyckeltalen kommer att kompletteras och vidareutvecklas löpande.

Arbetet med att utveckla och tydliggöra servicenivåer för tjänsteleveransen har fortsatt under perioden. Nivåerna är definierade men ännu inte fullt ut implementerade. För att möjliggöra en systematisk uppföljning behöver kategoriseringen av ärenden anpassas. Ett tydligare och mer enhetligt arbete med servicenivåer bedöms stärka uppföljningen av tjänsteleveransen och skapa ökad förutsägbarhet för verksamheterna.

Som en del i arbetet med att utveckla en mer enhetlig hantering och uppföljning av tjänster och ärenden har serviceförvaltningen tillsammans med Karolinska Universitetssjukhuset initierat ett arbete för att utreda behovet av ett gemensamt ärendehanteringssystem för kundtjänst och support (ITSM/ESM-verktyg). Arbetet omfattar även att ta fram en långsiktig inriktning för området.

Arbetet med att förenkla beställningar och fakturering har fortsatt under perioden. Med anledning av den nya tjänstestruktur som infördes vid årets början har löpande justeringar och mindre förbättringar genomförts av struktur, underlag och rapportering. Arbetet syftar till att anpassa beställnings- och faktureringsflödena till

den nya tjänstestrukturen och skapa en mer enhetlig och tydlig hantering.

En benchmarkanalys, det vill säga en jämförande analys mot externa parter, har genomförts för ett urval av förvaltningens bastjänster inom it – support, it-arbetsplats och nätverk –under perioden med stöd av extern part. Mätningen knyter an till tidigare genomförda benchmarkanalyser och jämför förvaltningens prisnivåer dels med vad organisationer med liknande förutsättningar betalar för motsvarande it-tjänster, dels med förvaltningens egna nivåer vid föregående mätning 2023, vilket möjliggör uppföljning av prisutvecklingen över tid.

Benchmarkingen har genomförts genom att förvaltningens priser brutits ned per tjänst och jämförts med aktuella avtal hos jämförbara organisationer, hämtade ur den externa partens avtalsdatabas. Referensgruppen har valts ut utifrån kriterier som sektor och bransch, storlek, organisatorisk och geografisk struktur samt avtalens innehåll och volym. Jämförelsen omfattar såväl kostnader för teknik och licenser som kostnader för support, drift och förvaltning, och görs utifrån vedertagna nyckeltal per tjänst, exempelvis pris per användare, pris per enhet samt pris per accesspunkt och switchport. Rapporten har erhållits och analyseras nu inom förvaltningen. Resultaten utgör underlag för bedömning av effektivitet i förvaltningens arbete med tjänsterna.

Leveransförmåga och genomförandekraft

Arbetet med att utveckla serviceförvaltningens projekt- och portföljstyrning har fortsatt under perioden. Den sammanhållna hanteringen av inkommande projekt- och resursförfrågningar har stärkts genom ett gemensamt portföljstyrningsforum som sammanträder varje vecka. Forumet ger en samlad bild av pågående och planerade initiativ och tillhörande resursbehov, vilket skapar bättre förutsättningar för prioritering och har bidragit till snabbare återkoppling på inkommande förfrågningar.

Arbetet har samtidigt inriktats på att vidareutveckla struktur och arbetssätt för projekt- och portföljstyrningen, med fokus på ökad transparens, effektivitet och kvalitet samt stärkt tvärfunktionellt samarbete. En ny rutin och ett automatiserat formulär för statusrapportering har införts för att skapa en mer sammanhållen uppföljning av pågående projekt och uppdrag. Därutöver har workshops genomförts med fokus på prioritering och ett förslag till modell för prioritering och resurshantering har tagits fram.

Som stöd för portföljstyrningen har ett gemensamt portföljregister etablerats och utveckling av en samlad rapportering av projektportföljen pågår. En förenklad process för portföljstyrning har också tagits fram och presenterats för förvaltningens enheter. Fortsatt arbete återstår med att integrera processen i förvaltningens gemensamma styrning och arbetssätt.

För att öka kunskapen och stödja ett enhetligt arbetssätt har utbildningsmaterial om grundläggande portföljstyrning tagits fram och presenterats i förvaltningsledningen och på arbetsplatsträffar. Serviceförvaltningen har också deltagit i en workshop inom ramen för Region Stockholms regionala it-portfölj. Arbetet med att utveckla och tydliggöra de gemensamma arbetssätten fortsätter, bland annat genom framtagandet av en projekt- och portföljhandbok och insatser för att öka kännedomen om den regiongemensamma projektstyrningsmodellen Projektil.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år*	Prognos-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Användare som är nöjda i kontakten med serviceverksamheten *(Nämnd)*	85,8			70	
Kontakter som är nöjda med serviceverksamheten *(Nämnd)*	73,5			70	

*I tertialrapporten (FSN 2026–0383) ändrades mätskalan från 1–6 till 1–5 för att harmonisera med nämndens övriga mätningar. Resultatet redovisas som ett index på skalan 1–100. Utfallet är därför inte direkt jämförbart med föregående år.

Serviceverksamheten levererar administrativa tjänster med kvalitet

Kommentar

Målet innebär att serviceförvaltningen ska leverera administrativa stöd- och it-tjänster med hög kvalitet och tillgänglighet. Målet följs från och med 2026 genom ett kvalitetsindex för it, kvalitetsindex ska mäta fungerande kundleverans och utgörs av följande åtta operativa nyckeltal:

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

Indexet syftar till att möjliggöra en samlad och systematisk uppföljning av kvalitet och leveransförmåga. Mätmetoden för kvalitetsindex och de underliggande operativa nyckeltalen har utvecklats under sommaren och från och med delårsrapporteringen finns stabila mätvärden som möjliggör löpande månadsvis uppföljning. Under återstoden av 2026 kommer mätningarna att följas upp månadsvis för att säkerställa och utveckla uppföljningen. Från och med 2027 kommer kvalitetsindex att redovisas som ett rullande årsgenomsnitt med månadsvis uppföljning.

För augusti månad uppgick kvalitetsindex till 71,9, vilket motsvarar en mycket bra nivå. Av de åtta nyckeltal som ligger till grund för indexet visade sju resultat som motsvarar en god eller mycket god nivå. Snittöppentiden för aktiva ärenden är det område som främst påverkar indexet negativt och därför utgör ett fortsatt utvecklingsområde. Utvecklingen under perioden maj-augusti har varit positiv, med en successiv förbättring av index och de underliggande nyckeltalen. Prognosen är att indikatorns målvärde om 70 nås på helåret och därmed också att målet nås.

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

Arbetet med att utveckla och standardisera serviceförvaltningens gemensamma tjänster och it-infrastruktur har fortsatt under perioden. Som en del av arbetet pågår uppbyggnad och uppgradering av de olika it-arbetsplatserna som används samt planering för fortsatt konsolidering av it-miljöerna inom Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) och Södertälje sjukhus.

Vid Södertälje sjukhus har arbetet med att införa Region Stockholms gemensamma katalogtjänst och standardiserade it-arbetsplats fortsatt. Lösningen bygger på sammanhållen it-arbetsplats för vården och ska bidra till att skapa tekniska förutsättningar för det kommande införandet av ett nytt huvudjournalsystem.

Inom nätverksområdet har utbyggnaden av det koncerngemensamma nätet RSnet fortsatt, bland annat genom etablering av nya geografiska nätstrukturer. Under perioden har fiberleveranserna för det nya nätet slutförts och driftsättning av nätutrustning har genomförts i delar av nätet. Migreringen av anslutna vårdgivare till RSnet påbörjas under september och oktober. RSnet ersätter nuvarande SLLnet och planeras fortsatt vara fullt infört under 2027. Implementeringen av det nya fiberavtalet har fortsatt under perioden och migrering till de nya avtalslösningarna pågår.

Arbetet med en ny regionnätsanslutning för privata vårdgivare har gått in i utrullningsfas efter genomförd pilot med två vårdgivare. Under perioden har den centrala tekniska lösningen färdigställts och i augusti inleddes inventering av verksamhetsställen inför övergången till den nya lösningen. Hittills har drygt 100 verksamhetsställen i Stockholms innerstad inventerats. Från och med september övergår arbetet i utrullningsfas.

Inom kapacitetsområdet har arbetet med modernisering, teknisk livscykelhantering och reducering av sårbarheter fortsatt. Arbetet är inriktat på att minska den tekniska skulden, hantera kommande supportavslut samt stärka säkerheten, robustheten och den långsiktiga leveransförmågan i den tekniska infrastrukturen. Som en del i detta har arbetet med övergången till en ny molnplattform fortsatt, med inriktning på en mer standardiserad, säker och kostnadseffektiv lösning.

Inom identitets- och behörighetsområdet har arbetet med säker digital kommunikation fortsatt, även arbetet med automatiserad certifikathantering och elektronisk underskrift har också fortsatt. På uppdrag av hälso- och sjukvårdsförvaltningen har serviceförvaltningen också, tillsammans med Karolinska Universitetslaboratoriet (KUL) och Inera, genomfört integrationsarbete för att möjliggöra överföring av laboratoriesvar mellan regioner och göra resultaten tillgängliga för invånare via 1177.

Under sommaren har serviceförvaltningen förstärkt it-stödet till ambulanssjukvårdsförvaltningen för att minska sårbarheten och säkerställa ett stabilt it-stöd under semesterperioden. Insatsen har bidragit till snabbare användarstöd och avlastning av ambulanssjukvårdsförvaltningens ordinarie it-funktion. Samarbetet har samtidigt stärkt kunskapen om verksamhetens behov och skapat bättre förutsättningar inför ambulanssjukvårdsförvaltningens planerade anslutning till de gemensamma it-tjänsterna under 2027.

Inom ekonomiområdet har arbetet med att byta leverantör för fakturaväxling och anpassa betalningsflödena till den nya svenska betalinfrastrukturen fortsatt under

perioden. Förändringen innebär en övergång från äldre filformat och bankgirotjänster till den globala standarden ISO 20022 samt direktintegration med bank. Arbetet syftar till att säkerställa en fortsatt effektiv och säker hantering av betalningar och fakturaflöden när befintliga lösningar avvecklas.

Fortsatt utveckling av tjänster och system pågår inom flera områden. Inom Systemstöd hr-processer togs Kompetenstorget i drift i januari. Kompetenstorget har ersatt Lärtorget och Heroma och stödjer Region Stockholms process för strategisk kompetensplanering. Vidare har den regionala upphandlingen av ett schemaplaneringssystem övergått i ett införandeprojekt för Tessa, ett digitalt system för schemaplanering, bemanning och resursstyrning. Projektet leds av regionledningskontoret och befinner sig för närvarande i plan- och analysfasen. Parallellt pågår ett separat projekt avseende Tessa inom Karolinska Universitetssjukhuset, där serviceförvaltningen deltar.

Därutöver har tjänsten Säker digital kommunikation (SDK), i enlighet med Budget 2026 (RS 2025–0026), etablerats och erbjuds nu samtliga nämnder och bolag. Förvaltningsteamet på serviceförvaltningen har utvecklat anslutningsprocessen och stödet kring tjänsten. Ett regionövergripande nätverk med utsedda samordnare har etablerats för att stödja erfarenhetsutbyte och samverkan mellan verksamheterna. Flera nämnder och bolag använder tjänsten och ytterligare verksamheter förbereds för anslutning under hösten.

Uppgradering av operativsystem och livscykelhantering

Arbetet med livscykeluppdatering och uppgradering av datorer till Windows 11 har fortsatt enligt plan under perioden. Per augusti hade drygt 38 000 datorer uppgraderats och livscykelhanterats, vilket motsvarar cirka 80 procent av de datorer som omfattas av arbetet. Arbetet har slutförts inom de centrala förvaltningarna och de mindre akutsjukhusen samt vid Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO). Arbetet fortsätter med ökat fokus vid de större akutsjukhusen under hösten. Uppgraderingen ska enligt nuvarande plan vara slutförd senast den 30 november 2026. Som en del av arbetet har installationen av datorer effektiviserats och standardiserats.

I samband med uppgraderingen ersätts äldre hårdvara, vilket bidrar till att minska den tekniska skulden och säkerhetsrelaterade risker samt till en mer standardiserad it-miljö. Hittills under 2026 har även cirka 7 700 datorer livscykelhanterats. För att hela Region Stockholms datorpark ska vara i fas återstår cirka 7 600 datorer, flest hos Karolinska Universitetssjukhuset, vilka kommer att hanteras inom ramen för det löpande livscykelarbetet. Vid årets slut är målsättningen att Region Stockholm ska ha en gemensam version av operativsystemet, med undantag för verksamheter där specifika system, exempelvis medicintekniska system, kräver en äldre version.

Den globala bristen på minneskomponenter har medfört ökade priser och risk för minskad tillgång till datorer, vilket kan påverka det fortsatta livscykelarbetet. För att begränsa konsekvenserna har serviceförvaltningen säkrat leveranser för 2026 och tillfälligt godkänt alternativa datormodeller som ersättning för ordinarie modeller.

Den tekniska genomlysningen av lösning för tunna terminaler, där användaren arbetar i en virtuell it-miljö som körs centralt på en server i stället för lokalt på datorn,

förväntas slutrapporteras i september. Genomlysningen fokuserar på hur tjänsten kan effektiviseras och levereras mer kostnadseffektivt med bibehållen eller ökad kvalitet.

Dessutom har uppgraderingen av it-arbetsplatserna på Karolinska Universitetssjukhuset, Danderyds sjukhus och Södersjukhuset från Office 2016 till Office 2024 slutförts. Uppgraderingen har genomförts eftersom Office 2016 inte längre omfattas av support. Övergången till Office 2024 fortsätter successivt i takt med att datorer byts ut och nya datorer tillhandahålls.

Sammantaget bedöms arbetet med standardisering, modernisering och utveckling av förvaltningens tjänster bidra till ökad kvalitet, robusthet och leveransförmåga. Utifrån prognosen för kvalitetsindex bedömer förvaltningen att indikatorns målvärde, och därmed målet, uppnås på helåret.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Kvalitetsindex tjänsteleverans *(Nämnd)*	71,9			70	

Serviceverksamheten levererar effektiva administrativa tjänster

Kommentar

Effektiva administrativa tjänster innebär att serviceförvaltningens tjänster levereras med ett ändamålsenligt nyttjande av ekonomiska, personella och tekniska resurser. Arbetet är inriktat på att utveckla och standardisera arbetssätt, minska handläggningstider och öka produktiviteten. Förvaltningen har under perioden fortsatt arbetet med att öka produktiviteten genom standardisering, utvecklade arbetssätt och ett mer effektivt resursutnyttjande. Måluppfyllelsen följs genom indikatorer som mäter produktivitet och resursutnyttjande inom it, ekonomi och lön.

Måluppfyllelsen mäts utifrån fyra indikatorer:

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

I serviceförvaltningens verksamhetsplan för 2026 (FSN 2025–0501) fastställdes målvärdena till 640 it-ärenden per årsarbetare och 55 000 leverantörsfakturor per årsarbetare.

Målvärdena för löneindikatorerna fastställdes i samband med tertialuppföljningen till 1 500 lönespecifikationer per årsarbetare och 640 löneärenden per årsarbetare. Målvärdena utgår från de produktivitetsnivåer som gällde före införandet av den gemensamma lönetjänsten och tydliggör ambitionen att, efter en period med lägre produktivitet i samband med akutsjukhusens anslutning, återgå till tidigare nivåer och därefter successivt öka produktiviteten. Anslutningen av fler verksamheter medför initialt ökade ärendevolymer och behov av resurser för införande och stabilisering.

Samtidigt bedrivs ett fortsatt arbete med standardisering, gemensamma arbetssätt och effektiviseringar för att skapa ett mer effektivt resursutnyttjande.

Arbetet med att övergripande effektivisera ärendehanteringen har fortsatt under perioden. Inom supportverksamheten har den operativa ledningscentralen vidareutvecklats för att stärka styrningen och prioriteringen av ärendeflöden. Antalet it-ärenden inom supportverksamheten har fortsatt att öka jämfört med motsvarande period föregående år, volymen har under perioden varit cirka 20 procent högre. Ökningen har hanterats med befintliga resurser utan negativ påverkan på kvalitet eller kundnöjdhet. Detta har möjliggjorts genom en ökad grad av automatisering samt ett fortsatt arbete med att utveckla ärendehanteringen, tydliggöra roller och ansvar samt optimera ärendeflödena.

En gemensam lönesupport för Region Stockholms nämnder och bolag, med undantag för Karolinska Universitetssjukhuset, har införts. Sedan den 1 maj hanteras lönesupporten genom ett gemensamt telefonnummer. Karolinska Universitetssjukhuset planeras uppgå i den gemensamma lönesupporten när de byter ärendehanteringssystem. Förändringen syftar till att skapa en mer sammanhållen hantering av inkommande ärenden och ett effektivare resursutnyttjande inom lönesupporten.

Effektiviseringen av ärendehanteringen omfattar även andra delar av förvaltningens verksamhet. Inom området rekryteringsstöd har ärendehanteringen effektiviserats genom att samtliga beställningar sedan maj nu hanteras via Serviceportalen, vilket möjliggör en mer sammanhållen hantering och minskar personberoendet. I tillägg har digital signering av anställningsavtal införts i perioden. Förutsättningarna för att utöka digital signering till ytterligare dokumenttyper utreds.

Genom den utvecklade projekt- och portföljstyrningen har hanteringen av projekt- och resursförfrågningar effektiviserats, vilket har bidragit till en mer sammanhållen hantering och snabbare återkoppling till nämnder och bolag.

Inom ekonomiområdet fortsätter genomlysningen av ekonomitjänsterna, med fokus på kundfakturahantering, betalningar och betalkontroller. Arbetet syftar till att tydliggöra ansvar, utförande och kontroller samt identifiera möjligheter till effektivisering.

Vidare ses lokalanvändningen fortsatt över i syfte att bättre nyttja befintliga lokaler. Exempelvis har en lokal i norra Stockholm som användes för reparationer och nyinstallationer av datorer, skärmar och skrivare sagts upp. Verksamheten flyttar till Lindhagensområdet första tertialet 2027.

Förvaltningens prognos är att målet förväntas uppnås på helåret. Utfall på indikatorerna lämnas först i samband med verksamhetsberättelsen.

Region Stockholm är ekologiskt hållbar och klimatneutral till år 2035



Kommentar

Målet mäts utifrån fyra indikatorer som följs upp i samband med verksamhetsberättelsen: *Mätning av utsläpp av växthusgaser jämfört med 2019*,

Region Stockholms konsumtionsbaserade klimatpåverkan, *Andel genomförda upphandlingar med relevanta hållbarhetskrav* samt *Nämnden har genomfört åtgärder för att öka livslängd och materialåtervinning av produkt- och materialflöden*.

Serviceförvaltningen fortsätter arbetet med att integrera hållbarhet i styrning, planering, uppföljning och tjänsteproduktion. Under året har arbetet med att integrera hållbarhet i den övergripande planerings- och uppföljningsprocessen fortsatt, liksom utvecklingen mot mer systematiska och gemensamma arbetssätt.

För serviceförvaltningen omfattar indikatorn *Minskning av utsläpp av växthusgaser jämfört med 2019* tjänsteresor och tjänstefordon. Det finns en osäkerhet i jämförelsen med basåret 2019 eftersom fullständiga data inte fanns tillgängliga per förvaltning. Den ökning som redovisades 2025 bedöms dels bero på ökade resor med anledning av deltagande i forum, men till stor del också på utsläpp från egenägda och leasade fordon som inte redovisades i utfallet för 2019. Serviceförvaltningen äger två fordon. Under året har ett fossildrivet fordon avyttrats och ersatts med ett eldrivet fordon. Det återstående fossildrivna fordonet planeras att ersättas med ett eldrivet fordon under året. Vid ingången av 2027 kommer därmed båda förvaltningens fordon att vara eldrivna. Skillnaden i dataunderlag påverkar även bedömningen av indikatorns utveckling 2026 jämfört med basåret. Prognosen är att indikatorns målvärde inte kommer att uppnås, men förvaltningens omställning av fordonsparken förväntas samtidigt bidra till lägre utsläpp inom kategorin jämfört med föregående år.

Indikatorn *Konsumtionsbaserad klimatpåverkan* är för serviceförvaltningens del kopplad till produktionsvolymer, vilka i hög grad påverkas av efterfrågan från de nämnder och bolag som nyttjar förvaltningens tjänster. Arbetet med att utveckla mätmetoder för konsumtionsbaserad klimatpåverkan har fortsatt under perioden och har bland annat omfattat en översyn av tillgängliga data och underlag. Fortsatt arbete krävs för att säkerställa relevanta och jämförbara data samt identifiera lämpliga mätmetoder. Syftet är även att ge nämnder och bolag bättre förutsättningar att beakta klimatpåverkan vid beställning av förvaltningens tjänster.

Under året har även ett arbete med inventering och konsolidering av servrar initierats, vilket har lett till att färre servrar är i drift vilket förväntas bidra till lägre energianvändning. Arbetet med inventering och konsolidering av servermiljön har hittills lett till att ca 130 servrar har kunnat avvecklas. Detta bidrar till minskat behov av fysisk och virtuell infrastruktur och därmed till förutsättningar för lägre energianvändning. Samtidigt tillkommer löpande nya kapacitetsbehov från verksamheterna, vilket innebär att det totala antalet servrar i drift även påverkas av förändrad efterfrågan. Arbetet med fortsatt konsolidering och effektivisering är ständigt pågående.

År 2026 genomförs en basårsmätning i syfte att få ett mer rättvisande underlag för uppföljning av regionens klimatpåverkan framåt.

Indikatorn *Genomförda upphandlingar med relevanta hållbarhetskrav* avser andelen upphandlingar inom Region Stockholm där miljökrav ställs om relevant. Målvärdet är satt till 100 procent. Samarbetet mellan Sveriges regioner kring hållbar upphandling

fortsätter med fokus på arbetsrättsliga villkor, leverantörsuppföljning och tillbörlig aktsamhet. Genom gemensam kravställning och uppföljning skapas ett större genomslag än vad enskilda regioner kan uppnå var för sig.

Åtgärder som har genomförts för att uppnå målvärdet för indikatorn *Öka livslängd och materialåtervinning av produkt- och materialflöden* omfattar flera områden. Bland annat har arbetet med återbruk av möbler fortsatt. Vid renoveringen av trafikförvaltningens lokaler på Ulriksborgsgatan utgjorde återbrukade möbler cirka 60 procent av möblerna till arbetsplatser och konferensrum. Vid färdtjänstens nya arbetsplatser och lokaler på Lindhagensterrassen uppgick motsvarande andel till cirka 40 procent.

Återanvändnings- och återtagsarbetet för it-utrustning och annan teknisk utrustning fortgår. Under perioden har cirka 200 bildskärmar cirkulerats från Lindhagensgatan till Södersjukhuset och Danderyds sjukhus. Arbetet med att se över livslängden för it-utrustning fortsätter och en arbetsgrupp har tillsatts för översyn och analys av arbetssätt och styrande dokument, inledningsvis med fokus på arbetsplatsdatorer och mobiltelefoner.

Inom ramen för ramavtalet för tvätt- och textilservice (SLL1906, FSN 2021–0395) har arbetet med att förlänga livslängden och öka cirkulariteten för textilier fortsatt. Tidigare initiativ med ”patchning” av personal- och patienttextilier har skalats upp till fler typer av plagg och plaggen lagas fler gånger. Under perioden har cirka 9 800 plagg kunnat återanvändas genom denna teknik. Återanvändning av antihalkstrumpor som tidigare varit avsedda för engångsanvändning har också fått ökad spridning och används nu av flera av de större sjukhusen.

Förvaltningen bedömer att målet kommer uppnås för året.

Region Stockholm har en socialt hållbar utveckling



Kommentar

Målet mäts utifrån indikatorn *Nämnden/bolaget har utifrån sitt uppdrag arbetat systematiskt med social hållbarhet.*

Inom målet om social hållbarhet ska serviceförvaltningen arbeta proaktivt för att minska risken för diskriminering utifrån diskrimineringsgrunderna. Detta ska göras inom ramen för förvaltningens uppdrag och utifrån ett invånarperspektiv.

Serviceförvaltningens uppdrag riktar sig till Region Stockholms nämnder och förvaltningar och verksamhetens möten med invånare är begränsat. Kontakten sker främst via receptioner och servicekontor på sjukhusen samt genom skriftliga kanaler som exempelvis e-post. Arbetet med social hållbarhet omfattar därför att identifiera risker för diskriminering och arbeta förebyggande för ett tillgängligt och likvärdigt bemötande. Medarbetarperspektivet omfattas inte av denna indikator, utan tas om hand inom Region Stockholms arbetsgivaransvar.

Enligt fastighets- och servicenämndens beslut § 127, 2024-12-11, ska en funktionsrättskonsekvens inkluderas i alla relevanta beslut då ett ärende bedöms få en

påverkan på invånare, besökare, patienter eller resenärer. Serviceförvaltningen bedömer att inga ärenden som beretts under perioden har varit relevanta i detta avseende.

Social hållbarhet ingår också som ett perspektiv i arbetet med att kartlägga och utveckla förvaltningens övergripande hållbarhetsarbete. Syftet är att identifiera var social hållbarhet är relevant i verksamheten och hur perspektivet kan integreras i ordinarie processer och arbetssätt. Arbetet fortgår under året.

Serviceförvaltningen ställer sociala krav i enlighet med Region Stockholms uppförandekod för leverantörer (RS 2023–0570) i samband med genomförande av upphandlingar. Kraven bidrar till ansvarsfulla inköp och minskar risken att Region Stockholms inköp bidrar till brister i arbetsvillkor, mänskliga rättigheter eller andra sociala förhållanden i leveranskedjan.

Förvaltningen bedömer att målet kommer uppnås för året.

2.2.2 Kompetensförsörjningen är långsiktig

Region Stockholm är en hållbar arbetsgivare



Kommentar

För serviceförvaltningens del mäts detta mål utifrån två indikatorer, *Totalindex HME* och *Andel sjukfrånvaro*. Medarbetarundersökningen för 2025 visade ett totalt HME-resultat på 76, jämfört med 77 föregående år och Region Stockholms målvärde på 80. Årets medarbetarundersökning genomförs under hösten och resultatet redovisas i verksamhetsberättelsen.

Arbetet utifrån resultatet av 2025 års medarbetarundersökning och kartläggningen av den organisatoriska och sociala arbetsmiljön (OSA) har fortsatt under perioden. Identifierade utvecklingsområden har följts upp och omhändertagits i verksamheten och ligger till grund för fortsatta aktiviteter och åtgärder på såväl förvaltnings- som avdelningsnivå. Insatser har genomförts inom bland annat ledarskap, arbetsmiljö och kultur, samtidigt som arbetet med att tydliggöra organisatoriska förutsättningar, roller och ansvar har fortsatt.

Som en del i arbetet med att stärka ledarskap, medarbetarskap och gemensamma arbetssätt har en gemensam ledardag genomförts med fokus på serviceförvaltningens verksamhetsmodell och kulturarbetet Servicelyftet. Under perioden har även en förvaltningsspecifik introduktion för nya chefer tagits fram som komplement till Region Stockholms gemensamma ledarintroduktion. Parallellt fortsätter implementeringen av verksamhetsmodellen och arbetet med arbetsordningen och Servicelyftet. Sammantaget bedöms insatserna bidra till tydligare organisatoriska förutsättningar, ett stärkt ledarskap och bättre förutsättningar för ett förebyggande och hälsofrämjande arbetsmiljöarbete.

Sjukfrånvaron följs löpande genom analys av såväl kort- som långtidsfrånvaro på förvaltnings- och avdelningsnivå. Fokus ligger på att identifiera mönster och

riskfaktorer samt ge chefer stöd i tidiga och förebyggande insatser. Längre sjukfrånvaro utgör fortsatt en betydande del av den totala sjukfrånvaron och variationer mellan olika delar av verksamheten följs särskilt. Se även avsnitt *4.3 Sjukfrånvaro*.

Sjukfrånvaron inom serviceförvaltningen uppgick under perioden januari–augusti till 3,5 procent, jämfört med 3,8 procent motsvarande period föregående år. Sjukfrånvaron ligger därmed under målvärdet om högst 6 procent och har minskat med 0,3 procentenheter jämfört med föregående år. Den tydligaste minskningen återfinns inom sjukfrånvaro över 90 dagar. Utvecklingen skiljer sig samtidigt mellan kvinnor och män, med en ökad sjukfrånvaro bland kvinnor och en minskad sjukfrånvaro bland män.

Något nytt utfall för HME finns inte tillgängligt vid delårsrapporteringen, eftersom årets medarbetarundersökning genomförs under hösten. En samlad bedömning av måluppfyllelsen kan därför göras först när resultatet från årets medarbetarundersökning finns tillgängligt.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Prognos-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Andel sjukfrånvaro *(Regionfullmäktige)*	3,5 %	3,8 %			<6 %

2.3 Uppdrag

Regionfullmäktige gav i Budget 2025 för Region Stockholm (RS 2024–0217) fastighets- och servicenämnden ett uppdrag inom serviceförvaltningens verksamhetsområde: att ansvara för införandet av gemensamma tjänster. Uppdraget sträcker sig till 2030 och innebär att administrativa stödtjänster successivt ska konsolideras och standardiseras och tillhandahållas som gemensamma tjänster av serviceförvaltningen till Region Stockholms nämnder och bolag. Genom detta ska skalfördelar och samordningsvinster realiseras samt kvaliteten och kostnadseffektiviteten i Region Stockholm öka. Serviceförvaltningen rapporterar på detta uppdrag vid varje rapportering.

Den gemensamma lönetjänsten ska enligt regionfullmäktiges beslut vara införd vid utgången av 2026. Sedan Södertälje sjukhus den 1 februari 2026 som sista sjukhus anslöts till tjänsten hanterar serviceförvaltningen 97 procent av Region Stockholms löneproduktion inom ramen för den gemensamma lönetjänsten. Under 2025 och första kvartalet 2026 ökade löneproduktionen med 25 procent. Kvar att ansluta är Folktandvården Stockholms län AB och Locum AB. Locum AB är, i enlighet med regionfullmäktiges beslut, undantaget från kravet på anslutning under 2026.

Serviceförvaltningen har tillsammans med Folktandvården Stockholms län AB gjort en förstudie för anslutning av Folktandvården till lönetjänsten. Efter genomförd förstudie bedömer såväl serviceförvaltningen som Folktandvården att en anslutning inte är möjlig under 2026. En genomförd förstudie visar att Folktandvårdens arbetssätt inom löneområdet skiljer sig från den gemensamma lönetjänsten och att en anslutning därför kräver förändrade arbetssätt. Folktandvården genomför samtidigt ett omfattande byte av journalsystem som planeras vara slutfört under 2028. För att begränsa förändringstrycket på verksamheten bedöms anslutningen till den gemensamma lönetjänsten därför behöva anstå till dess att journalsystemsbytet har

slutförts. Förutsättningarna för Folktandvårdens anslutning planeras därefter göras till föremål för en uppdaterad förstudie innan arbetet med anslutning återupptas.

En senareläggning skapar samtidigt utrymme för fastighets- och servicenämnden att fortsätta standardisera och effektivisera den gemensamma lönetjänsten samt att under 2027 genomföra en förstudie för anslutning av Locum AB. Frågan om Folktandvårdens anslutning aktualiseras på nytt när det nya journalsystemet har införts under 2028.

Arbetet med den gemensamma lönetjänsten inriktas vidare på att standardisera processer och arbetssätt samt utreda förutsättningarna för gemensam ärendehantering. Detta ska skapa förutsättningar för ökad effektivitet och ekonomisk effekthemtagning. Parallellt fortsätter arbetet med att utveckla kunddialogen och första linjens support samt genomföra åtgärder utifrån kundnöjdhetsmätningen.

Parallellt fortsätter arbetet med införandet av gemensamma grundläggande it-tjänster. Införandet omfattar identitets- och behörighetshantering, it-arbetsplats, nätverk för datakommunikation samt kapacitetstjänster. Arbetet med lösningsförslag och teknisk införandeplan för överföringen till grundläggande it-tjänster pågår för kulturförvaltningen och planen är fortsatt att förvaltningen ska vara ansluten vid utgången av 2026. Lösningsförslaget utgår från en gemensam mallstruktur som kan återanvändas vid kommande överföringar av nämnder och bolag. För ambulanssjukvårdsförvaltningen pågår förberedelser för en förstudie inför anslutning till de gemensamma grundläggande it-tjänsterna. För S:t Eriks Ögonsjukhus pågår förberedelser avseende anslutning till tjänsten datakommunikation.

I tillägg har fastighets- och servicenämnden genom verksamhetsplanen för 2026 (FSN 2025–0501) givit serviceförvaltningen i uppdrag att öka graden av automatisering i verksamheten. Bland annat har serviceverksamheten arbetat med att öka automatiseringen, både genom att fler standardbeställningar kan genomföras utan manuell handläggning och genom att automatisera administrativa moment i ärendehanteringen för att korta handläggningstiderna.

Andra exempel på förvaltningens arbete med ökad automatisering finns inom flera delar av verksamheten. Serviceförvaltningen deltar i regionledningskontorets projekt för en sammanhållen onboardingprocess. Projektet syftar till att successivt automatisera administrativa moment vid nyanställning, bland annat bakgrundskontroller, beställningar och behörighetshantering. En första funktionell leverans planeras före årsskiftet 2026.

Tillsammans med hälso- och sjukvårdsförvaltningen pågår ett arbete med att automatisera inläsningen av fakturaunderlag från vårdrelaterade försystem och därigenom minska den manuella hanteringen. Arbetet omfattar bland annat fakturor för utomregional vård, det vill säga vård som invånare får i en annan region. Inom Karolinska Universitetssjukhusets projekt för införandet av Marknadsplatsen pågår arbete med att automatisera flöden kopplade till beställningar, bland annat genom automatisk överföring av avtalsinformation och direkt åtkomst till MediCarriers e-handelsplattform.

Automatiseringsarbetet omfattar hanteringen av VAK-konton. VAK-konton är opersonliga konton som möjliggör att datorer i vårdmiljö kan hållas anslutna till

nätverket och redo för användning, vilket minskar tiden för vårdpersonal att få tillgång till it-miljön. Under perioden har serviceförvaltningen vidareutvecklat tjänsteflödena för VAK-konton för att öka automatiseringsgraden och minska behovet av manuell hantering.

2.4 Intern kontroll

2.4.1 Arbetet med intern kontroll

Serviceförvaltningen genomför löpande riskbedömningar i syfte att uppnå en ändamålsenlig och effektiv verksamhet, efterlevnad av lagar och förordningar samt finansiell rapportering. Prioritering görs av riskerna baserat på riskernas typ och uppskattade konsekvenser.

Under perioden har arbetet fortsatt med utformningen av förvaltningens arbetsordning. I arbetsordningen tydliggörs gränsdragningar i ansvar och uppdrag enligt förvaltningens verksamhetsmodell. Den översyn av förvaltningens rutin och instruktion för riskhantering och intern kontroll som påbörjats är kopplad till den nya arbetsordningen. Parallellt pågår också arbetet med framtagandet av ett digitalt ledningssystem. Pågående aktiviteter syftar till att stärka förutsättningarna för en god styr- och kontrollmiljö.

Inga väsentliga förändringar under perioden har påtagligt förändrat förutsättningarna för att bedriva arbete med den interna kontrollen inom förvaltningen.

2.4.2 Risker, åtgärder och kontroller

Inför delårsrapporteringen har verksamhetsdialoger hållits och en förnyad riskanalys genomförts av förvaltningens ledning. Befintliga risker har omvärderats utifrån om de fortfarande är relevanta och om nya risker har identifierats. Samtliga risker är värderade utifrån sannolikhet och konsekvens.

Av totalt nio risker bedöms två som mycket höga, fem som höga, en som medelhög och en som låg.

Analys av förvaltningens arbete med riskhantering visar att identifierade risker som bedöms som mycket hög eller hög främst är kopplade till målen *Region Stockholm har en långsiktig ekonomisk uthållighet* samt *Region Stockholm är en hållbar arbetsgivare*.

De högst värderade riskerna är vid denna verksamhetsuppföljning:

- Risk för allvarlig störning i tjänsteleveransen och/eller antagonistiskt angrepp, riskvärde 20 (S4-K5).
- Risk att inte kunna ställa om verksamheten till ökade krav vid fredstida krissituationer och höjd beredskap, riskvärde 15 (S3-K5).

Genomförande av åtgärder fortsätter utifrån regionens styrdokument inom säkerhet och krisberedskap, förvaltningens risk- och sårbarhetsanalys (RSA) samt handlingsplan för informationssäkerhet. Under perioden har nämnden fastställt ett ledningssystem för informationssäkerhet och dataskydd. Förvaltningen deltar även i det regionövergripande arbetet med stärkt beredskap

- Risk att målet för kundnöjdhet inte nås, riskvärde 12 (S3-K4).

Under perioden har förvaltningen haft ett fortsatt fokus på genomförandet av handlingsplanen för bättre service samt plan för införande av gemensamma administrativa stödtjänster som syftar till att öka kvalitet och kostnadseffektivitet i serviceförvaltningens leverans.

- Risk att förvaltningen inte lyckas kompetensförsörja verksamheten, riskvärde 12 (S3-K4).

Kompetenskartläggningen har vidareutvecklats under perioden i syfte att skapa en tydligare bild av verksamhetens nuvarande och framtida kompetensbehov. Resultatet utgör underlag för fortsatt planering.

Kontroller och åtgärder har följts upp i samband med rapporteringen.

Förvaltningen har även fortsatt arbetet med att stärka kontrollen av att attesterade fakturor avser inköp och avrop som grundas på giltiga beslut och avtal. Vid identifierade avvikelser genomförs utredningar. Arbetet kompletteras med utbildningsinsatser och riktat stöd från förvaltningens kansli för att stärka kunskapen om besluts- och delegationsordning och säkerställa korrekt besluts- och avtalshantering.

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 riktlinjen för intern kontroll (RS 2024–0510, RS 2022–0326).

3 Verksamhet

3.1 Produktivitet

Serviceförvaltningens produktivitetsutveckling beskrivs i avsnitt *2.2.1 Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv* under de lokala målen avseende framför allt kvalitet och effektivitet.

4 Personal

I augusti 2026 hade serviceförvaltningen totalt 733 anställda, jämfört med 726 anställda i april. Förvaltningen har fortsatt utmaningar i kompetensförsörjningen inom vissa specialistområden, framför allt inom it samt inköp och upphandling, där konkurrensen om erfaren kompetens är hög. Även rekrytering av seniora projektledare är fortsatt utmanande.

Under året har arbetet med att implementera serviceförvaltningens verksamhetsmodell fortsatt. Arbetet är inriktat på att tydliggöra ansvar, mandat och arbetssätt samt skapa en mer sammanhållen styrning av förvaltningen och tjänsteleveransen. Verksamhetsmodellen konkretiseras och justeras löpande, bland annat för att tydliggöra interna ansvarsgränser.

Under perioden har tre vakanta avdelningschefstjänster tillsatts, vilket innebär ökad stabilitet och kontinuitet i ledningsorganisationen. I samband med anslutningar till den gemensamma lönetjänsten har även verksamhetsövergångar som omfattat totalt 20 medarbetare genomförts.

Serviceförvaltningen hanterar förmånskvitton för SL-kort i samband med förmånsutbetalningar. Till följd av subventionen för medarbetares resor med kollektivtrafiken och den sänkta SL-taxan förstärktes bemanningen med fem medarbetare. Därutöver har interna resurser inom förvaltningen omfördelats för att hantera ökningen av antalet ärenden kopplat till förmånskvitton för SL-biljetter. Fyra av medarbetarna har tagits in genom ett samarbete med Arbetsförmedlingen inom ramen för projektet *Arbetspraktik för personer med funktionsnedsättning*, vilket samtidigt bidrar till att skapa möjligheter till arbete för personer som står längre från arbetsmarknaden.

4.1 Uppföljning avsatta medel

4.1.1 Hållbar och hälsofrämjande arbetsmiljö

Uppföljningen avser riktade hälsofrämjande insatser för en hållbar och hälsofrämjande arbetsmiljö med fokus på att öka hälsa, förebygga ohälsa och minska sjukfrånvaro.

Resultatet från senaste kartläggning av organisatorisk och social arbetsmiljö (OSA) och Hållbart medarbetarengagemang (HME) har under perioden följts upp och omhändertagits i verksamheten. Resultatet har analyserats och dialog har genomförts på olika nivåer i organisationen som en del av det systematiska arbetsmiljöarbetet. Identifierade utvecklingsområden ligger till grund för fortsatt arbete och åtgärder på såväl förvaltnings- som avdelningsnivå.

Under perioden har även en förvaltningsspecifik introduktion för nya chefer tagits fram som komplement till Region Stockholms gemensamma ledarintroduktion. Syftet är att ge nya chefer en tydligare introduktion till serviceförvaltningens uppdrag.

Sammantaget är insatserna inriktade på att stärka hållbara arbetssätt, förebygga ohälsa och skapa förutsättningar för en långsiktigt hållbar arbetsmiljö inom serviceförvaltningen. Arbetet fortsätter under hösten i enlighet med planerade insatser för 2026.

4.1.2 Långsiktigt hållbar kompetensförsörjning

Inom ramen för avsatta medel för långsiktigt hållbar kompetensförsörjning har arbetet fortsatt under perioden i enlighet med verksamhetsplanen för 2026.

Den pågående kompetenskartläggningen har vidareutvecklats i syfte att skapa en tydligare bild av verksamhetens nuvarande och framtida kompetensbehov samt identifiera kompetensgap, med särskilt fokus på kritiska kompetenser. Resultatet utgör underlag för fortsatt planering av kompetensutveckling, omställning, rekrytering och bemanning.

Parallellt har arbetet med konsultväxling fortsatt som en del i arbetet med att minska beroendet av externa konsulter och långsiktigt säkerställa rätt kompetens inom förvaltningen. Inriktningen för vilka resurser och kompetenser som långsiktigt ska finnas inom serviceförvaltningen har successivt konkretiserats.

Serviceförvaltningen har fortsatt utmaningar med att rekrytera viss specialistkompetens, framför allt inom it samt inköp och upphandling. Det finns även utmaningar i rekryteringen av seniora projektledare. Arbetet med kompetenskartläggning, kompetensutveckling, rekrytering och konsultväxling fortsätter under resterande del av året för att möta identifierade kompetensbehov.

Som en del i de riktade kompetensutvecklingsinsatserna har en genomgång och utbildning i projektportalen genomförts för förvaltningens projektledare i augusti. Insatsen syftar till att stödja ett enhetligt arbetssätt och stärka förutsättningarna för en strukturerad projektstyrning.

4.1.3 Chefsförsörjning, ledarskap- och medarbetarskap i hela Region Stockholm

Arbetet med att utveckla ledarskap och medarbetarskap har fortsatt under perioden i enlighet med verksamhetsplanen för 2026. Inom ramen för Servicelyftet har insatser genomförts med fokus på ledarskap, medarbetarskap och gemensamma arbetssätt. En gemensam ledardag har genomförts med fokus på serviceförvaltningens verksamhetsmodell och kulturarbetet Servicelyftet. Därutöver har ledningsgruppsutveckling och riktade ledarutbildningar genomförts.

Under perioden har även en förvaltningsspecifik introduktion för nya chefer tagits fram som komplement till Region Stockholms gemensamma ledarintroduktion. Introduktionen syftar till att ge nya chefer en gemensam grund i serviceförvaltningens uppdrag, verksamhetsmodell, arbetssätt och kultur.

Till och med augusti har tre vakanta avdelningschefstjänster tillsatts, vilket innebär ökad stabilitet i ledningsorganisationen och skapar bättre förutsättningar för kontinuitet i ledarskapet.

4.2 Helårsarbeten

	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. % utfall fg år	Prognos år	Budget år
Närvaro	578	590	-12	11,2 %	602	597
Frånvaro	145	100	45	5,8 %	123	123

	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. % utfall fg år	Prognos år	Budget år
Extratid	8	7	1	14,3 %	8	7
Totalt	**730**	**697**	**33**	**9,9 %**	**733**	**727**
Varav avtalad tid	723	690	33	10,2 %	725	720

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

4.2.1 Utfall i jämförelse med budget och föregående år

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

Per augusti uppgår antalet totala helårsarbeten till 730, vilket motsvarar en avvikelse med 33 helårsarbeten i jämförelse med budget. Av ökningen motsvarar sex helårsarbeten projektanställda resurser kopplade till slutförandet av arbetet med att omhänderta teknisk skuld avseende datorer. Dessa tillfälliga resurser är inte budgeterade utan har förlängts men är planerade att avslutas under hösten. Därutöver har fem ytterligare helårsarbeten utökats utifrån nya uppdrag avseende kvittohantering av SL-kort för Region Stockholm samt behov från nämnd i kundunik tjänst. Antalet helårsarbetare för perioden, exklusive dessa, uppgår till 719 vilket är en avvikelse med 22 helårsarbetare i förhållande till budget.

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

4.2.2 Prognos i jämförelse med budget

Årsprognosen uppgår till 733 helårsarbetare, vilket är en ökning med sex helårsarbetare jämfört med årsbudget. Rekryteringar för planerade utökningar och konsultväxlingar kommer ske i enlighet med planerad budget och ökningen från helårsbudget består i nya behov från nämnder och bolag som har tillkommit under året.

4.3 Sjukfrånvaro

Procentuell sjukfrånvaro	Utfall	Utfall fg år
Procentuell sjukfrånvaro totalt	**3,5%**	**3,8%**
- varav kvinnor	*5,29%*	*4,3%*
- varav män	*2,92%*	*3,2%*
Fördelat på period		
1 - 14 dagar	*1,70%*	*1,75%*
15 - 90 dagar	*0,44%*	*0,41%*

Procentuell sjukfrånvaro	Utfall	Utfall
91 - dagar	*1,34%*	*1,85%*

Sjukfrånvaron inom Serviceförvaltningen uppgår till och med augusti 2026 till 3,5 procent, jämfört med 3,8 procent motsvarande period föregående år. Sjukfrånvaron ligger därmed under målvärdet om 6 procent. Efter en inledning på året med en stabil nivå i linje med föregående år visar utvecklingen nu en minskande sjukfrånvaro. Den totala sjukfrånvaron har minskat med 0,3 procentenheter jämfört med motsvarande period 2025.

Fördelningen mellan sjukfrånvaroperioderna visar att korttidssjukfrånvaron, 1–14 dagar, utgör den största andelen och uppgår till 1,70 procent. Sjukfrånvaron 15–90 dagar uppgår till 0,44 procent och sjukfrånvaron över 90 dagar till 1,34 procent.

Utvecklingen skiljer sig mellan kvinnor och män. Sjukfrånvaron bland kvinnor uppgår till 5,29 procent, jämfört med 4,3 procent motsvarande period föregående år. Bland män uppgår sjukfrånvaron till 2,92 procent, jämfört med 3,2 procent föregående år. Sjukfrånvaron har därmed ökat bland kvinnor samtidigt som den har minskat bland män. Sjukfrånvaron varierar även mellan olika delar av verksamheten. I flera mindre grupper får enskilda längre sjukfrånvaroperioder ett stort genomslag i statistiken, varför resultaten behöver analyseras på verksamhetsnivå och över tid. Utvecklingen följs fortsatt ur ett könsperspektiv som en del av den löpande analysen.

Förvaltningen arbetar med att förebygga sjukfrånvaro och öka frisknärvaron genom insatser på individ-, grupp- och organisationsnivå. Under året har särskilt fokus lagts på upprepad korttidsfrånvaro. Den riktade genomlysningen av upprepad korttidsfrånvaro har genomförts och arbetet har gått vidare till tidiga och riktade insatser samt stöd till chefer i rehabiliteringsprocessen. Syftet är att identifiera behov av åtgärder tidigt och minska risken för att kortare eller upprepad frånvaro utvecklas till längre sjukfrånvaro.

Därutöver har kunskapshöjande insatser inom hälsa och rehabilitering genomförts för att stärka chefernas kompetens inom förebyggande arbetsmiljöarbete, tidig dialog och rehabilitering. Chefer har även erbjudits stöd och coachning i det löpande arbetet. På individnivå erbjuds stöd utifrån den enskilda medarbetarens behov, bland annat med stöd av företagshälsovården.

Förvaltningen arbetar även med att främja frisknärvaro genom friskvårdsbidrag, friskvårdstimme och hälsoinsatser som Hälsoutmaningen och inspirationsföreläsningar.

Sammantaget har den totala sjukfrånvaron minskat jämfört med motsvarande period föregående år. Samtidigt visar utvecklingen en ökad sjukfrånvaro bland kvinnor, vilket behöver följas och analyseras fortsatt.

5 Ekonomi

Resultatet för perioden januari-augusti uppgår till 34,4 miljoner kronor, vilket är en positiv avvikelse på 10,8 miljoner kronor i förhållande till periodiserad budget.

Intäkterna är högre än budgeterad nivå, huvudsakligen till följd av högre volymer inom vissa it-tjänster. Det rör sig alltså om en omslutningsförändring, och intäkterna motsvaras i stort av ökade kostnader. Vidare har intäkterna inför delårsrapporten kvalitetsgranskats för att säkerställa att utförda arbeten har fakturerats inför delårsbokslutet, vilket ger en ökad intäktsnivå i augusti. Detta innebär samtidigt att utrymmet för ytterligare retroaktiva intäkter under kommande period bedöms som vara begränsat. Eftersläpningen i faktureringen under början av 2026 förklaras bland annat av införandet av den nya förenklade tjänstemodellen.

Kostnadsavvikelsen förklaras främst av högre personalkostnader kopplade till nya uppdrag, en högre rekryteringstakt än periodiserad budget, förstärkningar inom prioriterade kompetensområden, tillfälliga insatser för att hantera teknisk skuld inom it-arbetsplatsområdet och högre it- och telekostnader än vad som budgeterats. I syfte att få kostnadskontroll under andra halvåret införde förvaltningen den 9 juli 2026 ett krav på godkännande för att få initiera ersättnings- och nyrekryteringar (FSN 2026–0509).

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

Vid jämförelse med föregående år måste genomförda verksamhetsförändringar beaktas, då de påverkar både intäkter och kostnader. Det gäller exempelvis övergången till en gemensam lönetjänst. Även indexuppräkningar i leverantörsavtal och lönekostnader samt satsningar på att stärka den interna kompetensen och minska beroendet av extern bemanning över tid behöver beaktas.

5.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år
Sålda primärtjänster	0	0	0		0	0
Försäljning av IT-tjänster	906	894	12	0,3 %	1 356	1 341
Uthyrning av lokaler	140	139	1	4,9 %	210	209
Försäljning övriga tjänster	258	230	28	31,6 %	378	346
Erhållna bidrag	1	0	1	9,2 %	0	0
Övriga bidrag						

Resultat*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år
Övriga intäkter	6	33	-27	-85 %	52	50
Verksamhetens intäkter	**1 312**	**1 297**	**15**	**2,9 %**	**1 996**	**1 946**
Personalkostnader inkl inhyrd personal	-458	-425	-33	17,5 %	-707	-662
Material och varor	-6	-6	0	-15 %	-9	-10
Lokal- och fastighetskostnader	-180	-186	6	3 %	-276	-279
IT- och telekostnader	-485	-459	-26	2,1 %	-745	-692
Övriga kostnader	-41	-51	10	-34,9 %	-73	-78
Verksamhetens kostnader	**-1 170**	**-1 127**	**-43**	**5,4 %**	**-1 810**	**-1 720**
Avskrivningar	-93	-133	40	18,2 %	-157	-200
Finansnetto	-15	-13	-2	27,5 %	-22	-20
Resultat**	**34,4**	**23,6**	**10,8**		**7**	**7**

* mkr
** Avser resultat före bokslutsdispositioner.

5.1.1 Utfall i jämförelse med budget och föregående år

Intäkterna uppgår till 1 312 miljoner kronor, vilket är en positiv avvikelse mot budget med 15 miljoner kronor. Projekt med särskild finansiering är budgeterade linjärt och intäkterna har realiserats i en högre takt än budgeterad nivå. Intäkter för Generationsskifte vårdens it, Sammanhållen it-arbetsplats i vården, Stärkt nät samt Sammanhållen infrastruktur för identitet och behörighet inom Region Stockholm har erhållits under året.

Försäljning av övriga tjänster har högre intäkter än budgeterat utifrån tilläggsbeställningar inom löne- och upphandlingstjänsten. Samtidigt är intäkterna lägre för resursstöd då färre uppdrag har utförts än budgeterat, vilket resulterar i en lägre volym och därmed lägre intäkter. Budgetavvikelsen avseende *Försäljning övriga tjänster* och *Övriga intäkter* förklaras delvis av en konteringsdifferens, då det faktiska utfallet har redovisats på en annan kontogrupp än hur budgeten är lagd.

Både intäkter och kostnader påverkas löpande av volymförändringar och nya uppdrag från nämnder och bolag, vilket innebär att delar av kostnadsökningarna motsvaras av ökade intäkter och därmed utgör omslutningsförändringar.

Kostnaderna uppgår till 1 170 miljoner kronor exklusive avskrivningar och finansnetto, vilket är en negativ avvikelse på 43 miljoner kronor mot budget. Den främsta orsaken är högre personalkostnader till följd av en högre rekryteringstakt än budgeterat för de

tjänster som är nya för året (se även avsnitt 5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal). Även nya uppdrag har tillkommit som samtidigt möts av ökade intäkter och därmed avser omslutningsförändringar.

IT- och telekostnader består av kostnader för drift och förvaltning, licenser, telefoni och uppdragskonsulter och avviker negativt i förhållande till budget med 26 miljoner kronor. Det beror främst på högre kostnader än budgeterat för uppdragskonsulter som nyttjats vid nya uppdrag och beställningar från övriga nämnder och bolag. Förvaltningen följer kostnadsutvecklingen löpande för IT- och telekostnader.

Övriga kostnader är 10 miljoner kronor lägre än budgeterat och beror exempelvis på lägre kostnader kopplat till försäljning av utbytt hårdvara.

Avskrivningskostnaderna är 40,3 miljoner kronor lägre till följd av en lägre upparbetningstakt än planerat. Upparbetningsgraden förväntas öka under resten av året i takt med att planerade investeringar genomförs.

5.1.2 Prognos i jämförelse med budget

Det budgeterade resultatkravet om 7 miljoner kronor förväntas uppnås och är tillika årsprognosen för årets resultat. Under året kan volymförändringar och nya uppdrag från nämnder och bolag både tillkomma och utebli, vilket kan påverka såväl intäkter som kostnader.

Intäkterna för året förväntas öka i förhållande till budget med 49,8 miljoner kronor, Ökningen består både av nya uppdrag med särskild finansiering från regionledningskontoret och viss ökning inom övriga kontogrupper.

Kostnaderna prognostiseras samtidigt att öka med 49,8 miljoner kronor jämfört med budget, främst inom *Personalkostnader inklusive inhyrd personal* samt *It- och telekostnader*. Kostnadsökningen motverkas delvis av lägre avskrivningskostnader om 42 miljoner kronor.

Årsprognosen för *Personalkostnader inklusive inhyrd personal* överstiger budget främst till följd av behov av uppdragskonsulter kopplade till utvecklingsprojekt, nya uppdrag som medfört utökade resurser samt förlängning av tillfällig resursförstärkning för att omhänderta den tekniska skulden avseende datorer samt en högre rekryteringstakt i början av året jämfört med periodiserad budget.

Behovet av specialistkompetens har bedömts som nödvändigt för att möjliggöra genomförandet av prioriterade utvecklingsprojekt, då serviceförvaltningens ordinarie organisation huvudsakligen är dimensionerad för löpande förvaltning och drift. Avvikelsen är därmed huvudsakligen hänförlig till medvetna prioriteringar för att säkerställa utvecklingsförmåga. Högre personalkostnader påverkas även av nya uppdrag som är intäktsfinansierade och därmed utgör omslutningsförändringar.

Förvaltningen fortsätter samtidigt arbetet med att minska beroendet av externa konsulter inom områden där kompetensbehovet bedöms vara långsiktigt, främst genom rekrytering och konsultväxling. Omställningen innebär initialt ökade personalkostnader, men bedöms på sikt bidra till ökad kontinuitet och lägre konsultberoende. Samtidigt kvarstår behovet av viss extern specialistkompetens inom tidsbegränsade utvecklingsprojekt och kompetens som i huvudsak återfinns inom

konsultföretag. Budgeterad nivå för externa konsulter bibehålls i årsprognosen för att säkerställa tillräcklig flexibilitet och möjlighet att hantera nya uppdrag och utvecklingsinitiativ från nämnder och bolag under året.

Den tillfälliga resursförstärkningen för livscykelhantering är planerad att successivt avvecklas under det sista tertialet. I samband med livscykelhanteringen av datorer uppgraderas även operativsystemet, vilket minskar framtida licenskostnader för utökad support för datorer med det äldre operativsystemet Windows 10. Kostnaden för den tillfälliga resursförstärkningen bedöms med marginal understiga de utökade licenskostnader som annars skulle uppstå vid en lägre (ordinarie) genomförandetakt.

It- och telekostnader består huvudsakligen av kostnader för licenser, it-tjänster och uppdragskonsulter inom it-området. IT- och telekostnader består av kostnader för kapacitet och lagring som i enlighet med centralt samordnad upphandling finns hos entreprenad hos Vivicta. Kostnadsökningen förklaras främst av volymförändringar och nya uppdrag inom licenser och it-tjänster, vilket motsvarar omslutningsförändringar.

Licenskostnaderna prognostiseras bli 21,8 miljoner kronor högre än budgeterat och kostnaderna för it-tjänster till 30,8 miljoner kronor högre än budget.

Avskrivningskostnaderna beräknas uppgå till 157 miljoner kronor, vilket är 42 miljoner kronor lägre än budgeterat. Prognosjusteringen beror på tidsförskjutningar i investeringar som inte slutfördes under 2025 samt en lägre upparbetningsgrad hittills under året. Investeringstakten förväntas tydligt att öka under det sista tertialet. Ökningen förväntas främst avseende tjänsten *Nätverk och datakommunikation* men också tjänsten *It-arbetsplats*.

Mot bakgrund av denna samlade kostnadsutveckling bedrivs ett arbete för att begränsa kostnaderna inom de delar av verksamheten som inte är kopplade till pågående utvecklingsprojekt och där reduceringar kan genomföras utan negativ påverkan på tjänsteleveransen. Förvaltningen behöver därför fortsätta arbetet med prioriteringar, standardisering och effektiviseringar, vilket bland annat omfattar samordning av licenser och övriga kostnader.

För att säkerställa en långsiktig kompetensförsörjning, har förvaltningen infört en process för centralt godkännande innan rekryteringar och konsultbeställningar påbörjas. Syftet är att nya resursåtaganden ska ske på ett ansvarsfullt sätt, utifrån verksamhetens prioriterade behov samt de krav som ställs för att upprätthålla leveranskvaliteten.

5.1.3 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år
Summa personalkostnader	**-430,8**	**-397,6**	**-33,2**	**18,8 %**	**-673**	-621
Förändring sem- och löneskuld	6,1	1,3	4,8	9,1 %	-2,1	2
Lönekostnad	-293,5	-269,2	-24,3	14 %	-454,5	-419,9
- varav övertid	*-2,8*	*-2,7*	*-0,1*	*-4,5 %*	*-3,1*	*-4*

Personalkostnad inkl inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år
- varav sjuklönekostnad	*-3*	*0*	*-3*	*24,8 %*	*-3,8*	*0*
PO-pålägg	-138,1	-117,9	-20,2	27,4 %	-201,6	-185,3
Övriga personalkostnader	-5	-12	7		-15	-18
Inhyrd personal	**-27,7**	**-27,1**	**-0,6**	**-0,3 %**	**-34,2**	**-40,7**
Personalkostnad inkl inhyrd personal	**-458,5**	**-424,8**	**-33,7**	**17,5 %**	**-707,2**	**-661,7**

Utfall i jämförelse med budget och föregående år

Personalkostnaderna, inklusive inhyrd personal är 33,7 miljoner kronor högre än budgeterat. Avvikelsen förklaras främst av nya uppdrag som medfört utökade resurser, högre rekryteringstakt än periodiserad budget samt förlängning av tillfällig resursförstärkning för att slutföra arbetet med att omhänderta den tekniska skulden avseende datorer. Högre personalkostnader påverkas även av konsultväxling och rekrytering inom områden där kompetensbehovet bedöms vara långsiktigt.

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

Förvaltningen har under året budgeterat för att öka antalet medarbetare genom nyetablerade tjänster och att i större utsträckning ersätta konsulter med egen personal. Konsultväxlingen förutsätter att förvaltningen rekryterar inom områden där det traditionellt enbart förekommit konsulter. Vissa av dessa personalgrupper har också ett högt löneläge jämfört med ordinarie handläggare, vilket exempelvis kan vara fallet för mycket seniora projektledare med specifik sakkompetens.

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

Kostnaderna för inhyrd personal är 0,6 miljoner kronor lägre än budgeterat. Förvaltningen eftersträvar att enbart nyttja inhyrd personal vid tillfälliga behov vid exempelvis sjukfrånvaro, föräldraledighet eller vakanser där ersättningsrekryteringar pågår. Arbetet med att rekrytera egen personal pågår för att minska kostnaderna för inhyrd bemanning. Under perioden har flera konsultväxlingar genomförts, samtidigt som nya behov kontinuerligt uppstår under pågående rekryteringsprocess samt vid längre tids frånvaro till följd av sjukdom eller föräldraledighet. Möjligheter till omfördelade resurser ses också över kontinuerligt, men ska i sådana fall ske utan

påverkan på förvaltningens leveranser till nämnder och bolag och i förhållande till en god arbetsmiljö.

Prognos i jämförelse med budget

Prognosen för de totala personalkostnaderna, inklusive inhyrd personal är 46 miljoner högre än budgeterat. Kostnader kopplat till antalet medarbetare förväntas bli högre än budgeterad nivå, men vägs upp av att förvaltningen också prognostiserar högre intäkter för nya uppdrag. Prognosen tar inte hänsyn till genomförda och kommande verksamhetsförändringar som ej var budgeterade där personal både har tillkommit och intäkterna ökat.

Av den prognostiserade kostnaden är en stor majoritet inom tjänsteproducerande enheter. Flera av de tjänster som tidigare har bemannats med inhyrd personal som har varit svåra att rekrytera till har minskat genom att rekrytera egen personal.

För att få kostnadskontroll har förvaltningen sedan den 9 juli 2026 infört ett krav på ett centralt godkännande av avdelningschef för ledningsstaben för att få initiera ersättnings- och nyrekryteringar (FSN 2026–0509). Denna åtgärd är nödvändig för att kunna nå resultatkravet på 7 miljoner kronor.

5.1.4 Konsultkostnader

Externa Konsultkostnader (Mkr)	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. %	Prognos år	Budget år
Juridik	0	0	0	0 %	0	0
PR	0	0	0	0 %	0	0
Management	0	0	0	0 %	0	0
IT	-25	-44	19	-55,1 %	-70	-70
Övriga	-5	-6	1	-61,5 %	-9	-9
Summa externa konsultkostnader	**-29**	**-50**	**21**	**-56,2 %**	**-79**	**-79**

Utfall i jämförelse med budget och föregående år

Konsultkostnaderna uppgår under perioden till 29 miljoner kronor, vilket är 21 miljoner kronor lägre än budgeterat, främst utifrån lägre nyttjande av extern specialistkompetens inom it-området. Avvikelsen förklaras dels av att vissa uppdrag ännu inte har initierats, dels av förvaltningens arbete med att minska konsultberoendet genom att aktivt stärka den interna utvecklingskapaciteten och i en större utsträckning använda egen personal.

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

Samtidigt kvarstår behovet av extern specialistkompetens inom utvecklingsprojekt och områden där behov inte bedöms vara långsiktiga eller där kompetensen i huvudsak återfinns hos konsultföretag.

Jämfört med motsvarande period föregående år har konsultnyttjandet minskat med 56,2 procent till följd av genomförda konsultväxlingar och tidigare beslutade åtgärder för minskad konsultanvändning. Konsultnyttjandet förväntas samtidigt öka under det sista tertialet i förhållande till nuvarande nivå, i takt med att fler utvecklingsprojekt intensifieras. Detta är i linje med årsbudget och årsprognos, som uppgår till 79 miljoner kronor.

Prognos i jämförelse med budget

De prognostiserade kostnaderna förväntas uppgå till 79 miljoner kronor, vilket är i linje med årets budget. Under perioden har ett arbete med inventering och analys genomförts i syfte att i större utsträckning använda egen personal.

Förvaltningen har under året aktivt begränsat användningen av uppdragskonsulter. Bedömningen är dock att hela det budgeterade beloppet kommer att användas under årets sista tertial. Detta beror på att vissa kommande uppdrag kräver extern specialistkompetens, där behovet inte bedöms vara långsiktig och som återfinns hos konsultföretag.

Rekryteringar har under året genomförts och kommer fortsatt att genomföras, inom områden där det bedömts lämpligt att ersätta konsulter med egen personal, antingen genom visstidsanställningar eller tillsvidareanställningar. Tillsvidareanställningar gäller inom de områden där ett långsiktigt behov finns och där sannolikheten för finansiering bedöms med en hög sannolikhet utifrån kompetensens karaktär och kommande uppdrag.

5.1.5 Administrativa kostnader

Administrativa kostnader (mkr)	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år	Prognos år	Budget år
Administrativa kostnader	-1 005	-960	-45	5,9 %	-1 560	-1 468

Utfall i jämförelse med budget och föregående år

Administrativa kostnader definieras som kostnader för det administrativa stöd som ges till Region Stockholms kärnverksamheter. Dessa kostnader motsvarar i sin helhet den verksamhet som bedrivs inom serviceförvaltningen. Budgeterade kostnader utgår från planerad tjänsteproduktion och beslutade kundinitierade uppdrag exklusive lokalhyror.

Utfallet uppgår till 1 005 miljoner kronor, vilket är 45 miljoner kronor högre än budget. Avvikelsen beror främst på högre personalkostnader än budgeterat samt volymförändringar och nya uppdrag som tillkommit under året. Det påverkar främst personalkostnader, it- och telekostnader samt licenskostnader. Ett aktivt arbete har under året pågått för att minska avvikelsen för administrativa kostnader genom översyn av vilken bemanning respektive enhet ska ha framöver.

Utfallet tar inte hänsyn till förändringar i tjänsteleveransen eller nya uppdrag som beställs av nämnder och bolag, vilket är en utmaning eftersom många utvecklingsuppdrag som idag bedrivs inte varit kända eller kvantifierade vid tidpunkten för budgetering.

Jämfört med föregående år påverkas kostnadsnivån främst av verksamhetsövergångar,

indexuppräkningar samt tillfälliga resursförstärkningar inom it-arbetsplatsområdet. Se även avsnitt *2.2.1 Verksamheten är långsiktigt hållbar och kostnadseffektiv*.

Prognos i jämförelse med budget
Årsprognosen för de administrativa kostnaderna uppgår till 1 560 miljoner kronor, vilket är 92 miljoner kronor högre än budgeterat målvärde. Förvaltningen planerar åtgärder för att minska kostnaderna och närma sig budgetmålet, förutsatt att tjänsteleveransen inte påverkas i alltför stor utsträckning.

5.1.6 Säsongsvariationer

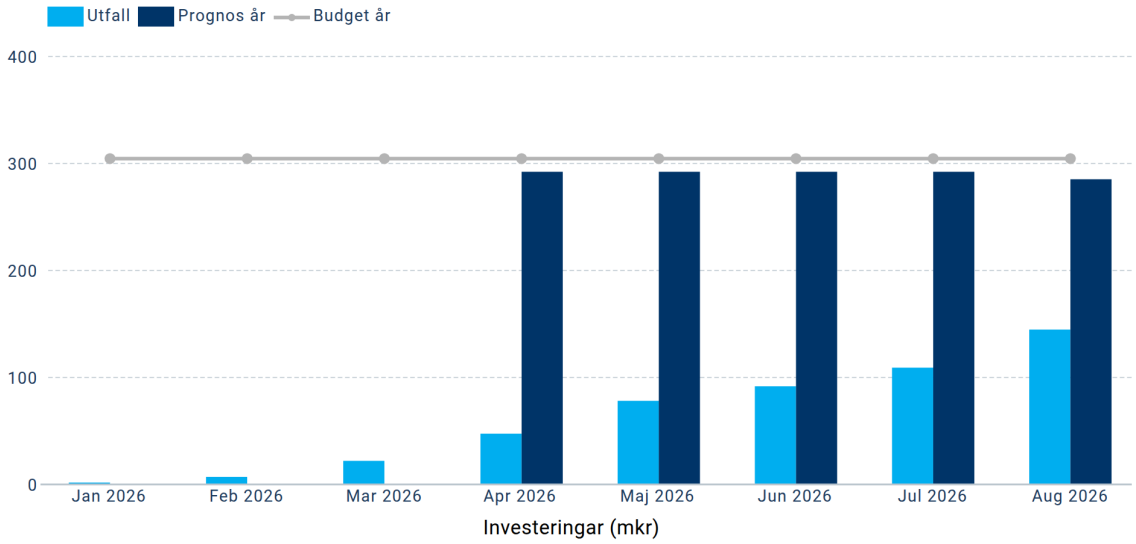
Det ekonomiska resultatet per den sista augusti påverkas av reglering av semesterlöneskuld. De månader semesteruttaget överstiger semesterintjänandet är lönekostnaden lägre än normalt. För juli och augusti innebär detta för serviceförvaltningen ett lägre löneutfall med cirka 26 miljoner kronor i juli och cirka 11 miljoner kronor i augusti. Övriga säsongsvariationer är främst att konsultnyttjandet är lägre under semesterperioden vilket för serviceförvaltningens del motsvarar cirka sex miljoner kronor. Dessa säsongsvariationer är periodiserade i budget 2026 vilket innebär att utfallet är i linje med budget.

5.2 Åtgärder för ett resultat i balans

Serviceförvaltningens prognostiserade resultat förväntas vara i nivå med det fastställda resultatkravet. Till följd av nya uppdrag förutses en ökad omslutning under året, där både intäkter och kostnader överstiger budgeterade nivåer. Den begränsade prisuppräkningen, i kombination med nödvändiga engångskostnader för teknisk omställning, innebär samtidigt ett fortsatt behov av återhållsamhet och kostnadskontroll.

Förvaltningen arbetar löpande med att analysera kostnadsutvecklingen och genomföra effektiviserande åtgärder för att stärka den ekonomiska balansen och nå fastställt resultatkrav. Detta innefattar samordning av licenser och it-tjänster, konsultväxling samt en restriktiv, behovsstyrd rekrytering. Dessutom fortsätter effektiviseringar inom support- och stödfunktioner genom standardisering och automatisering. Eftersom serviceverksamheten håller nere sina priser för att begränsa kostnaderna i Region Stockholms kärnverksamheter, hanterar förvaltningen ett underliggande effektiviseringskrav inom ramen för beslutad budget. Åtgärder och prioriteringar anpassas därför successivt under året.

5.3 Investeringar



5.3.1 Investeringsplanens genomförbarhet och risk

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

Investeringsplanens genomförbarhet är beroende av fortsatt tillgång till it-utrustning och komponenter på en marknad som präglas av osäkerhet på grund av geopolitiska spänningar, handelsrestriktioner och en kraftigt ökad global efterfrågan på AI-infrastruktur. Denna situation skapar utmaningar i leveranskedjorna för, nätverksutrustning och klienthårdvara, vilket medför risk för längre leveranstider, komponentbrist och ökade kostnader. Investeringarna måste också samordnas med framför allt vårdverksamhetens förutsättningar. Det leder till att angelägna ersättningsinvesteringar ibland fördröjs på kärnverksamhetens begäran för att inte riskera produktion och patientsäkerhet i anslutning till förändringen.

Årsprognosen för investeringar baseras på nuvarande bedömning att nödvändig utrustning kan levereras i en omfattning som möjliggör planerat genomförande under året. Förvaltningen följer utvecklingen kontinuerligt och för dialog med leverantörer och marknadsaktörer i syfte att bedöma påverkan på leveransförmåga och kostnadsutveckling.

För att minska risken för leveransstörningar och kostnadsökningar har förvaltningen genomfört proaktiva avrop och beställningar av utrustning för att i möjligaste mån säkerställa merparten av årets prognostiserade behov utifrån nuvarande prisnivåer.

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

5.3.2 Investeringsutfall i jämförelse med budget

Ackumulerat investeringsutfall uppgick till 143,9 miljoner kronor vilket motsvarar en upparbetningsgrad om 47 procent av årets investeringsbudget. Samtidigt förväntas investeringstakten öka under året i takt med att pågående investeringar färdigställs och tas i drift.

Inom *Nätverk och datakommunikation* pågår dels arbete med att omhänderta eftersatt underhåll som redovisas som ett enskilt investeringsobjekt 100 miljoner kronor som pågår under perioden 2026 till 2030, dels planerad livscykelhantering för året. Det avser såväl utbyten av access switchar som accesspunkter med fokus på Danderyds sjukhus och Södersjukhuset.

Inom *It-arbetsplats och identitet och behörighet – datorer* pågår arbete med att slutföra uppgiften att omhänderta eftersatt underhåll samt planerad livscykelhantering för året. Upparbetningsgraden uppgår till totalt 92 procent av budget för samtliga investeringar inom området. Betydande datorinköp har genomförts fram till augusti. Detta har gjorts inför en kommande prishöjning på marknaden och för att säkra leveransen av det behov som finns under resterande del av 2026.

5.3.3 Årets prognos i jämförelse med budget

Årets prognos uppgår till 284,4 miljoner kronor vilket motsvarar en prognostiserad upparbetningsgrad mot budget på 94 procent. Prognosen avviker med 19,3 miljoner kronor mot budget främst hänförligt till lägre nivå och tidsförskjutning av ersättningsinvesteringar inom *Nätverk och datakommunikation*. I årsprognosen har viss hänsyn tagits till ökade priser för nätutrustning och klienthårdvara, även om proaktiva inköp har gjorts till befintliga priser.

I samband med årets prognos och investeringsprognosen för de kommande tio åren har omprioriteringar mellan lokalisationer och år genomförts i syfte att optimera möjligheterna att genomföra planerade investeringar. Samarbetet med berörda nämnder och bolag har intensifierats under perioden i syfte att tillsammans säkerställa nödvändiga resurser och planering för ett väl genomförande. Serviceförvaltningens egen genomförandeförmåga har också stärkts genom tillfälliga resursförstärkningar och interna arbetssätt för ökad leveransförmåga.

Investeringar delårsprognos	Utgift Budget 2026	Utgift Prognos T1 2026	Ack utfall aug 2026	Utgift Prognos Delår 2026
Löpande livscykelhantering				
Nätverk- och datakommunikation	135,7	96,5	12,5	47,8
It-arbetsplats och identitet och behörighet – datorer	72,5	55,8	60,6	71,2
It-arbetsplats och identitet och behörighet – övrig utrustning	15,0	12,0	2,0	11,6

Investeringar delårsprognos	Utgift Budget 2026	Utgift Prognos T1 2026	Ack utfall aug 2026	Utgift Prognos Delår 2026
Tekniska lokaltjänster	1,2	0,8	0,0	1,4
Kapacitet	3,3	3,1	0,0	0,0
Lokaltjänster	4,0	4,0	0,4	1,8
Övrig IT	1,3	23,4	23,0	26,3
Teknisk skuld – enskilda investeringsobjekt				
Nätverk och datakommunikation	26,5	26,0	15,0	63,2
IT-arbetsplats och identitet och behörighet - datorer	12,0	26,0	9,3	26,7
Nyinvesteringar				
Lokaltjänster	15,0	15,0	4,0	8,7
Nätverk och datakommunikation	15,7	15,6	9,0	14,0
Tekniska lokaltjänster	1,5	1,5	0,0	0,0
It-arbetsplats och identitet och behörighet	0,0	11,7	8,1	11,7
Totalt Mkr	303,7	291,4	143,9	284,4

Per område	Utgift Budget 2026	Utgift Prognos T1 2026	Ack utfall aug 2026	Utgift Prognos Delår 2026
Nätverk- och datakommunikation	177,9	138,1	36,5	125,0
It-arbetsplats och identitet och behörighet – datorer	84,5	93,5	78,0	109,5
It-arbetsplats och identitet och behörighet – övrig utrustning	15,0	12,0	2,0	11,6
Tekniska lokaltjänster	2,7	2,3	0,0	1,4
Kapacitet	3,3	3,1	0,0	0,0
Lokaltjänster	19,0	19,0	4,4	10,5
Övrig IT	1,3	23,4	23,0	26,3
SUMMA Mkr	303,7	291,4	143,9	284,4

Inom *Nätverk och datakommunikation* förväntas utbyten kopplade till teknisk skuld ske i en högre takt än budgeterat. Samtidigt blir den ordinarie livscykelhanteringen något tidsförskjuten på grund av omprioriteringar mellan lokalisationer. Under året

planeras arbetet vid Danderyds sjukhus, Södersjukhuset och Lindhagensområdet att slutföras, vilket omfattar både teknisk skuld och ordinarie livscykelhantering. Se även *5.3.5 Utfall och prognos enskilda investeringsobjekt*.

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

Inom *Övrig IT* överstiger prognos budgeterad utgift utifrån tidsförskjuten ersättningsinvestering från 2025 som avser livscykelhantering av fem egenägda servrar för journalsystem, som driftsätts under 2026.

5.3.4 Ny- och ersättningsinvesteringar

Majoriteten av serviceförvaltningens investeringar består av ersättningar i form av livscykelhantering, till största del inom *Nätverk och datakommunikation* och *It-arbetsplats*. En viss andel av inköpen av datorer och multifunktionsskrivare klassificeras som nyinvesteringar, i likhet med nätverksutrustning för nya byggnader och ny lösning för anslutning av privata vårdgivare till Region Stockholms nät.

Investeringar (mkr)	Utfall ack. innev. år	Prognos innev. år	Budget innev. år	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	21,1	34,4	32,2	2,2	65,53
Ersättningsinvesteringar	122,8	250	271,5	-21,5	45,23
Totalt investeringar	**143,9**	**284,4**	**303,7**	**-19,3**	**47,38**

5.3.5 Utfall och prognos enskilda investeringsobjekt

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

Fördelningen mellan åren har reviderats utifrån genomförandeförutsättningar, omprioriteringar mellan lokalisationer samt anpassning till tillgängliga resurser och leveransförmåga. Investeringarna planeras genomföras mellan åren 2026–2030, vilket innebär en högre genomförandetakt jämfört med tidigare planering för perioden 2025–2031. Målbilden är att ha gjort de mesta utbytena av gammal nätutrustning fram till 2029.

Utgift Prognos 2026	Utgift 2027	Utgift 2028	Utgift 2029	Utgift 2030
63,2	48,1	52,8	21,2	0,3

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

5.3.6 Driftsatta investeringsobjekt

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

5.3.7 Kommande investeringsbeslut för investeringsobjekt > 100 mnkr

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