Fastighets- och servicenämnden
*Serviceförvaltningen*

TJÄNSTEUTLÅTANDE FSN 2022-0095

2022-09-206

Fastighets- och
servicenämnden

# Delårsrapport per augusti 2022 samt delårsuppföljning av plan för intern kontroll 2022 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen

## Ärendebeskrivning

Delårsrapport per augusti 2022 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen, hemställan till regionstyrelsen att godkänna negativt avvikande prognos avseende serviceförvaltningens verksamhet samt förlängning av fiberavtal och uppdrag till förvaltningschefen för serviceförvaltningen att påbörja arbetet med att förbereda ny upphandling gällande leverans av fiber/datakommunikation för Region Stockholm.

## Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande
Delårsrapport per augusti 2022 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen
Plan för intern kontroll 2022 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen, delårsuppföljning

## Förslag till beslut

Fastighets- och servicenämnden beslutar följande.

1. Delårsrapport per augusti 2022 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen godkänns
2. Regionstyrelsen föreslås godkänna en negativ prognos om -34,5 miljoner kronor avseende serviceförvaltningens verksamhet
3. Delårsuppföljning av plan för intern kontroll 2022 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen godkänns
4. Förvaltningschefen för serviceförvaltningen ges i uppdrag att omförhandla och genom direktupphandling alternativt förhandlat förfarande utan föregående annonsering teckna avtal om förlängning av befintligt avtal avseende regionens fiberleveranser i maximalt två år.

5. Förvaltningschefen för serviceförvaltningen ges i uppdrag att omgående påbörja arbetet med att förbereda ny upphandling gällande fiber/datakommunikation, samt återkomma till nämnden med förslag till beslut om inledande av upphandling inklusive upphandlingsstrategi
6. Punkt 1-3 förklaras omedelbart justerade.

**Förvaltningens förslag och motivering**

Förvaltningens resultat per augusti uppgår till -15,4 miljoner kronor i jämförelse med budget om 15,1 miljoner kronor. Periodens intäkter är 8 miljoner kronor lägre än periodens budget, och periodens kostnader inklusive avskrivningar är 22 miljoner kronor högre än budget.

Prognosen för året uppgår till -34,5 miljoner kronor. Undantaget merkostnader för covid-19-pandemin om 15 miljoner kronor som relaterar till upphandlingsverksamheten, omställning inom it-drift om 21 miljoner kronor och prognostiserat utfall för Berga Naturbruksgymnasium om -4,5 miljoner kronor, uppnår serviceförvaltningen resultatkravet om 6 miljoner kronor.

Förvaltningen har inom flera områden har avstått prishöjningar under de senaste två åren trots att det funnits utrymme för höjningar med 2,0 respektive 1,5 procent i regionfullmäktiges budget. Inför 2022 sänkte serviceförvaltningen priserna inom vissa tjänsteområden i jämförelse med 2021, vilket bidrar till att berörda nämnder och bolag får lägre kostnader än vad som annars hade varit fallet. Det innebär också indirekt att förvaltningen redan före de extraordinära omständigheterna som påverkar prognosen, verkställt ett internt effektiviseringskrav som är betydande och förmågan att hantera avvikelser eller ytterligare påfrestningar är därmed begränsad.

Förvaltningen arbetar löpande med att identifiera åtgärder för att kunna hantera de kostnadsökningar som uppstår. Avseende kostnader relaterade till omställning inom it-driften strävar förvaltningen efter att minimera de merkostnader som uppstår i så hög grad som möjligt, utan att riskera stabiliteten i vårdens och de centrala förvaltningarnas it-drift, förmågan till incidenthantering och, i förlängningen, en patientsäker vård.

Vidare arbetar förvaltningen med konsultväxling, framför allt inom området servicedesk. Inom servicedesk har andelen konsulter minskat, från cirka 80 procent till 20 procent, i syfte att minska kostnader, öka kvalitet och öka medarbetarnöjdhet.

Berga Naturbruksgymnasium har inför höstterminen intensifierat sina marknadsföringsinsatser för att öka elevantalet och därmed intäkterna. Detta har fått positiv effekt och vid terminsstart uppgick antalet elever till drygt 200. Skolan ser över sina kostnader och genomför besparingar där det är möjligt. Större poster som el, drivmedel samt livsmedel kopplat till elevinternatet är dock nödvändiga för att kunna bedriva verksamheten.

Förvaltningen konstaterar också att det är svårt att påverka situationen inom försörjningsverksamheten kopplat till händelser i vår omvärld som har global påverkan. Att minska beredskapen runt försörjningsverksamheten uppfattas inte som ett realistiskt alternativ och riskerar att ställa regionen i en situation där man får betala än mer på en marknad med kritisk brist inom vissa varusegment.

Under 2022 balanseras förvaltningens fokus på att hålla det ekonomiska resultatet mot att genomföra åtgärder som ger en långsiktigt gynnsam effekt på produktivitet och ekonomi. Det innebär bland annat att förvaltningen prioriterar medel till digitalisering och robotisering samt olika former av verksamhetsförändringar. Syftet med åtgärderna är att konsolidera övertagna verksamheter, och med det minska mängden system och effektivisera förvaltningens processer. Det leder på lång sikt till minskade kostnader, men det kan konstateras att det är svårt att få dessa åtgärder att ge effekt som stärker ekonomin redan under innevarande år.

Enligt Avstämning av Budget 2022 för Region Stockholm (RS 2021–0685) kan nämnder och bolag, vid bedömning av om budgeterade resultatkrav för 2022 har uppnåtts, undanta effekten av merkostnader och minskade intäkter med koppling till covid-19.

Regionstyrelsens pågående upphandling avseende outsourcing av drift och kapacitetstjänster (RS-2020-0506), som till stor del omfattar de kapacitets- och lagringstjänster som idag produceras inom serviceförvaltningen, har fört med sig att en stor del av den personal som arbetar i driften sagt upp sig under upphandlingens gång. På grund av den känsliga och samhällsviktiga verksamhet som bedrivs har det, för att säkra regionens och framför allt vårdens it-drift, bedömts nödvändigt att ersätta den personal som sagt upp sig med inhyrd personal till en väsentligt högre kostnad.

*Leverans av fiber och datakommunikation*
Serviceförvaltningen förvaltar genom sitt uppdrag att tillhandahålla Region Stockholms nätinfrastruktur också regionens avtal avseende fiberförbindelser med AB Stokab. Genom fiberförbindelser möjliggör förvaltningen sammankoppling av regionens olika verksamheter, och trafik mellan olika vårdgivare samt trafik till och från regionens olika datacenter och leverantörer.

Avtalet omsätter i dagsläget cirka 30 miljoner kronor per år fördelat på serviceförvaltningen 20 miljoner kronor, trafikförvaltningen 7 miljoner kronor samt projektkostnader på cirka 2 miljoner kronor per år. Region Stockholm har ursprungligen upprättat affärsförbindelsen med AB Stokab år 1997, när dåvarande Stockholms läns landsting var delägare i AB Stokab, ett ägarförhållande som idag är avvecklat. Det nu gällande avtalet tecknades 2007 och gäller till och med den 15 september 2023. Avtalet med AB Stokab innehåller en bestämmelse om att avveckling ska påbörjas om inte regionen påkallat annat senast 12 månader innan avtalets upphörande, vilket gör att åtgärder inte kan anstå om regionens fibernät ska fortsätta fungera.

Serviceförvaltningen har utrett olika möjligheter till förlängning respektive förnyad upphandling av de tjänster som idag köps av AB Stokab.
Att genomföra en övergång från nuvarande leverantör kommer att ta tid, och ett byte av leverantör medför betydande omställningskostnader motsvarande flera års omsättning på avtalet. Ett nytt avtal bör därför ha en förhållandevis lång avtalstid. För detta är det förvaltningens bedömning att det nu krävs ytterligare tid för att ta fram en upphandlingsstrategi, genomföra en komplex upphandling och därefter verkställa eventuell övergång till ny leverantör.

Förvaltningen föreslår därför nämnden att besluta att förvaltningen ges i uppdrag att omförhandla och genom direktupphandling alternativt förhandlat förfarande utan föregående annonsering teckna avtal om förlängning av befintligt avtal avseende regionens fiberleveranser i maximalt två år. Parallellt med detta ges förvaltningen i uppdrag att förbereda en förnyad upphandling på ett sådant sätt att en vinnande anbudsgivare kan tillträda och påbörja leveranser av fiber eller datakommunikation när det förlängda avtalet går ut, senast den 13 september 2025.

Stefan Schildt
Förvaltningschef

Boel Landgren
Avdelningschef

**Beslutsexpediering:**
Akt
Registrator regionledningskontoret

Region Stockholm

Diarienummer
FSN 2022-0095
RS 2021-0609

Fastighets- och servicenämnden/ Serviceförvaltningen

# Delårsrapport

Augusti 2022

# Innehållsförteckning

1 Förvaltningschefens kommentar ..... 3
1.1 Väsentliga händelser ..... 3
1.2 Bedömning av risker och möjligheter ..... 5
1.3 Ledningens åtgärder ..... 6

2 Styrning och ledning ..... 7
2.1 Mål ..... 7
2.1.1 Mål och indikatorer ..... 7
2.2 Uppdrag ..... 14
2.3 Intern kontroll ..... 15
2.3.1 Arbetet med intern kontroll ..... 15
2.3.2 Risker, åtgärder och kontroller ..... 15
2.3.3 Försäkran ..... 16

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

4 Personal ..... 18
4.1 Helårsarbeten ..... 19
4.2 Sjukfrånvaro ..... 19

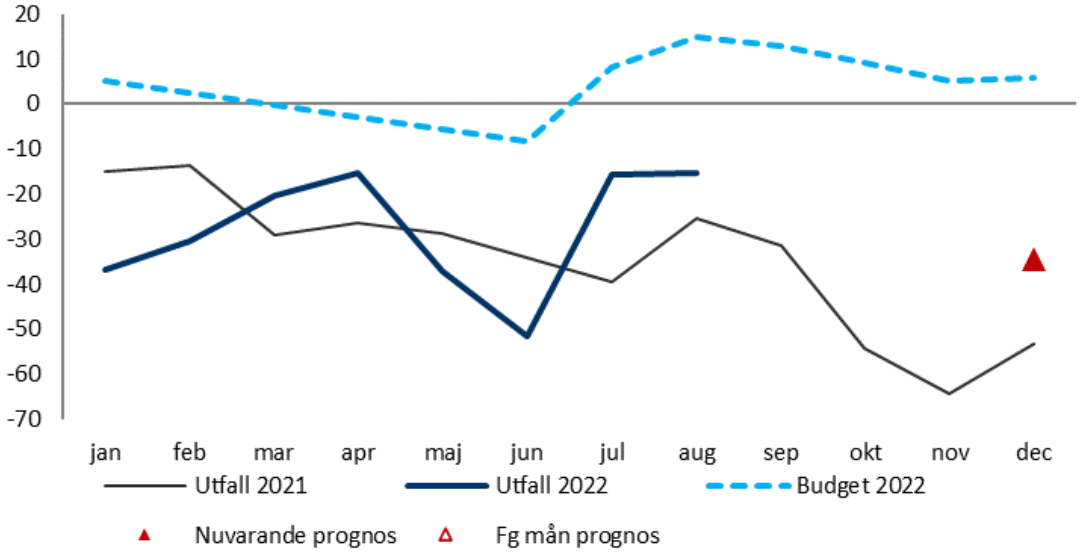
5 Ekonomi ..... 21
5.1 Resultat ..... 21
5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal ..... 23
5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans ..... 23
5.3 Investeringar ..... 24

# 1 Förvaltningschefens kommentar

## 1.1 Väsentliga händelser

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

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




Utfallet per den sista augusti uppgår till -15,4 miljoner kronor i jämförelse med periodens budget om 15,1 miljoner kronor. Periodens intäkter är 8 miljoner kronor lägre än periodens budget, och periodens kostnader inklusive avskrivningar är 22 miljoner kronor högre än budget.

Prognosen för året uppgår till -34,5 miljoner kronor. Undantaget merkostnader för covid-19 om 15 miljoner kronor som relaterar till upphandlingsverksamheten, omställning inom it-driften om 21 miljoner kronor och prognostiserat utfall för Berga

Naturbruksgymnasium -4,5 miljoner kronor uppnår serviceförvaltningen resultatkravet på 6 miljoner kronor.

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

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

- Covid-19-pandemin medförde att ett stort antal upphandlingar fick skjutas fram i tiden, vilket tillsammans med planerade ordinarie upphandlingar har gett en väsentligt ökad arbetsbelastning inom upphandlingsverksamheten, varför konsultförstärkning har behövts.
- Regionstyrelsens pågående upphandling avseende outsourcing av drift och kapacitetstjänster (RS-2020-0506), som till stor del omfattar de kapacitets- och lagringstjänster som idag produceras inom serviceförvaltningen, är utformad så att regionens personal erbjuds anställning hos den nya entreprenören i de delar där egen regi övergår i externt utförande. Det innebär att personalen är garanterad en anställning även efter utkontrakteringen. En oväntat stor del av den personal som arbetar i driften sagt upp sig under upphandlingens gång. Denna kostnad har inte inkluderats i projektbudgeten. På grund av den känsliga och samhällsviktiga verksamhet som bedrivs har det, för att säkra regionens och framför allt vårdens it-drift, bedömts nödvändigt att ersätta den personal som sagt upp sig med inhyrd personal till en väsentligt högre kostnad.
- Behovet av juridiskt stöd, då antalet överprövningar är högre än normalt, samtidigt som det regioninterna juridiska stödet har varit mer begränsat än vanligt, har föranlett ett omfattande behov av att anlita kostsam extern juristkompetens.

Kriget i Ukraina har spätt på de försörjningsproblem som den globala handelsobalansen efter pandemin ledde till. Detta har initialt ställt krav på utökad marknadsdialog, uppföljning och analys för att identifiera och vidta åtgärder inom områden där brist eller logistikproblem kan uppstå. Bristsituationen har eskalerat och fler åtgärder har fått vidtas för att i möjligast mån säkra tillräcklig tillgång till varor. Vidare kan noteras ett ökat antal förfrågningar om prisjusteringar på grund av ändrade förutsättningar. Med anledning av detta har regionledningskontoret, med hänvisning till regionstyrelsens beslut (RS 2022-0333 Initiativ för beredskapshöjande insatser i Region Stockholm), givit serviceförvaltningen i uppgift att samordna bristsituationen och att aktivt förebygga brister i vården. Uppdraget från regionstyrelsen omfattar en särskild finansiering i denna del.

## 1.2 Bedömning av risker och möjligheter

Utfallet per augusti visar ett underskott i jämförelse med periodens budget och indikerar ett sämre resultat än förvaltningens prognos för året. Förvaltningen ser att det föreligger en naturlig fördröjning avseende utgående kundfakturor samt viss periodiseringsproblematik avseende inkommande leverantörsfakturor och fortsätter ett sedan tidigare påbörjat arbete med att stärka såväl prognosarbetet som arbetet med korrekta periodiseringar av förväntade kostnader och intäkter.

Serviceförvaltningen har huvudsakligen arbetat i kapp verksamhet som skjutits upp under pandemin. Då upphandlingsverksamheten är beroende av kompetens från andra verksamheter med hög belastning, pågår dock alltjämt slutförande arbete med vissa uppskjutna upphandlingar. Även [MF1]om effekterna av pandemin har avtagit i Sverige, pågår ett omfattande arbete med hantering av coronaviruset i vår omvärld. Det innebär att även om förvaltningen i stort är i fas med genomförandet av upphandlingar är försörjningssituationen på intet sätt normaliserad. Nedstängningar i Kina, i kombination med globala försörjningsstörningar och Rysslands anfallskrig mot Ukraina gör att det finns en fortsatt hög belastning på upphandlingsorganisationen med ett konsultbehov som följd för resterande del av året. Förvaltningen har beviljats särskilda beredskapsmedel för att hantera situationen.

Bland vidtagna åtgärder inom försörjningsområdet kan nämnas:

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

För kapacitetstjänster har konsultutnyttjandet ökat på grund av den pågående driftsupphandlingen. För att säkra regionens och framför allt vårdens it-drift har uppkomna vakanser ersatts med inhyrd personal. Vakanser inom området innebär, även kortsiktigt, bland annat en förhöjd risk för att åtgärder som förebygger fel och driftstörningar, exempelvis säkerhetsuppdateringar och löpande underhåll, inte kan utföras samt att byggnationer, utvecklingsprojekt och andra projekt inom vården där it-drift behöver etableras eller anpassas måste stoppas. Tieto övertar produktionen från den 1 november, vilket innebär att dessa konsulter avvecklas. Budgeteffekterna följs noggrant, och förvaltningen ser över på vilket sätt kostnaden kan minimeras.

Underskottet för Berga Naturbruksgymnasium riskerar att öka under hösten på grund av höjda elpriser och ökade kostnader för uppvärmning, drivmedel samt livsmedel kopplat till elevinternatet.

## 1.3 Ledningens åtgärder

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

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

Förvaltningen konstaterar att det är svårt att påverka situationen kopplat till de omvärldsfaktorer som nämns under avsnitt 1.2 Risker och möjligheter. Att minska beredskapen runt försörjningsverksamhet uppfattas inte som ett realistiskt alternativ och riskerar att ställa regionen i en situation där man får betala än mer på en marknad med kritisk brist inom vissa varusegment.

Avseende kostnader relaterade till omställning inom it-driften kommer verksamhetsövergång till extern leverantör att ske den 1 november i enlighet med projektets plan. Under tiden strävar förvaltningen efter att minimera de merkostnader som uppstår i så hög grad som möjligt, utan att riskera stabiliteten i vårdens och de centrala förvaltningarnas it-drift, förmågan till incidenthantering och, i förlängningen, en patientsäker vård. Förvaltningen driver övergången till en ny leverantör aktivt och vidtar åtgärder för att säkerställa att konsulterna avslutas enligt plan.

Vidare arbetar förvaltningen med konsultväxling, framför allt inom området servicedesk. Inom servicedesk har andelen konsulter gått från cirka 80 procent till 20 procent i syfte att minska kostnader, öka kvalitet och öka medarbetarnöjdhet.

Förvaltningen lägger fokus på att skapa förutsättningar för en utökad robotisering och digitalisering. Det leder på lång sikt till minskade kostnader, men det kan konstateras att det är svårt att få dessa åtgärder att ge effekt som stärker ekonomin redan under innevarande år.

Förvaltningen arbetar även aktivt med intäktssäkring och att säkerställa en korrekt debitering till kund.

Berga Naturbruksgymnasium har inför höstterminen intensifierat sina marknadsföringsinsatser för att öka elevantalet och därmed intäkterna. Detta har fått positiv effekt och vid terminsstart uppgick antalet elever till drygt 200. Skolan ser över sina kostnader och genomför besparingar där det är möjligt. Större poster som el, drivmedel samt livsmedel kopplat till elevinternatet är dock nödvändiga för att kunna bedriva verksamheten.

# 2 Styrning och ledning

## 2.1 Mål

Fastighets- och servicenämndens verksamhet avseende serviceförvaltningen ska styra mot tre av Region Stockholms inriktningsmål och mer specifikt mot de mål som framgår under följande kapitel. I enlighet med regionledningskontorets anvisningar görs en bedömning av förväntad måluppfyllelse i delårsrapporten.

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

### 2.1.1 Mål och indikatorer

***Långsiktig ekonomisk uthållighet***

*Ett resultat i balans*
Utfallet under perioden uppgår till -15,4 miljoner kronor att jämföra med budgeterade 15,1 miljoner kronor, vilket innebär en budgetavvikelse om 30,5 miljoner kronor. Förvaltningens bedömning är att årets resultatkrav om 6 miljoner kronor kommer att uppnås, undantaget effekten av merkostnader för covid-19 om 15 miljoner kronor, omställning inom it-driften om 21 miljoner kronor och prognostiserat negativt resultat för Berga Naturbruksgymnasium om -4,5 miljoner kronor. Viss osäkerhet föreligger kring eventuell försening av övergången till ny huvudman för Berga Naturbruksgymnasium. Arbete pågår löpande med att identifiera åtgärder för att kunna hantera de kostnadsökningar som uppstår till följd av omvärldsfaktorer. Förvaltningen har i enlighet med årets verksamhetsplan infört fördjupad uppföljning i form av interna verksamhetsdialoger där respektive avdelning redogör för ekonomiskt utfall och prognos, upplevd kundnöjdhet, bemanningsfrågor samt risker och möjligheter.

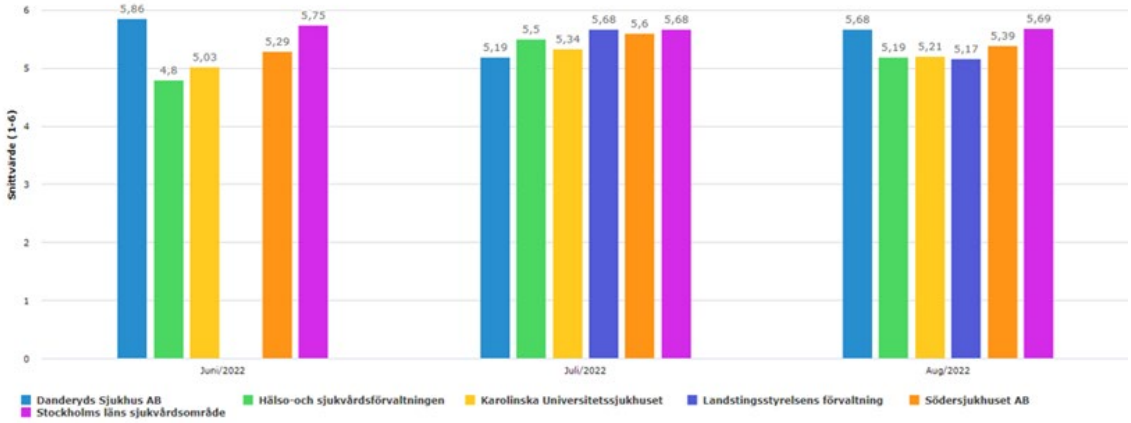
Inför 2022 sänkte serviceförvaltningen priserna inom vissa tjänsteområden i jämförelse med 2021, vilket bidrar till att berörda nämnder och bolag får lägre kostnader än vad som annars hade varit fallet. Genom att samlokalisera serviceförvaltningen till befintliga lokaler i området och övergå till en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

*Nöjda kunder*
I syfte att öka kundnöjdheten och nyttan för övriga nämnder och bolag pågår utveckling inom ett antal områden inom serviceförvaltningens verksamhet.

- Vårens pilot avseende **akut-PC** i samarbete med Södersjukhuset AB och Karolinska Universitetssjukhuset med syftet att leda till snabbare inloggning för vårdens medarbetare, är nu avslutad och akut-PC är produktionssatt.
- Tjänsten för **e-tjänstekort** har förbättrats med möjlighet till **drop-in**

**funktion** för uthämtning av kort.

- Arbetet med att förenkla för användarna att få bättre support är påbörjat med **En väg in konceptet**. Syftet är att bredda det supportkoncept som finns sedan tidigare till att även inbegripa administrativa områden såsom till exempel lön och ekonomifrågor i gemensamma strukturer och verktyg. Det ger också möjligheter att på ett strukturerat sätt fånga upp större frågeområden och proaktivt bemöta dem.
- Med hjälp av en **slutanvändarenkätenkät** avseende **it-tjänster** mäts kundupplevelsen i form av professionalitet och kompetens i bemötandet samt åtgärdstid och kvalitet i åtgärdslösning, i hela tjänsteleveransen. Mätningen är automatiserad och skickas ut till slutanvändare i 25 procent av de fall där ärendet har lösts. Resultaten följs upp löpande och ligger generellt på en nöjdhetsgrad på över 5 i den 6-gradiga skalan.




Exempel på fritextsvar:
§*" Helpdesk är det bästa vi har. Kunniga, snabba och löser det mesta. En eloge till dem!!!*
§*" Strålande service som vanligt, och de som svarar är alltid trevliga 3"*

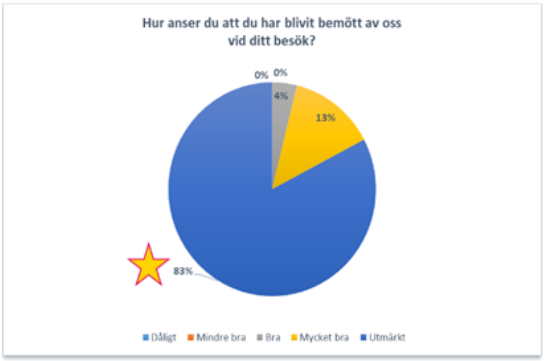
§*"Lite svårt att förstå hur man skulle göra när ärendet hade stängts. Kanske en knapp så man kan kontakta er via kontaktformuläret och hänvisa till ärendenummer på ett tidigare stängt ärende på ett smidigt sätt?"*

- Som ett komplement till slutanvändarenkäterna pågår ett arbete med att definiera innehåll i **kundnöjdhetsmätning** på taktisk och strategisk nivå. Under sommaren har en första arbetsversion sammanställts som nu valideras. Målsättningen är att sända ut enkäten under fjärde kvartalet 2022.
- I nyhetsbrevet **Senaste nytt** går att läsa vad som är aktuellt i serviceförvaltningen och om de tjänster vi erbjuder. Nyhetsbrevet riktar sig till chefer och medarbetare inom Region Stockholms nämnder och bolag.
- V**irtuell terminal.** Inom vården finns ett stort behov av att snabbt och enkelt kunna logga in. Samtidigt finns också ett behov för vårdpersonal att kunna förflytta sig och ha möjlighet att använda olika vårdterminaler utan att varje

gång behöva göra en fullständig och tidskrävande inloggning. Den nya tjänsten erbjuder en virtuell it-arbetsplats i form av ett virtuellt skrivbord med förbestämda applikationer som kan flyttas med mellan olika vårdterminaler. Med den nya tjänsten behövs en fullständig inloggning endast första gången på ett arbetspass.

Under sommaren utförde serviceförvaltningen en pilot med en fysisk **walk-up desk** i receptionen för tjänstemän inom lindhagensområdet bemannad med it-support. Syftet var att flytta supporten närmare användaren. Återkopplingen blev mycket positiv, vilket framkom av enkätsvar från användare. Med hjälp av lärdomar utifrån dessa har en pilot för test av konceptet ute i vården startats i dialog med Karolinska Universitetssjukhuset.




- Inom **upphandlingsområdet** har viss verksamhetsutveckling skett i samråd med några av serviceförvaltningens kunder. En ny prioriteringsmodell för samordnade upphandlingar har härigenom utarbetats och kunnat fastställas som grund för fortsatt planeringsarbete inklusive resursallokering. Vidare har samarbetet lett till en översyn av prismodellens fördelningsnycklar och ett förslag till en ny fördelningsnyckel har tagits fram.
- Serviceförvaltningen har öppnat upp för en **gemensam lokalbokningsfunktion** för samtliga förvaltningar inom lindhagensområdet. Det har varit en viktig lösning med anledning av den rörlighet vi vill se mellan husen och de olika våningsplanen, oberoende av förvaltningstillhörighet.
- I och med införande av distansarbetsavtalen uppstod behov av att kunna tillgodose **it-utrustning för hemarbete** till medarbetare inom de centrala förvaltningarna. Lösningen automatiserades med en intuitiv beställningsportal med tillhörande attestflöde.
- Arbete pågår med att etablera en **licenshanteringstjänst**. När tjänsten är fullt ut implementerad förväntas kostnadsreduceringar uppnås genom rätt licensiering samt optimering och återanvändning av programvaror och molntjänster. Målsättningen är att Region Stockholm ska vara optimalt licensierad utifrån ett ekonomiskt, juridiskt och funktionellt perspektiv. Tjänsten möjliggör god kontroll och förutsägbarhet över kostnader och risker kopplade till konsumtion av licenser.

- **Omställning inom it-driftens kapacitetstjänster** löper på enligt tidplan, men har krävt ett större nyttjande av konsulter än väntat för att säkerställa regionens och framför allt vårdens it-drift.

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

Varje enskild investering kostnadsberäknas i detalj vid budgetering och prissättning. Det gäller exempelvis kostnader för avskrivningar och drift. Åtgärdsanalys görs för varje investering av sakkunniga inom områdena klient, nätverk, server och datacenter samt lokalservice. De beslut som ligger till grund för investeringarna följs upp kontinuerligt under året, både när det gäller utgiftsnivån och avskrivningskostnaden.

Investeringarna under perioden uppgår till 128,5 miljoner kronor. Prognosen är att de totala investeringsutgifterna för 2022 uppgår till 243 miljoner kronor att jämföra med budgeterade 338 miljoner kronor. Avvikelsen beror på tidsförskjutningar för både flytten till lindhagensområdet inom ramen för samlokaliseringsprojektet samt nätutbytet på Karolinska Universitetssjukhuset i Solna och Huddinge, samt på Södersjukhuset.

## *En hållbar regional utveckling*

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

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

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

*Till år 2030 har Region Stockholms totala klimatpåverkan halverats jämfört med 2019*
Sedan 2019 är serviceförvaltningen med i det gemensamma miljöledningssystemet inom Region Stockholm och är certifierade enligt ISO 14001. Under 2022 har en extern revision på miljöledningssystemet genomförts som visar att förvaltningen har god

styrning och tillämpar det gemensamma miljöledningssystemet. I det gemensamma miljöledningssystemet finns ett mål om att 80 procent av medarbetarna ska ha gått den grundläggande miljöutbildningen. Det senaste resultatet för serviceförvaltningen är 80 procent (augusti 2022).

I förvaltningen finns tre fordon som delvis drivs av förnybar energi. Under hösten kommer förvaltningen fortsätta arbetet med att säkerställa hållbarhetsfrågorna integreras i verksamhetsstyrningen.

*2035: Region Stockholms verksamheter är resilienta*
Serviceförvaltningen hanterar flera samhällskritiska funktioner för Region Stockholm. Förutom it tillhandahåller förvaltningen även ett stort antal administrativa stödfunktioner som är en förutsättning för att regionens verksamheter ska fungera.

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

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

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

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

I februari infördes drop-in-funktion för avhämtning av e-tjänstekort i receptionen på Lindhagensgatan 98. Först ut var SLSO, och nu har samtliga anslutna kunder erbjudits denna serviceförhöjning. Ledtiden för utfärdande av e-tjänstekort har minskat från fyra månader till två veckor. Det minskar kostnader och belastning för verksamheterna samt behovet av reservkort, vilket i sin tur minskar direkta kostnader. Utskick av reservkortspaket till SLSO har införts, vilket leder till minskade personalresor för vårdpersonal.

Genomförandet av *samlokaliseringsprojektet*, att samutnyttja lokaler med andra centrala förvaltningar i lindhagensområdet, bedöms ge serviceförvaltningens

medarbetare en bättre arbetsmiljö samtidigt som kostnadsminskningar kan realiseras för såväl andra centrala förvaltningar som för serviceförvaltningen. Förutom ett effektivare användande av lokalerna skapas också förutsättningar för ett utvecklat samarbete mellan de samlokaliserade verksamheterna.

| Indikator (rapporteras per tertial) | Utfall | Utfall fg år | Prognos-upp-fyllelse | Mål-värde | RF Mål-värde |
|---|---|---|---|---|---|
| **Administrativa kostnader ska minska** *(Regionfullmäktige)* | 1 236mkr | | ◆ | | Enligt budget 2 022 |

Serviceförvaltningens ekonomi utgörs per definition i sin helhet av administrativa intäkter och kostnader. Genomförda verksamhetövergångar från en annan förvaltning eller ett bolag till serviceförvaltningen får det till följd att förvaltningens administrativa kostnader ökar. De administrativa kostnaderna uppgår för perioden till 1 236 miljoner kronor, och budgeten för 2022 uppgår totalt till 1 836 miljoner kronor. Vid verksamhetsflyttar under året ökar såväl intäkter som kostnader. Prognosen uppgår till 1 909 miljoner kronor. I detta ingår merkostnader för covid-19 om 15 miljoner kronor som relaterar till upphandlingsverksamheten, omställning inom it-driften om 21 miljoner kronor och prognostiserat utfall för Berga Naturbruksgymnasium -4,5 miljoner kronor.

Förvaltningens egna interna kostnader för administration uppgår för perioden till 44,0 miljoner kronor, och budgeten för 2022 uppgår totalt till 108,7 miljoner kronor. Prognosen för året visar på något lägre kostnader.

*Hög innovations- och digitaliseringsgrad*
Under 2022 fortsätter arbetet med att övergå från manuell hantering till digitaliserade flöden, till exempel arbete med att digitalisera leverantörsupplägg som förväntas slutföras under hösten. Vidare verkar förvaltningen för att säkerställa en ökad digital kompetens samt prioritera utvecklingsarbete och kompetensutveckling inom innovation och digitalisering.

Övergången till *digitala kvitton* innebär att hanteringen av underlag avseende utlägg hanteras digitalt. Den förenklade processen bidrar till en säker och kvalitativ hantering med alla tillhörande dokument samlade i ett ärende. Arbetet med att ansluta våra kunder för en digital hantering fortsätter under hösten 2022.

| Status | Uppdrag | Diarienr | Kommentar |
|---|---|---|---|
| ✔ Avslutad<br><br>Regionfullmäktige | Säkerställa informationssäkerhet enligt definierade punkter (se uppdragsbeskrivning). | RS 2019-0829 | Fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet har ett av regionfullmäktige beslutat uppdrag:<br>• Serviceförvaltningen ska säkerställa informationssäkerhet |

| Status | Uppdrag | Diarienr | Kommentar |
|---|---|---|---|
| | | | Uppdraget anses avslutat i samband med delårsrapporteringen. Serviceförvaltningen arbetar med informationssäkerhet enligt Region Stockholms styrande och vägledande dokument med tillägg av lokala anpassningar som omfattar ett lokalt ledningssystem för informationssäkerhet och metodstöd för bl.a. informationsklassning, riskbedömning och kontinuitetshantering.<br>Lokalt ledningssystem och handlingsplan för informationssäkerhet är upprättade och beslutade av serviceförvaltningens ledning och för uppföljning av serviceförvaltningens efterlevnad avseende informationssäkerhetsarbetet används primärt det regionala it-systemet Complianceportalen.<br>Serviceförvaltningen har etablerade processer för hantering av incidenter, förändringar, problem och efterfrågan. Rapportering av incidenter till myndigheter etc. utgår primärt ifrån den förvaltning där incidenten uppkommit med stöd från incidenthanteringsprocessen eller specifika roller, t.ex. dataskyddsombudet.<br>Implementering av nytt outsourcingavtal för drift av regionens it-miljöer pågår och arbetet där avseende informationssäkerhet/it-säkerhet utvärderas löpande och i forum för samverkan. |

## *Hållbar arbetsgivare*

*Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare*

Från den 1 november 2021 gäller kollektivavtalet om distansarbete för medarbetare på förvaltningar på, eller med planerad flytt till, lindhagensområdet. Syftet med kollektivavtalet är att Region Stockholm vill vara en attraktiv arbetsgivare som erbjuder

medarbetare möjlighet till regelbundet och systematiskt distansarbete. Vid tecknande av distansarbetsavtal kommer arbetsgivaren, vid behov, att tillhandahålla it-utrustning i syfte att säkerställa en god arbetsmiljö. Andelen medarbetare som tecknat distansavtal per den sista augusti var 54 procent.

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

Se vidare under Systematisk kompetensförsörjning.

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

Förvaltningen har under perioden implementerat ett årshjul för chefer i syfte att stödja chefernas fortlöpande arbetet med personalfrågor och arbetsmiljö under året.
Under perioden har förvaltningen infört digital referenstagning. Processen för digital referenstagning är en del av den kompetensbaserade rekryteringsprocessen som infördes under föregående år och syftar till att både höja kvalitet i referenstagningen samt att öka effektiviteten. Genom att standardisera referenstagningen så höjs validiteten och därmed träffsäkerheten med målsättning om en fördomsfri och rättvis referenstagning. Den digitala referenstagningen sker via systemet Refapp som följer GDPR-lagstiftningen.

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

Under året har flera utbildningsinsatser gjorts inom Region Stockholm där medarbetare och chefer inom förvaltningen deltagit. Bland annat förändringledning och utbildningar inom hälsofrämjande arbetsmiljö.

Under perioden genomfördes en partsgemensam utbildning tillsammans med arbetstagarorganisationerna. Utbildningen utgick från regionens medarbetarpolicy och förvaltningens samverkansavtal. Utbildningen genomfördes vid fyra olika tillfällen med förvaltningens chefer samt skyddsombud och representanter från arbetstagarorganisationerna.

## 2.2 Uppdrag

Fastighets- och servicenämndens serviceverksamhet har ett av regionfullmäktige beslutat uppdrag:

- Serviceförvaltningen ska säkerställa informationssäkerhet

Uppdraget anses avslutat i samband med delårsrapporteringen. Serviceförvaltningen

arbetar med informationssäkerhet enligt Region Stockholms styrande och vägledande dokument med tillägg av lokala anpassningar som omfattar ett lokalt ledningssystem för informationssäkerhet och metodstöd för bl.a. informationsklassning, riskbedömning och kontinuitetshantering.

Lokalt ledningssystem och handlingsplan för informationssäkerhet är upprättade och beslutade av serviceförvaltningens ledning och för uppföljning av serviceförvaltningens efterlevnad avseende informationssäkerhetsarbetet används primärt det regionala it-systemet Complianceportalen.

Serviceförvaltningen har etablerade processer för hantering av incidenter, förändringar, problem och efterfrågan. Rapportering av incidenter till myndigheter etc. utgår primärt ifrån den förvaltning där incidenten uppkommit med stöd från incidenthanteringsprocessen eller specifika roller, t.ex. dataskyddsombudet.

Implementering av nytt outsourcingavtal för drift av regionens it-miljöer pågår och arbetet där avseende informationssäkerhet/it-säkerhet utvärderas löpande och i forum för samverkan.

## 2.3 Intern kontroll

### 2.3.1 Arbetet med intern kontroll

Inför delårsuppföljningen av intern kontrollplan har en reviderad riskanalys genomförts. Befintliga risker omvärderades utifrån om de fortfarande var relevanta och om nya risker kunde identifieras. Samtliga risker värderades utifrån sannolikhet och konsekvens. Riskbedömningen har särskilt fokuserat på risker med påverkan på:

- måluppfyllelse inom ekonomiska förutsättningar
- regelefterlevnad kopplat till upphandling och inköp
- verksamhetskritiska investeringar
- förmåga och förutsättningar att bedriva ett systematiskt arbete inom informationssäkerhet och dataskydd

### 2.3.2 Risker, åtgärder och kontroller

Inför nämndens verksamhetsplan 2022 genomfördes en omvärldsanalys med risker och möjligheter samt en riskanalys för att ringa in, bedöma och hantera identifierade risker. Till varje risk finns kontroller och/eller begränsande åtgärder specificerade. Kontrollmoment följs upp enligt angiven frekvens av kontrollansvarig och tidsbegränsade åtgärder planeras in i avdelningarnas aktivitetsplaner för 2022.

Vid tertial- och delårsuppföljning av planen för intern kontroll har en översyn och uppdatering av tidigare riskbedömning genomförts och beslutats av förvaltningschefen.

Risken *Risk för cyberattacker, intrång vid it-, passer- och/eller kommunikationssystem* fick ett höjt riskvärde till 9 (6) vid tertialrapporteringen, då risken att utsättas för attacker och försök till intrång bedöms ha ökat mot bakgrund av kriget i Ukraina och de hot som riktats mot Sverige med anledning av Sveriges

ställningstagande i kriget och beslutet om Sveriges anslutning till Nato.

Delårsuppföljningen av planen för intern kontroll resulterar i att riskvärdet för två risker har justerats.

Risken *Nämnden uppfyller inte målet om ett resultat i balans* bedöms ha ett högre riskvärde. Vid reviderad riskbedömning höjs riskvärdet till 12 (9) då utfallet per augusti visar ett underskott i jämförelse med periodens budget och indikerar ett sämre resultat för året. De viktigaste orsakerna till avvikelsen är merkostnader för covid-19 och omställning inom it-driften samt underskott för Berga Naturbruksgymnasium. Förvaltningen föreslår att dessa poster räknas bort, vilket innebär att resultatkravet fastställt i budget 2022 bedöms uppnås. Om posterna inte kan räknas bort uppnås inte resultatkravet.

Risken *Risk för bristande systemstöd* bedöms ha ett lägre riskvärde. Vid reviderad riskbedömning sänks riskvärdet till 4 (6) till följd av åtgärder som är genomförda eller förväntas vara genomförda under året med önskad effekt. Sammantaget bedöms därför sannolikheten för att risken ska inträffa till 2 (3).

För en förbättrad hantering vid riskexponering behöver serviceförvaltningen utveckla arbetet för att arbeta mer systematiskt med riskanalys och riskhantering utifrån en gemensam struktur och med ett gemensamt arbetssätt.

### 2.3.3 Försäkran

Nämnden har försäkrat sig om att man genom förvaltningschefen vidtagit nödvändiga åtgärder för att uppnå en tillräcklig internkontroll inom verksamheten, i enlighet med riktlinjen för intern kontroll RS 2019–0866.

# 3 Verksamhet

Serviceförvaltningen har sedan bildandet 2019 utvecklats till en fullt fungerande organisation som levererar stöd- och servicetjänster till Region Stockholms förvaltningar och bolag. Förvaltningens leverans omfattar per augusti 2022 bland annat ansvaret för 42 000 av regionens it-arbetsplatser, hantering av löner för mer än 38 000 medarbetare, förvaltning av 250 avtalsobjekt som tillsammans omsätter cirka 12 miljarder kronor per år för regionens varu- och tjänsteförsörjning, förvaltning och utveckling av webbplatsen regionstockholm.se och centrala förvaltningars intranät. Inom servicedesk hanteras cirka 220 000 it-relaterade ärenden per år. Utöver detta levereras också hr-stöd till 190 chefer inom centrala förvaltningar och fm-tjänster för 48 000 kvadratmeter kontorslokaler, redovisning, kommunikation samt akt- och ärendehantering.

## 3.1 Verksamhetsförändringar

Under maj månad genomfördes en verksamhetsförändring som innebar att verksamheten som är knuten till regionens e-learningplattform ”Lärtorget”, överfördes till serviceförvaltningen från hälso- och sjukvårdsförvaltningen. Sex medarbetare och deras uppdrag flyttades över. Målsättningen med förändringen är att hitta synergier med nuvarande verksamhet, utveckla digitalt lärande, digital kommunikation och möjliggöra ett bredare utnyttjande av plattformen inom Region Stockholm.

Försäljningsprocessen av Berga Naturbruksgymnasium har under perioden fortskridit och efter en omfattande anbudsrunda med många inkomna anbud beslutade regionfullmäktige om försäljning och aktuell köpare tillkännagavs. En anbudsgivare har dock valt att överpröva försäljningen, först till förvaltningsrätten, sedan till kammarrätten som ej gav prövningstillstånd. Kammarrättens nekande av prövningstillstånd har i sin tur överklagats till högsta förvaltningsdomstolen. Ännu har ingen handläggare i målet utsetts. Förvaltningens bedömning är att övergång till ny huvudman för skolan kan ske tidigast i juni-juli, det vill säga höstterminen 2023, med betydande risk för ytterligare fördröjning.

Planeringen för verksamhetsövergången av Berga Naturbruksgymnasium med aktivitetslista och information till medarbetare och fackliga organisationer pågår.

Under juni månad tog serviceförvaltningen nästa steg i organisationsförändringen inom Digital infrastruktur genom en sammanslagning av SLSO och äldre organisationer runt digital infrastruktur inom förvaltningen, i syfte att kunna arbeta vidare med att sammanföra arbetsprocesserna och på det sättet effektivisera det dagliga arbetet. Förvaltningen har därigenom skapat regionens framtida vårdterminal med en toppmodern uppgraderad plattform. Mycket arbete har lagts på processutveckling för ökad stabilitet samt att klienterna har blivit uppgraderade till ett stabilt operativt system.

Under perioden fattades även beslut om en intern verksamhetsförändring i syfte att konsolidera verksamheten ytterligare. Förändringen trädde i kraft den 1 juni 2022.

# 4 Personal

En majoritet av förvaltningens anställda arbetade under årets början hemifrån, i enlighet med regionens rekommendation. Under våren genomfördes en successiv återgång till kontoret. Förvaltningen har fortsatt arbetet med att erbjuda tecknande av distansavtal för sina medarbetare.

I samband med återgången till kontoret har förvaltningsövergripande grupper etablerats för gemensam styrning kopplat till lokalfrågor samt arbetsmiljöfrågor inom lindhagensområdet. Förvaltningen driver arbetet och i dessa grupper. Inom ramen för samlokaliseringsprojektet anpassas och utvecklas lokalerna i linhagensområdet för att möjliggöra ytterligare lokaleffektivisering och förbättra arbetsmiljön.

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

Utvecklingssamtalen genomfördes under perioden enligt plan och föregående års löneöversyn samt årets löneöversyn avslutades. I samband med löneöversynen erbjöds utbildning i löneöversynsprocessen till alla chefer.

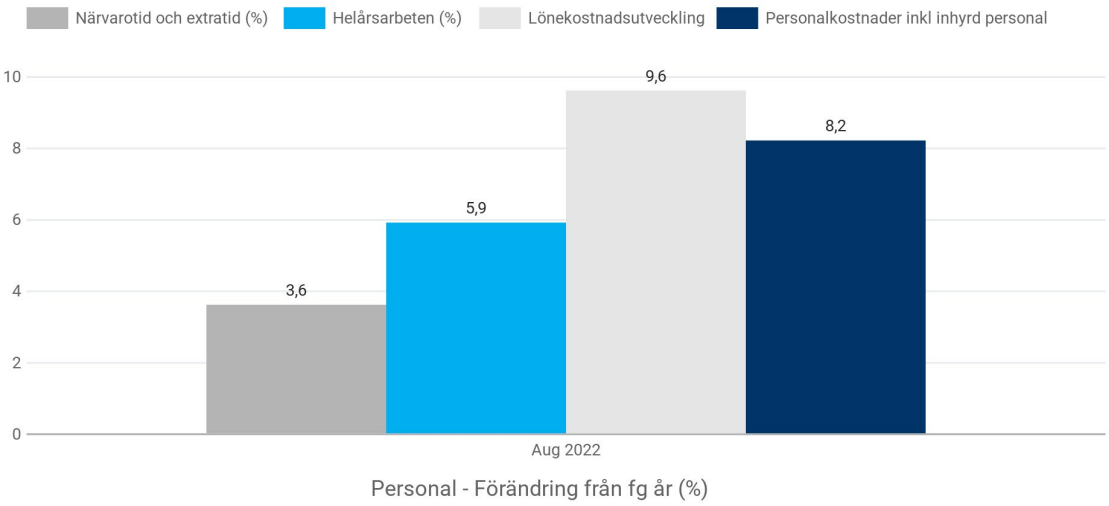
Då Vårdförbundet sade upp sitt avtal pausades översynen för dessa medlemmar i väntan på nytt avtal. Nytt avtal tecknades under perioden och löneöversynen för Vårdförbundet genomförs under hösten.

*Antal anställda*

| **Antal anställda** | | **Augusti 2022** | **Augusti 2021** |
|---|---|---|---|
| Serviceförvaltningen | | 695 | 669 |
| Berga | | 49 | 46 |
| **Totalt antal anställda** | | **744** | **715** |
| | -varav kvinnor | 302 | 291 |
| | -varav män | 442 | 424 |

Antalet medarbetare har ökat jämfört med motsvarande period föregående år. Ökningen förklaras delvis av de verksamheter som tillkom serviceförvaltningen under 2021 samt av de konsultväxlingar som genomförts under innevarande år bland annat inom servicedesk där konsultanvändandet har gått ner från 80 procent till 20 procent, motsvarande cirka 25 konsultväxlingar.

## 4.1 Helårsarbeten




Personal - Förändring från fg år (%)

| Helårsarbeten | Utfall | Budget | Budget avvik. | Förändr. % utfall fg år | Prognos år | Budget år | Budget avvik. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Personal<br>- Helårsarbeten | 740 | 808 | -68 | 5,9% | 735 | 808 | -73 |

### Utfall i jämförelse med budget

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

### Prognos i jämförelse med budget.

Antalet helårsarbeten påverkas av pågående konsultväxling samt driftupphandlingen och prognosen för helåret är något färre helårsarbeten än budgeterat.

## 4.2 Sjukfrånvaro

| Procentuell sjukfrånvaro | Utfall | Utfall fg år | Förändr. |
|---|---|---|---|
| **Procentuell sjukfrånvaro totalt** | **3,64%** | **3,37%** | **0,27pp** |
| *- varav kvinnor* | *5,01%* | *4,85%* | *0,16pp* |
| *- varav män* | *2,75%* | *2,37%* | *0,38pp* |
| **Fördelat på period** | | | |
| 1 - 14 dagar | *1,61%* | *1,12%* | *0,49pp* |
| 15 - 90 dagar | *0,55%* | *0,50%* | *0,05pp* |
| 91 - dagar | *1,48%* | *1,75%* | *-0,27pp* |

**Förändringen är uttryckt i procentenheter (pp) som beskriver skillnaden mellan två procentsatser.*

Tabellen visar procentuell sjukfrånvaro avseende serviceförvaltningen och Berga Naturbruksgymnasium. Den procentuella sjukfrånvaron beräknas som ackumulerad sjukfrånvarotid i timmar dividerat med ackumulerad ordinarie arbetstid i timmar under den aktuella perioden.

Av tabellen framgår att den totala procentuella sjukfrånvaron ökat något jämfört med samma period föregående år, från 3,37 procent (augusti 2021) till 3,64 procent (augusti 2022). Sjukfrånvaron är högre i gruppen kvinnor än män. Männens sjukfrånvaro har ökat något mer än kvinnornas. Det är främst korttidsfrånvaron (dag 1-14) som ökat. Det går inte att utesluta att ökningen kan ha ett visst samband med covid-19. En liten ökning av sjukskrivningarna under dag 14-90 har också skett medan de längsta sjukskrivningarna (dag 91-) är färre jämfört med motsvarande period föregående år.

Vid översyn och uppföljning av de längre sjukskrivningarna framkommer att långtidssjukskrivningarna främst är kopplade till medicinska icke arbetsrelaterade orsaker, även om några fall där sjukfrånvarons orsaker kan kopplas till arbetet återfinns. Vid upprepad korttidsfrånvaro samt vid längre sjukskrivning har rehabiliteringsplaner upprättats av närmaste chef tillsammans med medarbetaren. Sjukfrånvaron påverkas även av de förändringar i personalsammansättningen som skett då verksamheter tillkommit serviceförvaltningen, vilket i sig bör beaktas vid jämförande analyser av sjukfrånvaron över tid.

# 5 Ekonomi

## 5.1 Resultat

| Resultat* | Utfall | Budget | Budget avvik. | Förändr. utfall fg år | Prognos år | Budget år | Budget avvik. |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sålda primärtjänster | 26 | 27 | -1 | 10,9 % | 40 | 40 | 0 |
| Försäljning av IT-tjänster | 863 | 881 | -18 | 4 % | 1 334 | 1 322 | 12 |
| Uthyrning av lokaler | 113 | 111 | 2 | -5,2 % | 170 | 167 | 3 |
| Försäljning övriga tjänster | 155 | 157 | -2 | 11 % | 245 | 235 | 10 |
| Erhållna bidrag | 9 | 1 | 8 | 75,2 % | 11 | 2 | 9 |
| Övriga bidrag | | | | | | | |
| Övriga intäkter | 54 | 50 | 4 | -3,3 % | 74 | 76 | -2 |
| **Verksamhetens intäkter** | **1 220** | **1 228** | **-8** | **4 %** | **1 874** | **1 841** | **33** |
| Personalkostnader inkl inhyrd personal | -461 | -438 | -23 | 8,2 % | -709 | -673 | -36 |
| Material och varor | -10 | -7 | -3 | | -13 | -10 | -3 |
| Lokal- och fastighetskostnader | -157 | -156 | -1 | -3,8 % | -241 | -233 | -8 |
| IT- och telekostnader | -396 | -378 | -18 | -1,5 % | -638 | -567 | -71 |
| Övriga kostnader | -63 | -87 | 24 | 0,6 % | -86 | -130 | 44 |
| **Verksamhetens kostnader** | **-1 087** | **-1 065** | **-22** | **2,6 %** | **-1 688** | **-1 614** | **-74** |
| Avskrivningar | -149 | -148 | -1 | 6,6 % | -221 | -222 | 1 |
| Finansnetto | 0 | 0 | 0 | 1,3 % | 0 | 0 | 0 |
| **Resultat**** | **-15,4** | **15,1** | **-30,5** | | **-35** | **6** | **-41** |

* mkr

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

### Utfall i jämförelse med budget

Utfallet per den sista augusti uppgår till -15,4 miljoner kronor och avviker negativt från periodens budget med 30,5 miljoner kronor. Periodens intäkter ligger något under periodens budget. Det föreligger viss fördröjning avseende fakturering för några av förvaltningens tjänster. Av erhållna bidrag uppgår kompensation för covid-bonus till förvaltningens medarbetare till 8,9 miljoner kronor.

Periodens kostnader inklusive avskrivningar är 22 miljoner kronor högre än periodens budget. Kostnaden för egen personal understiger budget med 5,6 miljoner kronor och utfallet för inhyrd personal överstiger budget med 26,8 miljoner kronor. Kostnaderna har under perioden påverkats av ett ökat behov av inhyrd personal samt konsulter

inom upphandling och it-drift. Specialistkonsulter inom it redovisas som it- och telekostnader i tabellen ovan.

Utfallet för Berga Naturbruksgymnasium uppgår till -5,5 miljoner kronor. Intäkterna ökar med anledning av att antalet elever ökar under höstterminen, att elevpengen ökar något samt att försäljning av skörd kommer att öka. På kostnadssidan förklaras ökningen av kostnadsökningar drivet av fler elever, ökade drivmedels- och elkostnader samt livsmedel kopplat till elevinternatet.

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

### Prognos i jämförelse med budget

Förvaltningen prognostiserar ett utfall för helåret på -34,5 miljoner kronor, vilket understiger budgeterat resultatkrav på 6,0 miljoner kronor. De viktigaste orsakerna till avvikelsen är ökat behov av resurser inom upphandlingsverksamheten på grund av pandemin, merkostnader för inhyrd personal i samband med omställning inom it-driften, samt underskott för Berga Naturbruksgymnasium. Då dessa poster föreslås räknas bort uppgår resultatet till 6,0 miljoner kronor vilket innebär att resultatkravet fastställt i budget 2022 bedöms uppnås.

| Mkr | Prognos 2022 | Budget 2022 | Avvikelse |
|---|---|---|---|
| Prognostiserat resultat | -34,5 | 6,0 | -40,5 |
| Poster som ska undantas | | | |
| Merkostnader upphandlingsverksamheten pga covid | 15,0 | | |
| Resultat Berga Naturbruksgymnasium | 4,5 | | |
| Merkostnader upphandling drift- och kapacitatstjänster | 21,0 | | |
| Utredning resultatkrav | 6,0 | 6,0 | 0,0 |

För kapacitetstjänster har konsultutnyttjandet ökat på grund av att man under den pågående driftsupphandlingen velat säkerställa regionens och framför allt vårdens it-drift. På inköpssidan har konsultanvändandet avseende uppskjutna upphandlingar till följd av pandemin successivt trappats ned under årets andra kvartal. I stället har den eskalerande bristsituationen inom varuförsörjningen, som är en följd av den globala handelsobalansen kopplad till pandemin, förstärkts till följd av Rysslands anfallskrig mot Ukraina. Detta innebär att det alltjämt kommer att finnas ett konsultbehov för resterande del av året. För den sistnämnda har dock särskilda beredskapsmedel beviljats.

Berga Naturbruksgymnasium prognostiserar ett underskott om -4,5 miljoner kronor. Stor osäkerhet råder dock kring kostnader för el och drivmedel och prognosen kan

komma att försämras under hösten. Det ökade elevantalet uppväger till viss del och skolan ser över möjligheterna att öka intäkterna från verksamheten.

### Covid-19-effekt på utfall

Direkta merkostnader på grund av covid-19 uppgår under perioden till cirka 9,7 miljoner kronor och avser kostnader för inhyrd personal inom upphandling.

### Covid-19-effekt på prognos

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

### 5.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

| Personalkostnad inkl inhyrd personal* | Utfall | Budget | Budget avvik. | Förändr. utfall fg år |
|---|---|---|---|---|
| **Summa personalkostnader** | **-387,5** | **-391** | **3,5** | **6,6 %** |
| Förändring sem- och löneskuld | 9,1 | 0 | 9,1 | |
| Lönekostnad | -271,8 | -254,3 | -17,5 | 9,6 % |
| *- varav övertid* | *-3,7* | *-0,1* | *-3,6* | *48 %* |
| *- varav sjuklönekostnad* | *-2,9* | *-0,1* | *-2,8* | *36,8 %* |
| PO-pålägg | -120,2 | -127,7 | 7,5 | 7 % |
| Övriga personalkostnader | -5 | -9 | 4 | -31,2 % |
| **Inhyrd personal** | **-73,4** | **-46,6** | **-26,8** | **17,9 %** |
| **Personalkostnad inkl inhyrd personal** | **-460,9** | **-437,6** | **-23,3** | **8,2 %** |

### Utfall i jämförelse med budget

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

### Prognos i jämförelse med budget

Prognosen är att personalkostnader inklusive inhyrd personal kommer att överstiga budget, främst på grund av ett ökat bemanningsbehov till följd av driftupphandlingen inom it samt för upphandling.

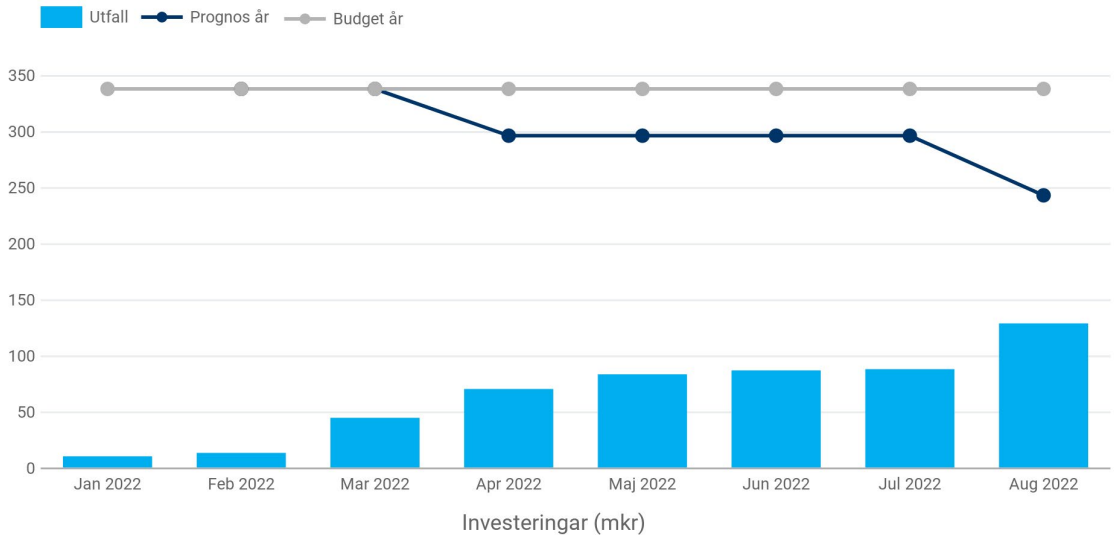
## 5.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

| Åtgärd (mkr) | Kommentar | Utfall | Prognos | Budget 2022 | Budget 2023 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | |

| Åtgärd | Kommentar | Utfall | Prognos | Budget | Budget |
|---|---|---|---|---|---|
| **Summa** | | | | | |

Undantaget effekten av merkostnader för covid-19 om 15 miljoner kronor, omställning inom it-driften om 21 miljoner kronor och prognostiserat negativt resultat för Berga Naturbruksgymnasium om -4,5 miljoner kronor är förvaltningens bedömning att resultatkravet om 6 miljoner kronor kommer att uppnås.

## 5.3 Investeringar




### Utgift i jämförelse med budget

Ackumulerat investeringsutfall per sista augusti uppgår till 128,5 miljoner kronor, vilket motsvarar en upparbetningsgrad på 38 procent i jämförelse med årets investeringsbudget på 338 miljoner kronor. Förvaltningen har under perioden gjort inköp av it-utrustning för 118,2 miljoner kronor. Övriga it-investeringar planeras för genomförande successivt under året.

Samlokaliseringsprojektet har hittills i år investerat för 8,4 miljoner kronor och understiger periodens investeringsbudget.

### Ny- och ersättningsinvesteringar

Periodens investeringar uppgår till 128,5 miljoner kronor. Merparten avser ersättningsinvesteringar som totalt uppgår till 118,4 miljoner kronor, och främst avser it-investeringar såsom utbyten av datorer och nätverksutrustning. Utfallet för nyinvesteringar uppgår till 10,1 miljoner kronor och avser främst fastighetsrelaterade nyinvesteringar i samlokaliseringsprojektet till ett värde på 8,4 miljoner kronor.

Den låga upparbetningsgraden har flera orsaker. För ersättningsinvesteringarna handlar det om tidsförskjutningar för exempelvis Karolinska Universitetssjukhuset, där

nätutbytesprojektet är kraftigt försenat. För nyinvesteringar är det främst samlokaliseringsprojektet som delvis har förskjutits till nästa år.

| Investeringar (Mkr) | Utgift 2022 | Prognos 2022 | Budget 2022 | Budget avvik. | Upparb grad (%) |
|---|---|---|---|---|---|
| Nyinvesteringar | 10,1 | 53,9 | 68,2 | -14,3 | 15 |
| Ersättningsinvesteringar | 118,4 | 188,8 | 269,4 | -80,6 | 44 |
| **Totalt investeringar** | **128,5** | **242,7** | **337,6** | **-94,9** | **38** |

## Prognos i jämförelse med budget

För 2022 beräknar serviceförvaltningen göra investeringar på totalt 243 miljoner kronor, vilket är 95 miljoner kronor lägre än årets investeringsbudget om 338 miljoner kronor, och motsvarar en prognostiserad upparbetningsgrad om 72 procent.

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

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

## Status enskilda investeringsobjekt

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

## Status investeringsplanens genomförbarhet och risk

Övergripande hinder och risker finns, som kan medföra att genomförbarheten innevarande budgetår och nästkommande år påverkas. Dessa består av tidsförskjutningar som kan göra att utgifter spiller över från 2022 till 2023.

De tidsförskjutningar som kan uppstå på grund av långa leveranstider ger en osäkerhet som i prognosen har försökt beaktas så långt det är möjligt. Kundernas behov och beställningar förändras under innevarande budgetår, vilket kan innebära svårigheter att göra korrekta uppskattningar av kommande investeringsutgifter.

Det har framkommit att projektet att ersätta utrustningen för datakommunikation på Karolinska Universitetssjukhuset har skjutits fram. Planen var att projektet skulle kommit i gång under innevarande år men är nu framflyttad, exakt tidpunkt är ännu

inte kommunicerad. Det innebär att det även blir förskjutningar i tioårsplanen för serviceförvaltningens investeringar.

Viss risk som medför att pågående och planerade investeringar fördyras finns för investeringar för 2023 och framöver. Under 2022 finns inga sådana risker. Övergripande risk för att nya, ej planerade, investeringsobjekt tillkommer, ser inte att finnas under 2022.

Ytterligare osäkerhet finns kopplat till de delar som kan bli föremål för upphandling inom it-drift, det vill säga lagring, backup och servrar. Osäkerheter till trots kvarstår dock serviceförvaltningens bedömning att totalprognosen för investeringar för perioden 2023–2032 kommer att understiga budget.

Region Stockholm

Diarienummer
FSN 2022-0095
RS 2021-0609

Fastighets- och servicenämnden/ Serviceförvaltningen

# Plan för intern kontroll 2022, Delårsuppföljning

Delår 2022

# Innehållsförteckning

1 Bakgrund ..... 3

2 Uppföljning av intern kontroll ..... 4
2.1 Styr- och kontrollmiljö ..... 4
2.2 Riskbedömning ..... 4
2.3 Kontrollaktiviteter ..... 5
2.4 Information och kommunikation ..... 6
2.5 Övervakning och uppföljning ..... 6
2.5.1 Uppföljning ..... 7
2.5.2 Efterlevnad av riktlinje för intern kontroll ..... 7
2.5.3 Hantering av brister och avvikelser ..... 7

3 Sammanställning av risker ..... 9

# 1 Bakgrund

Enligt 6 kap. 6 § kommunallagen (2017:725) ska varje nämnd inom sitt område se till att verksamheten bedrivs i enlighet med de mål och riktlinjer som fullmäktige har bestämt samt de bestämmelser i lag eller annan författning som gäller för verksamheten. De ska också se till att den interna kontrollen är tillräcklig och att verksamheten bedrivs på ett i övrigt tillfredsställande sätt. Detsamma gäller när skötseln av en kommunal angelägenhet med stöd av 10 kap. 1 § samma lag har lämnats över till någon annan.

Region Stockholm har, utifrån kommunallagen, beslutat om riktlinjer för intern kontroll för Region Stockholm (RS 2019–0866). Riktlinjen utgår från COSO-modellen, vilket innebär att systematiskt arbeta med att förutse risker och möjligheter samt att hantera och kommunicera dessa.

Region Stockholms arbete med intern kontroll syftar till att proaktivt säkerställa att verksamheten i enlighet med vad fullmäktige beslutar:

- uppnår fastställda mål och utför sitt uppdrag
- når långsiktig varaktighet och hållbarhet
- bedrivs ändamålsenligt, säkert och effektivt
- följer tillämpliga lagar, beslut, föreskrifter, avtal, styrande dokument med mera
- har tillförlitlig rapportering och information

# 2 Uppföljning av intern kontroll

Nämnden/bolaget tar i samband med budget och verksamhetsplanering fram en plan för intern kontroll. Denna plan uppdateras och följs sedan upp som ett led i den löpande rapporteringen och uppföljningen. Planen för intern kontroll utgör nämndernas och bolagens redovisning av arbetet med den interna kontrollen och är en försäkran om att nödvändiga åtgärder vidtagits för att uppnå en tillräcklig intern kontroll.

## 2.1 Styr- och kontrollmiljö

Styr- och kontrollmiljön är omgivningen som den interna styrningen och kontrollen verkar i och påverkas av, det vill säga fundamentet för nämnden/bolagets arbete med risk och intern kontroll. Exempel på detta är organisationskulturen, ledningens agerande, policys, riktlinjer och andra styrande dokument.

Den interna kontrollen utgår från Region Stockholms riktlinje för intern kontroll (RS 2019-0866) och syftar till att förebygga, upptäcka och åtgärda sådant som hotar möjligheten att uppnå fastställda mål i verksamheten. Intern kontroll är en del av interna processer för verksamhetsplanering, budget och uppföljning i enlighet med Region Stockholms system för ledning och styrning.

Fastighets- och servicenämnden ansvarar för den interna kontrollen inom serviceförvaltningens verksamhet med utgångspunkt i beslut fattade av regionfullmäktige, regionstyrelsen och fastighets- och servicenämnden. Förvaltningschefen rapporterar till nämnden hur den interna kontrollen fungerar. Nämnden utvärderar den information som förvaltningsledningen lämnar och säkerställer bland annat att åtgärder vidtas rörande eventuella brister som framkommer i samband med den interna kontrollen.

Det finns behov att stärka den proaktiva och reaktiva förmågan av styr- och kontrollmiljön. Under 2022 kommer förvaltningen fortsätta arbetet med att införa och utveckla gemensamma arbetssätt, tydliggöra roller och ansvar samt ytterligare integrera arbetet med att förebygga risker i verksamheten.

## 2.2 Riskbedömning

Riskbedömning handlar om hur risker för verksamheten identifieras, värderas och hanteras. Inom Region Stockholm används följande riskkategorier:

- Strategiska risker
- Ekonomiska risker
- Operativa risker
- Regelefterlevnadsrisker
- Säkerhets- och informationssäkerhetsrisker

Inför nämndens verksamhetsplan 2022 genomfördes en omvärldsanalys med risker och möjligheter samt en riskanalys för att ringa in, bedöma och hantera identifierade risker.

Vid tertial- och delårsuppföljning av planen för intern kontroll har en översyn och

uppdatering av tidigare riskbedömning genomförts och beslutats av förvaltningschefen.

Risken *Risk för cyberattacker, intrång vid it-, passer- och/eller kommunikationssystem* fick ett höjt riskvärde till 9 (6) vid tertialrapporteringen per april, då risken att utsättas för attacker och försök till intrång bedöms ha ökat mot bakgrund av kriget i Ukraina och de hot som riktats mot Sverige med anledning av Sveriges ställningstagande i kriget och beslutet om Sveriges anslutning till Nato.

Delårsuppföljningen av planen för intern kontroll resulterar i att riskvärdet för två risker har justerats.

Risken *Nämnden uppfyller inte målet om ett resultat i balans* bedöms ha ett högre riskvärde. Vid reviderad riskbedömning höjs riskvärdet till 12 (9) då utfallet per augusti visar ett underskott i jämförelse med periodens budget och indikerar ett sämre resultat än förvaltningens prognos för året. De viktigaste orsakerna till avvikelsen är merkostnader för covid-19 och omställning inom it-driften samt underskott för Berga Naturbruksgymnasium. Förvaltningen föreslår att dessa poster räknas bort, vilket innebär att resultatkravet fastställt i budget 2022 bedöms uppnås. Om posterna inte kan räknas bort uppnås inte resultatkravet.

Risken *Risk för bristande systemstöd* bedöms ha ett lägre riskvärde. Vid reviderad riskbedömning sänks riskvärdet till 4 (6) till följd av åtgärder som är genomförda eller förväntas vara genomförda under året med önskad effekt. Sammantaget bedöms därför sannolikheten för att risken ska inträffa till 2 (3).

## 2.3 Kontrollaktiviteter

Utifrån riskanalysen prioriteras vilka kontroller och åtgärder som ska utföras för att acceptera, begränsa, dela eller eliminera riskerna för att uppnå en acceptabel risknivå. Kontroller och åtgärder ska också säkerställa beredskap för att hantera och reagera på oönskade situationer.

Serviceförvaltningens arbete med åtgärder och kontroller ingår i avdelningarnas aktivitetsplaner.

Av totalt 12 risker bedöms tre risker som *Hög risk* och fyra risker som *Medelhög risk*. För dessa risker planeras och genomförs åtgärder och kontroller i syfte att begränsa, dela eller eliminera riskerna och därmed uppnå en acceptabel risknivå.

I genomförd riskanalys finns också fem risker där riskvärdet bedöms som *Låg risk* till *Mycket låg risk*. Dessa risker bevakas och följs upp löpande men redovisas inte under avsnitt 3 *Sammanställning av risker*.

Den högst värderade risken är *Nämnden uppfyller inte målet om ett resultat i balans*. Under året har en fördjupad uppföljning införts i form av interna verksamhetsdialoger där respektive avdelning bland annat redogör för ekonomiskt utfall- och prognos och risker och möjligheter.

Arbete pågår löpande med att identifiera åtgärder för att kunna hantera kostnadsökningar. Avseende kostnader relaterade till omställning inom it-driften

strävar förvaltningen efter att minimera de merkostnader som uppstår i så hög grad som möjligt, utan att riskera stabiliteten i vårdens och de centrala förvaltningarnas it-drift, förmågan till incidenthantering och, i förlängningen, en patientsäker vård.

Förvaltningen arbetar med konsultväxling, framför allt inom området servicedesk. Arbete pågår också med intäktssäkring och att säkerställa en korrekt debitering till kund. Vidare lägger förvaltningen starkt fokus på att skapa förutsättningar för en utökad robotisering och digitalisering. Det leder på lång sikt till minskade kostnader, men det kan konstateras att det är svårt att få dessa åtgärder att ge effekt som stärker ekonomin redan under innevarande år.

Övriga två risker med högt riskvärde är Risk för att kunden inte är nöjd med förvaltningens tjänster samt Risk för cyberattacker, intrång i it-, passer- och/eller kommunikationssystem.

För *Risk för att kunden inte är nöjd med förvaltningens tjänster* arbetar förvaltningen av uppföljning av kundnöjdhet genom bland annat samverkan och dialog samt kundundersökningar. Exempelvis finns nu en etablerad struktur och samarbetsforum utifrån taktiska, operativa och strategiska möten med ett antal kunder där bland annat tjänsteleveransen följs upp.

För *Risk för cyberattacker och intrång i it-, passer- och/eller kommunikationssystem* arbetar förvaltningen bland annat med omvärldsbevakning, att genomföra riskanalyser och ta fram åtgärdsplaner. Förvaltningen har också ett löpande samarbete med regionledningskontorets säkerhetsfunktion, bland annat med avstämningar månadsvis och vid behov för att skydda lokaler från intrång av obehöriga.

## 2.4 Information och kommunikation

De funktioner som arbetar med riskhantering, intern kontroll, regelefterlevnad och internrevision behöver ha full tillgång till den information som krävs för god intern kontroll till exempel mål, policys, riktlinjer, risker, åtgärder, kontroller och eventuella avvikelser.

Plan för intern kontroll 2022 och förvaltningens övergripande risker kommuniceras efter nämndens beslut internt på serviceförvaltningen. Planen tillsammans med riskerna utgör också ett underlag till de aktivitetsplaner som utarbetas på avdelningsnivå. Vidare finns plan för intern kontroll och delårsuppföljning också publicerad bland nämndens handlingar på Region Stockholms hemsida.

## 2.5 Övervakning och uppföljning

Nämnden/bolagsstyrelsen har det yttersta ansvaret för den interna kontrollen inom sitt verksamhetsområde och ska säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig. Detta innebär att varje nämnd och styrelse har ett ansvar för att det finns en organisation och processer för den interna kontrollen.

Regionstyrelsen har ett övergripande ansvar för regionens verksamheter, utveckling och ekonomiska ställning. Styrelsen har också uppsiktsansvar och ska övervaka hur den interna kontrollen sköts i nämnder och bolag samt utforma, utveckla och följa upp

Region Stockholms arbete med intern kontroll.

### 2.5.1 Uppföljning

Enligt riktlinjen för intern kontroll ska nämnden/bolagsstyrelsen med hänsyn till sitt ansvar, kontinuerligt följa upp sin verksamhet och utvärdera de riskbedömningar som sker samt vidta åtgärder för att säkerställa att den interna kontrollen är tillräcklig, effektiv och att verksamheten bedrivs på ett tillfredställande sätt. Uppföljningen innefattar också att utvärdera om samtliga komponenter i ramverket för intern kontroll är tillräckliga.

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

Förvaltningschefen rapporterar löpande till nämnden om arbetet med intern kontroll. Nämnden utvärderar kontinuerligt den information som förvaltningsledningen lämnar. Arbetet omfattar bland annat att säkerställa att åtgärder vidtas rörande de brister och förslag till åtgärder som framkommit vid den interna kontrollen.

### 2.5.2 Efterlevnad av riktlinje för intern kontroll

Nämnden/bolaget ska följa regionens riktlinje för intern kontroll, RS 2019–0866.

Inga avsteg från riktlinjen har noterats under perioden.

### 2.5.3 Hantering av brister och avvikelser

Brister i den interna kontrollen ska omedelbart rapporteras till nämnd/styrelse samt i den löpande rapporteringen till regionledningskontoret. Förvaltningschef/VD ska omedelbart agera om misstanke om brott uppstår.

Regionrevisorernas samlade bedömning av den interna kontrollen är att den är tillräcklig. För serviceförvaltningen har bland annat ekonomistyrning, prissättning, informationssäkerhet, bisysslor och jäv, löneadministration, målstyrning samt riskprocessen granskats. Granskningarna visar på förbättrande åtgärder som revisorerna anser behöver vidtas. Utifrån granskningen har revisionen lämnat ett antal rekommendationer riktade till serviceförvaltningens ledning när det gäller intern styrning och kontroll. Bland annat bör ledningen för serviceförvaltningen säkerställa att det finns en förvaltningsövergripande förankrad process med riskprocessen kopplat till plan för internkontroll.

Serviceförvaltningen arbetar med att stärka och tydliggöra arbetet med risker och intern kontroll. Revisorernas rekommendationer omhändertas inom den löpande verksamheten och i avdelningarnas aktivitetsplaner.

Två rekommendationer omfattar nämnden.

- Fastighets- och servicenämnden bör säkerställa att det i beslutsunderlag och i rapporteringen framgår vilka åtgärder som är planerade och vilka effekter som

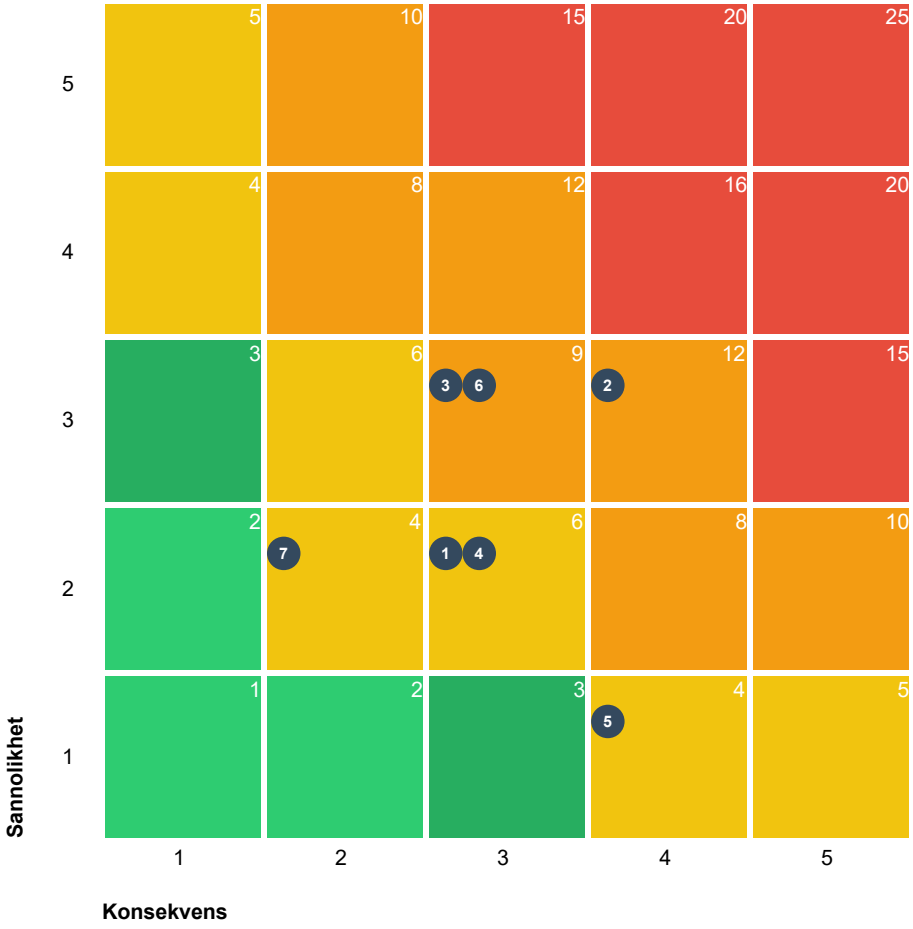
förväntas för att nå resultat i balans.

- Nämnden bör stärka sin styrning och bland annat efterfråga en samlad återrapportering från förvaltningen för att kunna ta ansvar i principiella frågor som gäller prissättning, konkurrensutsättning och effektivisering.

Förvaltningen arbetar med att vidareutveckla ekonomistyrningen. I det fortsatta utvecklingsarbetet är ekonomistyrningen ett prioriterat område där analys av ekonomi och verksamhet samt effektivitet och uppfyllelse av verksamhetens mål ingår.

Vidare fortsätter förvaltningens arbete med att utveckla en transparent prismodell som tar i beaktande principer och balanserar mellan grad av detaljeringsgrad och enkelhet. Denna utveckling görs i dialog med kunder och regionledningskontoret och med löpande avrapportering till fastighets- och servicenämnden.

# 3 Sammanställning av risker




3 Hög risk 4 Medelhög risk Totalt: 7

| |
|---|
| Mycket hög risk |
| Hög risk |
| Medelhög risk |
| Låg risk |
| Mycket låg risk |

| | Sannolikhet | Konsekvens |
|---|---|---|
| 5 | Mycket hög, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet. | Katastrofal - Mycket allvarlig, får inte inträffa |
| 4 | Hög, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet. | Kritisk - Allvarlig, får helst inte inträffa |
| 3 | Medel, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet. | Signifikant - Kännbar, uppfattas som besvärande |
| 2 | Låg, detaljerad beskrivning finns under hjälptexterna, klicka på frågetecknet. | Mindre - Lindrig, uppfattas som liten |
| 1 | Mycket låg, detaljerad beskrivning finns under | Begränsad - Marginell, uppfattas som mycket liten |

| | | |
|---|---|---|
| | hjälptexterna, klicka på frågetecknet. | |

| **Verksamhetsspecifikt mål/Nämndspecifikt mål** | **Lokalt mål** | **Risk** | | | | | **Riskägare** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ett resultat i balans | | 1 | | 23133 | → | Risk för bristande avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning | **Riskägare** Ragna Forslund |
| | | 2 | | 30323 | ↗ | Nämnden uppfyller inte målet om ett resultat i balans | **Riskägare** Boel Landgren |
| | | 3 | | 50135 | → | Risk för att kunder inte är nöjda med förvaltningens tjänster | **Riskägare** Stefan Schildt |
| Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare | | 4 | | 23136 | → | Risk för låg attraktivitet som arbetsgivare | **Riskägare** Stefan Schildt |
| 2035: Region Stockholms verksamheter är resilienta | | 5 | | 50136 | → | Risk för extraordinär händelse | **Riskägare** Boel Landgren |
| | | 6 | | 50137 | → | Risk för cyberattacker, intrång i it-, passer- och/eller kommunikationssystem | **Riskägare** Boel Landgren |
| Hög innovations- och digitaliseringsgrad | | 7 | | 50138 | ↘ | Risk för bristande systemstöd | **Riskägare** Lena Boström |