

Fastighets- och servicenämnden
Serviceförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE

FSN 2021-0040

2021-01-27

Fastighets- och
servicenämnden

Verksamhetsberättelse 2020 samt årsuppföljning av plan för intern kontroll 2020 för fastighets- och servicenämnden avseende serviceförvaltningen

Ärendebeskrivning

Verksamhetsberättelse 2020 för serviceförvaltningen. I ärendet ingår även årsuppföljning av plan för intern kontroll 2020.

Beslutsunderlag

Förvaltningschefens tjänsteutlåtande den 27 januari 2021

Verksamhetsberättelse 2020

Plan för intern kontroll 2020, årsuppföljning

Förslag till beslut

Fastighets- och servicenämnden beslutar följande.

1. Fastighets- och servicenämnden godkänner verksamhetsberättelse 2020 för serviceförvaltningen.
2. Fastighets- och servicenämnden godkänner granskning och uppföljning av plan för intern kontroll 2020 för serviceförvaltningen.

Förvaltningens förslag och motivering

I ärendet redovisas förslag till verksamhetsberättelse för 2020 samt årsuppföljning av plan för intern kontroll 2020 för serviceförvaltningen.

Nämnder och styrelser ska senast den 25 februari 2021 fastställa verksamhetsberättelse för 2020.

Stefan Schildt
Förvaltningschef

Per-Inge Buskas
Chef Ledningsstab

Beslutsexpediering:
Akt
Regionledningskontoret
Regionrevisorerna

Fastighets- och servicenämnden/Serviceförvaltningen

Verksamhetsberättelse

December 2020

Innehållsförteckning

1	Inledning	4
1.1	Väsentliga händelser	4
2	Styrning och ledning	6
2.1	Verksamhetsfakta.....	6
2.2	Styrning av nämnd/bolag.....	7
2.2.1	Stiftelser	7
2.3	Mål.....	7
2.3.1	Inriktningsmål, verksamhets-specifika mål och indikatorer	7
2.3.2	Nämndspecifika mål och indikatorer.....	14
2.4	Intern kontroll.....	14
2.4.1	Arbetet med intern kontroll	14
2.4.2	Resultat och analys från riskbedömningen.....	14
2.4.3	Försäkran	14
2.4.4	Regelefterlevnad.....	14
2.5	Produktivitet.....	15
3	Verksamhet	16
3.1	Verksamhetsförändringar	19
4	Ekonomi	20
4.1	Resultat	20
4.1.1	Personalkostnader inklusive inhyrd personal.....	21
4.2	Åtgärdsprogram för ett resultat i balans.....	21
4.3	Investeringar	22
4.3.1	Ny- och ersättningsinvesteringar	23
4.4	Balansräkning	24
4.5	Kassaflödesanalys.....	24
5	Personal.....	26
5.1	Attraktiv arbetsgivare.....	26
5.2	Strategisk kompetensförsörjning	26
5.3	Systematiskt arbetsmiljöarbete.....	26
5.4	Helårsarbeten.....	28
5.5	Sjukfrånvaro	28

6	Digitalisering	30
6.1	Pandemins effekt på digitalisering.....	30
6.2	Digital kompetens	30
6.3	Digital tillgänglighet.....	30
7	Pågående rättsprocesser (tvister).....	32
8	Ledningens åtgärder	33
9	Övrigt.....	Fel! Bokmärket är inte definierat.
10	Förväntad utveckling 2021.....	34
11	Nämnd-/styrelsebehandling	35

Bilagor

Bilaga 1: Plan för intern kontroll 2020, årsuppföljning

1 Inledning

Fastighets- och servicenämnden ansvarar för Region Stockholms fastighetsbestånd (med undantag för kollektivtrafikens fastigheter) och serviceverksamhet. Denna verksamhetsberättelse innefattar serviceförvaltningens verksamhet.

Serviceförvaltningen levererar varje dag tjänster till ett stort antal kunder inom Region Stockholm – tjänster som är viktiga för att kundernas verksamhet ska fungera. Det handlar om it-stöd, redovisningstjänster, lönehantering, hr-stöd, fm-tjänster, upphandlingsstöd samt tjänster inom digital kommunikation.

Under 2020 har verksamheten helt dominerats av åtgärder med anledning av pågående pandemi (covid-19/Corona). Trots utmaningarna har planerade verksamhetsövergångar genomförts. Planerat utvecklingsarbete har dock försvårats, men har återupptagits under hösten 2020 med förnyad kraft.

Serviceförvaltningens resultat för 2020 uppgår till 70,9 miljoner kronor vilket är 65,9 miljoner kronor bättre än resultatkravet om 5,0 miljoner kronor. Kostnaden för avskrivningar är 46,7 miljoner kronor lägre än budgeterat på grund av att investeringsbudgeten inom it-verksamheten inte upparbetats fullt ut under ett antal år. Projektet för samlokalisering redovisar ett överskott om 23,3 miljoner då projektet har senarelagts.

Intäkterna uppgår till 1 719 miljoner kronor vilket är 23 miljoner högre än budgeterat och verksamhetens kostnader inklusive avskrivningar uppgår till 1 648 miljoner att jämföra med budgeterade 1 691 miljoner. I fastställd budget för 2020 har intäkter och kostnader för de verksamheter som successivt tillkommit under året inte beaktats fullt ut.

1.1 Väsentliga händelser

Verksamheten under 2020 har helt dominerats av åtgärder med anledning av pågående pandemi (covid-19/Corona).

I arbetet under året med att stödja vården har serviceförvaltningen haft ett utökat åtagande avseende it-service och it-support samt chef i beredskap. Möjligheten för medarbetare att arbeta hemifrån har utvecklats från 2 000 till 30 000 möjliga uppkopplade hemarbetsplatser. Ett annat exempel är arbetet med samordning och administration av Region Stockholms samtliga it-relaterade ändringsbegäran.

Upphandlingsverksamheten inom förvaltningen har varit helt fokuserad på vårdens varuförsörjning och det akuta arbetet med framför allt skyddsutrustning, nutrition och medicintekniska förbrukningsvaror till intensivvården. Varuförsörjningsarbetet förstärktes från och med mars genom bildandet av ett Command Center vid Karolinska Universitetssjukhuset i Solna där även serviceförvaltningen deltagit. Command Center Karolinska ska enligt beslut från regionfullmäktige upphöra vid årsskiftet 2020/21. Serviceförvaltningen har deltagit i arbetet med att tydliggöra vilka uppdrag som behöver överföras från Command Center till andra delar av Region Stockholm.

Medarbetare har under året lånats ut till den regionala särskilda sjukvårdsledningen (RSSL) i arbetet med vårdens bemanning och läkemedel/vaccin samt till Command Center i inköpsarbetet och till MediCarrier för stöd i logistikarbetet.

Trots ansträngt läge har serviceförvaltningen – med viss tidsmässig förskjutning – verkställt planerade verksamhetsövergångar. I februari flyttade första delen av redovisningsfunktionen från Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) över till serviceförvaltningen. I juni överfördes verksamheten Ekonomisk data och digitalisering från regionledningskontoret till förvaltningen och i september flyttade verksamhet inom lönehantering och systemförvaltning från Karolinska Universitetssjukhuset till serviceförvaltningen.

Under hösten återupptogs också dialogen med SLSO gällande överföring av ytterligare verksamhet. Från och med februari 2021 överförs it-, lön- och redovisningstjänster (steg 2) till serviceförvaltningen. Överföringen av lönehantering från SLSO innebär att förvaltningen tar ett steg närmare att ansvara för en sammanhållen lönehantering inom Region Stockholm.

Förstudier och dialog med beställande nämnder och bolag pågår för att utreda förutsättningarna för överföring av ytterligare verksamheter till serviceförvaltningen.

Under perioden mars-september har förvaltningen haft en tillförordnad förvaltningschef sedan tidigare förvaltningschef lämnat sin anställning. Den 14 september tillträdde Stefan Schildt som ny ordinarie förvaltningschef för serviceförvaltningen.

Under hösten 2020 har arbete påbörjats med en rad åtgärder för att bättre kunna möta de krav som ställs på förvaltningen och som ska leda till förbättrad styrning och ledning, ökad affärsmässighet samt ökad effektivitet.

Se även avsnitt 2.5 Produktivitet.

2 Styrning och ledning

2.1 Verksamhetsfakta

Nämnden ansvarar på beställning av nämnder och bolag mot ersättning för Region Stockholms administrativa stödverksamhet. Verksamheten omfattar it-service, inköps- och upphandlingsstöd, Facility Management (FM), löne-, personal- och redovisningsadministration samt digital kommunikation.

Under 2020 har serviceförvaltningen bland annat säkerställt att:

- 30 000 användare inom vård, kollektivtrafik och administrativ verksamhet har fungerande it-stöd dygnet runt.
- 34 000 medarbetare får sina löner utbetalda varje månad.
- 41 000 invånare får vägledning via sll.se och 5 500 medarbetare via intranätet varje vecka.
- 8 000 användare i förvaltningar och bolag har ett driftsäkert ekonomisystem.
- 57 000 kvadratmeter underhålls, anpassas och möbleras på 14 olika adresser inom Region Stockholm.
- 1 900 ramavtal förvaltas och 65 stora upphandlingar genomförs i snitt varje år.
- 120 bokslut upprättas varje år för 10 kunder inom förvaltningar och bolag.
- 190 chefer i centrala förvaltningar får stöd i HR-relaterade frågor.

Fastighets- och servicenämndens servicetjänster ska så långt som möjligt ska vara standardiserade. Målsättningen är att samtliga tjänster som erbjuds ska levereras med ett likvärdigt eller lägre pris och en kvalitet som motsvarar eller överträffar alternativ som finns på marknaden.

Serviceförvaltningens tjänster är intäktsfinansierade, vilket innebär att produktionen av tjänster ska finansieras genom att nämnder och bolag betalar för de tjänster de använder.

Nämnden ansvarar också för fortsatt samlokalisering av Region Stockholms centrala förvaltningar, inkluderat lokaler för serviceförvaltningen.

Region Stockholm är huvudman för Berga naturbruksgymnasium och fullgör dessa uppgifter enligt skollagen (2010:800). Nämnden ansvarar för huvudmannaskapet. Regionfullmäktige har beslutat om försäljning av Berga naturbruksgymnasium. Försäljningsuppdraget genomförs av nämndens fastighetsförvaltning, via Locum AB.

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

I november 2020 påbörjades en översyn av förvaltningens organisation. Syftet med översynen är att identifiera utvecklingsområden som kan stärka serviceförvaltningens förmåga att leverera tjänster, stärka dialogen och samarbetet med kunderna samt ge en stabil grund när förvaltningen lämnar etableringsfasen. Översynen beräknas vara klar i

slutet av februari 2021 och därefter kommer förvaltningschefen att ta ställning till en eventuell organisationsförändring.

2.2 Styrning av nämnd/bolag

Uppföljningen av verksamhetsplanen sker genom regelbunden avstämning inom förvaltningen. Inför tertial- och delårsrapportering samt bokslut genomförs en fördjupad uppföljning samt rapportering till nämnden.

Serviceförvaltningen rapporterar löpande framdriften i verksamheten samt ekonomiskt utfall och måluppfyllelse i samband med fastighets- och servicenämndens sammanträden.

2.2.1 Stiftelser

Fastighets- och servicenämnden, genom serviceförvaltningen, ansvarar inte för någon stiftelse.

2.3 Mål

2.3.1 Inriktningsmål, verksamhetsspecifika mål och indikatorer

Långsiktig ekonomisk uthållighet


Ett resultat i balans

Serviceförvaltningens resultat för 2020 uppgår till 70,9 miljoner kronor vilket är 65,9 miljoner kronor bättre än det budgeterade resultatkravet om 5,0 miljoner kronor. Den enskilt största orsaken till årets resultat är lägre kostnader för avskrivningar motsvarande 47 miljoner kronor. Samlokaliseringsprojektet har under 2020 erhållit ett anslag om 38,5 miljoner kronor, men då projektet har senarelagts redovisas ett överskott om 23 miljoner kronor.

En bärande princip är att det inte får förekomma några fria nyttigheter. Fastighets- och servicenämnden ska därför mot ersättning erbjuda nämnder och bolag olika servicetjänster med hög kvalitet, kostnadsmedvetenhet och effektivitet i enlighet med fastslagna principer. För 2020 fördelas kostnaderna för respektive tjänst via olika fördelningsnycklar beroende på respektive tjänsts beskaffenhet. Det innebär att nämnder och bolag än så länge inte fullt ut debiteras vad respektive tjänst kostar.

Priserna för serviceförvaltningens tjänster för 2021 beslutades av fastighets- och servicenämnden i samband med att nämndens verksamhetsplan för kommande år antogs den 17 december 2020. För att andra nämnder och bolag skulle kunna beakta serviceförvaltningens debitering i sitt arbete med verksamhets och budget, publicerades i oktober en preliminär prislista och bedömning av serviceförvaltningens debitering för 2021. Prislistan är orienterad mot att definiera vilka tjänster förvaltningen levererar och vad styckpriserna är. Det kan konstateras att det under året har skett betydligt mindre dialog med våra kunder än vad som normalt borde vara




fallet. En av förklaringarna till detta är den belastning som pandemin inneburit för regionens verksamhet och därmed också för serviceförvaltningen.

Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Nämnden/bolaget har uppnått sitt resultatkrav (Regionfullmäktige)	71mkr			>=5mkr	
Kommentar					
Nämnden redovisar ett överskott om 70,9 miljoner att jämföra med resultatkravet om 5,0 miljoner.					

Hållbar investeringsutveckling

Investeringarna under året uppgår till 154,2 miljoner kronor och ryms inom budget.

Genomförandebeslut föregås av en totalekonomisk bedömning med kostnadskalkyl och har föregåtts av åtgärdsvalsanalys. För genomförda investeringar utvärderas beslutade effektmål. Se vidare i kommentar per indikator.


Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Andel investeringar där genomförandebeslut har föregåtts av en totalekonomisk bedömning med totalkostnadskalkyl (Regionfullmäktige)	100%			100%	100%
Kommentar					
Merparten av investeringarna avser livscykelhantering där utrustning ersätts efter teknisk livslängd och har föregåtts av en kostnadsanalys där investeringar i delkomponenter ingår. För samlokaliseringsprojektet har en detaljerad projektbudget tagits fram där även investeringarna ingår.					
Andel investeringar där genomförandebeslut har föregåtts av åtgärdsvalsanalys (Regionfullmäktige)	100%			100%	100%
Andel genomförda investeringar där beslutade effektmål har utvärderats (Regionfullmäktige)	100%			100%	100%
Kommentar					
Investeringar görs på uppdrag av kunder och effektmålen utvärderas av de beställande kunderna. Inom samlokaliseringsprojektet har genomförda investeringar bidragit till att lokaler kunnat tagits i bruk enligt plan.					

En hållbar regional utveckling

Social hållbarhet

Målet anses uppfyllt om mer än hälften av indikatorerna nått sina målvärden. Förvaltningen arbetar med aktiviteter avseende social hållbarhet exempelvis vid upphandlingar och utbildningar avseende jämställdhet, jämlikhet och diskriminering. Målvärdet uppfylls inte eftersom nämnden inte fullt ut genomfört aktiviteter avseende social hållbarhet som finns i Region Stockholms styrdokument. Förvaltningen planerade för 2020 att integrera ett sammanhållet arbete inom hållbarhetsområdet för

att säkerställa efterlevnad av regionens styrdokument. Det arbetet har förskjutits i tid och finns med som aktivitet i nämndens verksamhetsplan för 2021.

Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Nämnden/bolaget har utifrån sitt uppdrag genomfört aktiviteter avseende social hållbarhet (Regionfullmäktige)	Ja			Ja	Ja


Kommentar

Förvaltningen arbetar till exempel med leveranskedjor i enlighet med Region Stockholms uppförandekod, exempelvis vad gäller tillgänglighet och barns rättigheter. En annat exempel på genomförd aktivitet är att säkerställa att de pressträffar som livesänds om pandemiläget både teckentolkas och direkttextas. Indikatorns status bedöms som pågående men med avvikelse eftersom många planerade aktiviteter utifrån identifierade utvecklingsbehov har behövt senareläggas på grund av aktiviteter kopplat till pandemin.

Region Stockholms klimatpåverkan ska minska

Serviceförvaltningen ingår i Region Stockholms gemensamma miljöledningssystem och arbetar systematiskt med miljö- och klimatfrågor tillsammans med andra förvaltningar.


Till följd av pågående pandemi har arbetet med att integrera miljö och social hållbarhet i förvaltningens lednings- och uppföljningsprocess inte genomförts till fullo. Arbetet kommer att fortsätta under nästkommande år.

Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Andel nollutsläppsfordon av de ägda och leasade fordonen inom nämnden/bolaget (Regionfullmäktige)	100%				>=7%

Kommentar

Inom förvaltningen finns enbart ett fordon och det är ett nollutsläppsfordon.

Klimatpåverkan från tjänsteresor, ton koldioxidekvivalenter (Regionfullmäktige)

				>=-10%	>=-10%
--	--	--	---	--------	--------

Kommentar





Indikatorn avser procentuell minskning av total klimatpåverkan från tjänsteresor genomförda under 2020 i jämförelse med basårsvärde 2016.

Serviceförvaltningen följer de riktlinjer som finns och väljer i första hand resfria möten, i andra hand tågresor och endast då det inte finns lämpliga alternativ, flygresor. Eftersom fastighets- och servicenämnden bildades 2019 är det inte möjligt att göra en jämförelse mot basårsvärde 2016. Till följd av pågående pandemi har resor inte varit aktuellt under året och därav kan ingen redovisning ske.

Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar

Målet uppfylls inte eftersom över hälften av indikatorerna inte når sina målvärden. Planerade åtgärder inte har gjorts enligt plan eller till fullo på grund av behov av omprioritering och tillkommande arbetsuppgifter kopplade till effekter av pandemin. Åtgärder har genomförts inom olika delar av verksamheten till följd av identifierade sårbarheter i risk och sårbarhetsanalyser samt klimatanalyser. Likaså har nämnden har en förmåga att hantera extraordinära händelser, men uppfyller i nuläget inte de krav

som ställs i indikatorerna om att ha ett strukturerat arbetssätt för nämnden som helhet. Det beror främst på att förvaltningen fortfarande är under uppbyggnad och att aktiviteten att skapa gemensamma arbetssätt inte har hunnits med under året på grund av covid-19. Aktiviteten finns med i nämndens verksamhetsplan för 2021.

Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Andel säkerhetsåtgärder enligt Region Stockholms ledningssystem för informationssäkerhet som är implementerade <i>(Regionfullmäktige)</i>	48%			>=50%	>=50%
Kommentar Indikatorn visar om nämnder och bolag arbetar med säkerhetsåtgärder. Säkerhetsåtgärderna baseras på Region Stockholms riktlinjer för informationssäkerhet. Indikatorns värde erhålls utifrån genomförd deklARATION och är en summering av den procentsats som är angiven vid varje valt svarsalternativ.					
Nämnden/bolaget har förmåga att hantera extraordinära händelser <i>(Regionfullmäktige)</i>	Nej			Ja	Ja
Kommentar Indikatorn mäts genom två frågor och för att indikatorn ska anses uppfyllt behöver nämnden svara ja på båda frågorna. Det finns inte en övad och utbildad krisledningsorganisation eller kontinuitetsplaner för förvaltningen, men för verksamhetens mest kritiska delar. Aktiviteter fanns med i verksamhetsplanen för 2020 men har inte genomförts till fullo. Det har genomförts en analys under året för att definiera de verksamhetskritiska systemen och behoven av kontinuitetsplaner. Nästa steg är att verkställa dessa och det är planerat att genomföras under 2021.					
Andel vidtagna åtgärder av identifierade sårbarheter i klimatanalyser i nämnder och bolag <i>(Regionfullmäktige)</i>				>=50%	>=50%
Kommentar Utmaningarna under 2020 med bland annat pågående pandemi, utökat åtagande och fortsatt etablering av förvaltningen har medfört att klimatanalyser inte kunnat genomföras under 2020.					
Andel vidtagna åtgärder av identifierade sårbarheter i risk och sårbarhetsanalyser i nämnder och bolag <i>(Regionfullmäktige)</i>	50%			>=50%	>=50%
Kommentar Etableringen av serviceförvaltningen har fortsatt under 2020 med ett flertal tillkommande verksamheter. Förvaltningen arbetar systematiskt med riskanalyser i verksamheten.					

Kärnverksamheten ska prioriteras

Serviceförvaltningens verksamhet består uteslutande av att utföra administrativa tjänster åt kärnverksamheterna. Indikatorn *Administrationens andel av kostnaderna* är inte applicerbar för serviceförvaltningen, då samtliga kostnader är administrativa kostnader.

Inga lagakraftvunna domstolsavgöranden finns att redovisa under året, därav inget utfall för indikatorn Andel lagakraftvunna domstolsavgöranden där Region Stockholm har vunnit.

Indikator (rapporteras per tertial)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Administrationns andel av kostnaderna (Regionfullmäktige)	100%	100%	—		Minska från år 2 019

Kommentar

Serviceförvaltningens verksamhet består uteslutande av administrativt stöd till kärnverksamheterna.

Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Andel lagakraftvunna domstolsavgöranden där Region Stockholm har vunnit (Regionfullmäktige)			—	>=75%	>=75%

Kommentar

Fastighets- och servicenämnden, via serviceförvaltningen, har enbart haft ett överprövningsmål av upphandling som avskrevs av domstol sedan tilldelningsbeslutet rättades och utvärderingen gjordes om. Därav redovisas inget utfall för 2020, eftersom mål som avskrivs ej ska beaktas.

Hög innovations- och digitaliseringsgrad

Serviceförvaltningen uppfyller inte målet då indikatorerna inte når sina målvärden.

Under året har uppbyggnaden av förvaltningen fortsatt med fokus på att leverera beställda tjänster till nämnder och bolag samt genomföra aktiviteter kopplat till pågående pandemi. Arbetet med ny eller väsentligt ändrad erbjuden tjänst, process eller produkt ingår i arbetet med ständiga förbättringar och i det pågående utvecklingsarbetet av de tjänster som serviceförvaltningen erbjuder. Digitalisering är ett exempel på verktyg som kommer att bidra till utvecklade tjänster. I det fortsatta arbetet behöver det tydliggöras vad innovation innebär för serviceförvaltningens verksamhet.

Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Nämnden/bolaget har infört metoder och verktyg för att arbeta med innovationer på ett systematiskt sätt (Regionfullmäktige)	Nej	Delvis	◆	Ja	Ja

Kommentar

Se kommentar för målet Hög innovations- och digitaliseringsgrad.

Innovationsgrad (Regionfullmäktige)	1		◆	>=2	>=2
---	---	--	---	-----	-----

Kommentar


Syftet med indikatorn är att visualisera innovationsmognaden, det vill säga hur långt nämnder och bolag har kommit att införa ett systematiskt innovationsarbete som genomsyrar organisationen. Se kommentar för målet Hög innovations- och digitaliseringsgrad.

Uppdrag från Regionfullmäktige
 Pågående enligt plan **Serviceförvaltningen ska säkerställa informationssäkerhet**

RS 2019-0829

Kommentar

Under året har förberedande arbete genomförts och beslut har fattats om att inrätta en avdelning för säkerhetsområdet inom serviceförvaltningen. Arbete har också genomförts med förvaltningens dataskyddsombud för att säkerställa att regionens ledningssystem för säkerhet efterföljs. Uppdraget beräknas kunna avslutas senast under kvartal 4, 2021.

 Pågående enligt plan **Fastighets- och servicenämnden ska ta fram en tidplan och kostnadsbedömningar för att införa serviceförvaltningens tjänster**

RS 2019-0829

Kommentar

Fastighets- och servicenämnden har i uppdrag att ta fram en tidplan och kostnadsbedömningar för att införa serviceförvaltningens tjänster inom nätverk, it-arbetsplats och datacenter vid de nämnder och bolag inom Region Stockholm som idag inte använder förvaltningens tjänster inom dessa områden.

Under året har planen arbetats fram med fokus på de tre kunder som förvaltningen har dialog med avseende konsolideringsplaner. Förstudie har genomförts med SLSO och Södertälje sjukhus. Beslut är fattat att konsolidera bland annat it-tjänster mellan SLSO och serviceförvaltningen från och med 1 feb 2021. Inriktningen är densamma med Södertälje sjukhus men inga konkreta planer är fastställda. Arbete har skett under hela året tillsammans med RLK IT för att lämna över it-tjänster till serviceförvaltningen.





Prognosen för när uppdraget kommer avslutas är senast under kvartal 4 2021.

Region Stockholm ska bli en hållbar arbetsgivare
Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare

Pandemin och dess kraftiga påverkan på arbetssituationen för Region Stockholms medarbetare har gjort att den vanliga årliga medarbetaruppföljningen pausats. Därför genomfördes en kortare enkät som fokuserar på frågor om motivation, ledarskap och styrning, kallad HME - Hållbart medarbetarengagemang, genomförts för att undersöka arbetsmiljön. Undersökningen genomfördes under oktober 2020.

Planerade aktiviteter för att vara en attraktiv arbetsgivare har senarelagts till följd av pandemin. Aktiviteter finns planerade i nämndens verksamhetsplan för 2021. För fyra (4) av de sex (6) indikatorerna finns inget utfall för 2020 på grund av att frågeställningarna inte funnits med i enkäten. Indikatorerna Medarbetarindex och Ledarskapsindex når inte regionfullmäktiges mål med förbättrat resultat jämfört med föregående år.


Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Personalomsättning (Regionfullmäktige)			—	<=13%	<=13%
Kommentar	Under 2020 har verksamheter fortsatt överförts till serviceförvaltningen från Region Stockholms övriga verksamheter. Under dessa förutsättningar är redovisning av personalomsättning inte relevant.				
Andel av medarbetarna som uppger att de under året haft ett individuellt medarbetarsamtal med sin		91%	—	100%	81%

Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
närmaste chef (Regionfullmäktige)					
Kommentar	Inget utfall för 2020 då frågan inte ingick i årets medarbetarundersökning.				
Medarbetarindex (Regionfullmäktige)	73	73		>=76	>=76
Kommentar	Utfall avser resultatet för Hållbart medarbetarengagemang (HME) som inte är jämförbar med tidigare års utfall eller regionfullmäktiges mål som är kopplat till regionens vanliga medarbetarundersökning. Förvaltningen har trots utmaningarna under året och ändrade förutsättningar lyckats behålla ett högt medarbetarindex.				
Ledarskapsindex (Regionfullmäktige)	77	76		>=78	>=78
Kommentar	De underliggande frågeställningarna som bygger upp Ledarskapsindex är samma som tidigare undersökningar och därför är resultatet jämförbart med utfall från föregående år. Trots årets utmaningar och att planerade handlingsplaner och utbildningar inte har genomförts, har ledarskapsindex bibehållits högt och ökar med en enhet jämfört med föregående år.				
Andel av medarbetare som utsätts för kränkande särbehandling som har samband med arbetet (Regionfullmäktige)					Minska från år 2 019
Kommentar	Inget utfall för 2020 då frågan inte ingick i årets medarbetarundersökning.				
Andelen sjukfrånvaro i relation till ordinarie arbetstid (Regionfullmäktige)	3,7%	5,2%		<6,2%	<6,2%
Kommentar	Förvaltningen har under året följt frånvarostatistiken månadsvis och under en period under våren varje vecka till följd av pandemin. Utfallet för 2020 är 3,7%. Verksamhetsövergångarna som har genomförts under året påverkar jämförbarheten med föregående år.				

Systematisk kompetensförsörjning

Målet anses uppfyllt om mer än hälften av indikatorerna nått sina målvärden. För 2020 finns inget utfall för indikatorn *Kompetensutvecklingsindex*, då frågan inte ingick i den förenklade medarbetarenkäten.

Den pågående pandemin påverkar delvis nämndens måluppfyllnad eftersom en del planerade aktiviteter inte har kunnat genomföras som planerat under året. Kompetensutveckling och kompetensförsörjning är av stor strategisk betydelse för att möta och genomföra de utmaningar som nämnden står inför.

Indikator (rapporteras per år)	Utfall	Utfall fg år	Mål-uppfyllelse	Målvärde	RF Målvärde
Kompetensutvecklingsindex (Regionfullmäktige)				>=76	>=76
Kommentar	Inget utfall för 2020 då frågan inte ingick i årets medarbetarundersökning.				

2.3.2 Nämndspecifika mål och indikatorer

2.4 Intern kontroll

2.4.1 Arbetet med intern kontroll

Arbetet med intern kontroll syftar till att säkerställa att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet.

Tillsyn och granskning av att kontrollmoment och planerade åtgärder har genomförts vid verksamhetsuppföljning i samband med delår- och årsuppföljning. Uppföljning och granskning av åtgärder dokumenteras i intern kontrollplan och redovisas för nämnden. Det gångna året har inneburit att det planerade arbetet med att bygga upp en gemensam struktur och rutiner för arbete med intern kontroll inte har genomförts till fullo. Arbetet kommer att fortsätta under våren 2021.

2.4.2 Resultat och analys från riskbedömningen

I samband med årsuppföljningen har en ny riskanalys genomförts utifrån regionens gemensamma värderingskategorier för konsekvens och sannolikhet. Det resulterade i fem risker som bedöms med hög risk. Se vidare i bilaga Plan för intern kontroll 2020, årsuppföljning.

2.4.3 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.

2.4.4 Regelefterlevnad

Övergripande arbete med styrande dokument

Nämnden arbetar löpande med styrande dokument för att säkerställa efterlevnad. Berörda verksamheter deltar i förberedande arbete inför beslut om styrande dokument, vilket ökar insikt. Förståelse och medvetenhet kring styrande dokument. Beslutade dokument finns tillgängliga på webbplats och intranät. I det fall nya arbetssätt och rutiner krävs av medarbetare ansvarar berörd chef för implementering.

Inga väsentliga avvikelser rapporteras.

Upphandling och avtal

Nämnden hanterar samordnade avtal med ett underliggande värde om cirka 12 miljarder kronor för hela Region Stockholm. Det är en stor andel av hantering av upphandling och avtalsförvaltning som serviceförvaltningen utför.

Arbetet med efterlevnad av Region Stockholms riktlinjer och policydokument sker systematiskt på flera sätt. Förvaltningens interna processer syftar till att tydliggöra att arbetet med upphandling och avtalsförvaltning uppfyller och efterlever policy och

riktlinjer för inköp.

Region Stockholms uppförandekod är en integrerad del i varje upphandling som genomförs där koden på tillämpligt sätt och utsträckning konkretiseras. Uppföljning av kraven sker såväl regionalt i samverkan med regionledningskontorets hållbarhetsavdelning samt nationellt inom ramen för Hållbar Upphandling.

En del aktiviteter som var planerade att genomföras under året har inte genomförts till fullo till följd av pågående pandemi, men planerats att avslutas under nästkommande år. Till exempel inventering och kartläggning av lokala avtal samt utbildning inom korruption för att ytterligare medvetandegöra och öka kunskapen hos förvaltningens medarbetare.

2.5 Produktivitet

Etableringen av serviceförvaltningen inleddes under 2019 och har fortsatt under 2020 med nya tillkommande verksamheter. En jämförelse mellan 2019 och 2020 är inte möjlig mot bakgrund av förvaltningens utveckling med nya tillkommande verksamheter inom samtliga tjänsteområden

Det återstår fortfarande många åtgärder inom ramen för etableringen av serviceförvaltningen innan förvaltningen fullt ut är den organisation den behöver vara och leverera de nyttor som förväntas.

Arbete som påbörjats under året och som fortsätter under 2021 är bland annat:

- Fortsatt utveckling av förvaltningens prismodeller och tjänsteerbjudande
- Översyn av lokaler och planering för flytt i enlighet med uppdrag i budget
- Översyn av förvaltningens organisation
- Förbättrad uppföljning genom införande av tidredovisning för medarbetare som idag inte redovisar tid.
- Projekt för att utveckla kultur och kompetens i förvaltningen utifrån dess nya intäktsfinansierade roll i förhållande till de olika verksamhetsdelarnas tidigare hemvist i en mer traditionell linjebefattning
- Åtgärder för besparingar inom samtliga verksamhetsområden i nuvarande organisation, för att möta begränsad uppräkningspriser 2021.

3 Verksamhet

Serviceförvaltningen har i stor utsträckning påverkats av den pågående pandemin och en stor del av arbetet har under året varit kopplat till covid-19. Samtidigt har förvaltningen fortsatt att leverera tjänster till regionens nämnder och bolag enligt ordinarie uppdrag samt genomfört planerade aktiviteter i fastighets- och servicenämndens verksamhetsplan. År 2020 har också inneburit ändrade och utvecklade arbetsformer, digitala mötesforum, nya kunddialoger samt ökade kommunikationsinsatser, såväl internt som externt. Under året har förvaltningen även lånat ut ett flertal medarbetare till RSSL i arbetet med vårdens bemanning och läkemedel/vaccin, till KCC i inköpsarbetet och till MediCarrier för stöd i logistikarbetet.

Under våren genomfördes ett omfattande arbete med att utveckla kapacitet och tjänster gällande uppkopplade hemarbetsplatser samt samordning och administration av Region Stockholms samtliga it-relaterade ändringsbegäran. Under perioden 23 mars-18 juni hade förvaltningen ett utökat åtagande avseende it-service och it-support samt chef i beredskap i syfte att minska risken för it-störningar inom hälso- och sjukvården. Serviceförvaltningen var också delaktig i färdigställandet av Älvsjö sjukhus som en del i aktiviteterna kopplade till pandemin.

Under året har en utredning och analys genomförts i syfte att föreslå en samlad säkerhetsfunktion inom förvaltningen. I oktober beslutades att en avdelning ska skapas med fokus på säkerhet inom informationssäkerhet och it-säkerhet med ett samlat uppdrag för serviceförvaltningen. Placering för den nya avdelningen avgörs inom ramen för pågående organisationsöversyn.

Inom it-området har även konsolideringsplanering genomförts. En stor del av arbetet har fokuserats på förstudier tillsammans med SLSO respektive Södertälje sjukhus för att bedöma förutsättningarna för en sammanslagning av de gemensamma it-tjänsterna. I december 2020 beslutades att it-tjänsterna inom datahall, infrastruktur, telefoni, helpdesk och it-arbetsplats förs över från SLSO till serviceförvaltningen från och med den 1 februari 2021. Förstudien med Södertälje har även den studerat förutsättningarna för en sammanslagning av it-tjänsterna i en gemensam organisation. Under 2020 har också samtal förts mellan serviceförvaltningen och regionledningskontoret gällande konsolidering av it-tjänster.

Under 2020 har ett pilotförsök med kundteam genomförts inom it-området. I kundteamet samlas den kompetens som behövs för att arbeta fokuserat gentemot en specifik kund. Piloten har visat positiva effekter på leveransförmåga, högre grad av kunskap och förståelse för kunden och samarbetet internt inom förvaltningen.

Vidare har under året ett arbete genomförts med att ändra inriktning i arbetet med prislistor och dimensionering för att se till kundens behov och i så hög utsträckning som möjligt utgå från volymbaserade tjänster och priser. Arbetet har skett i god samverkan med regionledningskontoret och kunderna. Under hösten 2020 har också en benchmarkinganalys genomförts som visar på att de åtgärder som vidtagits sedan föregående års undersökning gett resultat i rätt riktning inom flera områden.

Upphandlingsarbetet har under 2020 planerats om och koncentrerats till att tillgodose hälso- och sjukvårdens behov av varor och tjänster. Ordinarie verksamhet har under året varit nedprioriterad med löpande omprioritering av resurser. Utvecklingsaktiviteter har pausats. Gällande plan för lokalt samordnade upphandlingar har fått planeras om.

Efter beslut från den regionala särskilda sjukvårdsledningen (RSSL) tillsattes under mars externa resurser för att koordinera tillgången till varor och tjänster för vårdens behov. Härigenom etablerades ett "varuförsörjningsnav" för koordinering av det omfattande arbetet, med fokus på de allra mest kritiska produkterna men även övriga områden i prioriterad ordning. Samarbetet omfattade främst RSSL, Vårdhygien och MediCarrier samt även Förbrukningshjälpmedel i hemmet (FHH) inom SLSO.

Efter beslut i mars fick inköpsdirektören vid regionledningskontoret mandat att fatta nödvändiga direktupphandlingsbeslut för vårdens behov inklusive beslut om att förskjuta tidplaner och förlänga befintliga avtal, där det akuta läget riskerade att ge omfattande resursbrist inom vårdverksamheterna. Serviceförvaltningen stöttade regionledningskontoret i genomförandeprocessen.

Det interna arbetet planerades tidigt om med införande av tvärorganisatoriska team för det akuta arbetet med framför allt skyddsutrustning, nutrition och medicintekniska förbrukningsvaror till intensivvården. På motsvarande sätt skapades en särskild teamorganisation för att bland annat ombesörja nödvändiga avtalsförlängningar. Bara under det första halvåret resulterade arbetet i över 80 beslut om direktupphandlingar med drygt 530 tecknade avtal omfattande rekordstora volymer.

I mars förstärktes varuförsörjningsarbetet ytterligare genom bildandet av Command Center vid Karolinska Universitetssjukhuset i Solna. Syftet med den nya organisationen var att kraftsamla för att tillsammans med sjukhusen och SLSO skapa en gemensam lägesbild över status och behov av varor samt att öka förmågan att ingå nya affärer med ökad lager- och logistikkapacitet.

Enligt beslut i regionfullmäktige ska Command Center Karolinska upphöra vid årsskiftet 2020/21. Serviceförvaltningen har medverkat i arbetet med att tydliggöra vilka uppdrag som behöver överföras från Command Center Karolinska till andra delar av Region Stockholm.

Inom redovisning har verksamheten till största del löpt enligt plan och leveransen av tjänster och bibehållen god service har kunnat ske i planerad omfattning trots de påfrestningar och ändrade arbetssätt som pandemin inneburit. En ökning har kunnat ses i fakturaflödet kopplat till ökningen av antal vårdbesök hos privata digitala vårdgivare.

Pandemin har även inneburit en viss fördröjning gällande pågående upphandlingar av fakturaväxel och betalkontroll, samt att planerade aktiviteter i årets verksamhetsplan inte har kunnat genomföras som planerat.

Nytt för 2020 är att förvaltningen från och med 1 juni även erbjuder tjänster avseende

ekonomisk data och digitalisering, vilket innebär en värdefull förstärkning i det fortsatta förändrings- och effektiviseringsarbetet med att bland annat identifiera manuella rutiner som lämpar sig för automatisering.

Inom HR har under året påbörjats ett arbete med en ny struktur för tjänsteutbud för att skapa tydlighet kring innehåll i uppdrag och leverans för att möta kundernas behov.

Visst utvecklingsarbete, som pausades i början av året, har återupptagits. Det handlar bland annat om utökad support och digitalisering, utveckling av det personaladministrativa systemet med utökad funktionalitet som ny webb och appar, samt utvecklat tjänsteutbud.

I september överfördes från Karolinska Universitetssjukhuset verksamhet inom lönehantering och systemförvaltning. Den nya verksamheten tillsammans med beslutet att föra över lönehanteringen från SLSO under 2021, möjliggör att serviceförvaltningen tar ett steg närmare att ansvara för en sammanhållen lönehantering inom Region Stockholm.

Inom digital kommunikation har året präglats av operativa uppgifter direkt kopplade till kommunikation av det aktuella läget. I synnerhet gäller det aktiviteter kopplade till Region Stockholms webbplats, sll.se, det koncerngemensamma intranätet, de pressträffar som anordnats för att kommunicera det aktuella läget samt utskick direkt till Region Stockholms invånare.

Exempelvis har kapaciteten på sll.se kraftigt förstärkts för att hantera det ökade antalet besökare. Ett annat exempel är ett större antal pressträffar som har filmats för att kommunicera det aktuella läget direkt till en bredare allmänhet. Ett tredje exempel är nödvändigheten att bygga om startsidan på det koncerngemensamma intranätet för att bättre passa förvaltningarnas behov av kommunikation med sina medarbetare i ett läge när många arbetar på distans.

Inom FM (Facility Management) har arbetet främst varit kopplat till samlokaliseringen och inflyttningen av de centrala förvaltningarna vid Lindhagen samt inflyttningen av nya verksamheter på Norra Stationsgatan. Även FM har påverkats av pandemin genom att bland annat ha till uppgift att följa upp hygienrutinerna i lokalerna.

Berga Naturbruksgymnasium

Inom fastighets- och servicenämndens ansvarsområde finns även Berga Naturbruksgymnasium. Skolans verksamhetsområde är utbildning inom ramen för det nationella naturbruksprogrammet. Med anledning av pandemin har skolan gått över till distansundervisning för flertalet elever, undantaget särskolan där undervisning skett på plats.

Regionstyrelsen har gett regiondirektören i uppdrag att finna en ny huvudansvarig huvudman för skolan.

3.1 Verksamhetsförändringar

Under 2020 har ca 70 nya medarbetare flyttat över till serviceförvaltningen från tre olika förvaltningar. Samtliga verksamheter som har flyttats inom perioden levererar tjänster inom områdena ekonomi, lön och redovisning. Verksamhetsövergångarna har påverkats - precis som hela förvaltningen - av pandemin.

Planerade verksamhetsövergångar pausades med anledning av situationen liksom pågående planering för kommande verksamhetsförändringar. De verksamhetsövergångar som genomförts under perioden har kunnat verkställas utan störningar i verksamheternas arbete. Målet med verksamhetsflyttarna har varit att konsolidera administrativa serviceverksamheter inom Region Stockholm i enlighet med serviceförvaltningens fullmäktigeuppdrag och därmed skapa förutsättningar för att med hög kvalitet, enhetliga arbetssätt och kostnadseffektiva processer optimera verksamhetsfokus för Region Stockholms administrativa stödfunktioner. Även om arbetet med verksamhetsövergångar har återupptagits är arbetet under hösten 2020 förenat med viss osäkerhet på grund av pågående pandemi.

Organisationen är under översyn vid årsskiftet 2020–2021. Om översynen så visar kommer en ny organisation att införas under första halvåret 2021.

4 Ekonomi

Serviceförvaltningens resultat för 2020 uppgår till 70,9 miljoner kronor vilket är 65,9 miljoner kronor bättre än årets resultatkrav om 5,0 miljoner kronor. Kostnaden för avskrivningar är 47 miljoner kronor lägre än budgeterat och projektet för samlokalisering redovisar ett överskott om 23,3 miljoner kronor på grund av att projektet har senarelagts.

It-verksamheten gör ett överskott om 14,0 miljoner kronor och Berga naturbruksgymnasium ett underskott om -4,2 miljoner kronor. Avvikelsen motsvarar 3,8 procent av den totala budgetomslutningen och är bättre än prognosticerat utfall i delårsrapporten som uppgick till 2,0 miljoner kronor.

4.1 Resultat

Resultat*	Utfall	Budget	Budget- avvikelse	Förändring utfall föregående år
Sålda primärtjänster	37	34	3	18,5 %
Försäljning av IT-tjänster	1 172	1 198	-26	6,9 %
Uthyrning av lokaler	4	239	-235	0,6 %
Försäljning övriga tjänster	380	86	294	
Erhållna bidrag	52	49	3	14,2 %
Övriga bidrag				
Övriga intäkter	74	91	-17	10,6 %
Verksamhetens intäkter	1 719	1 696	23	38,2 %
Personalkostnader inkl. inhyrd personal	-560	-550	-10	29 %
Material och varor	-11	-9	-2	13,1 %
Lokal- och fastighetskostnader	-250	-281	31	
IT- och telekostnader	-575	-557	-18	18,7 %
Övriga kostnader	-65	-59	-6	47,5 %
Verksamhetens kostnader	-1 460	-1 457	-3	38,3 %
Avskrivningar	-187	-234	47	-0,4 %
Finansnetto	-1	0	-1	
Resultat**	70,9	5	65,9	

* mkr

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

Utfall i jämförelse med budget

Serviceförvaltningens resultat uppgår till 70,9 miljoner kronor vilket är 65,9 miljoner kronor bättre än årets resultatkrav om 5,0 miljoner kronor. It-verksamheten har ett överskott om 14,0 miljoner kronor och för Berga naturbruksgymnasium uppgår resultatet till -4,2 miljoner kronor. Övrig verksamhet inom serviceförvaltningen visar ett positivt resultat med 61,1 miljoner kronor, främst beroende på lägre kostnader för avskrivningar samt förskjutning av kostnader inom samlokaliseringsprojektet.

Totalt uppgår de ackumulerade intäkterna för serviceförvaltningen till 1 719 miljoner kronor, jämfört med budgeterat 1 696 miljoner kronor, en positiv avvikelse på 23 miljoner kronor. It-tjänsternas del av omsättningen är 1 168 miljoner kronor.

Serviceförvaltningens totala kostnader inklusive avskrivningar uppgår till 1 648 miljoner kronor, jämfört med budgeterat 1 691 miljoner kronor. Lägre avskrivningskostnader är den främsta orsaken till att kostnaderna understiger budget. Personalkostnader samt it- och telekostnader är högre än budgeterat, delvis på grund av att verksamhetsövergångar som skett under året inte fullt har beaktats i beslutad budget. Lokal- och fastighetskostnader understiger budget, vilket främst förklaras av att samlokaliseringsprojektet har senarelagts. De lägre kostnaderna för avskrivningar beror på att investeringarna inom it-verksamheten under 2019 var lägre än planerat.

Covid-19-effekt på utfall

Serviceförvaltningens merkostnader på grund av covid-19 uppgår 19,4 miljoner kronor och förvaltningen har kompenserats fullt ut för detta. Merkostnaderna avser främst ökad kapacitet inom it-tjänster samt uppdrag inom upphandling samt utökad stöd inom HR.

4.1.1 Personalkostnader inklusive inhyrd personal

Personalkostnad inkl. inhyrd personal*	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Summa personalkostnader	-472,8	-483,5	10,7	34,3 %
Förändring semester- och löneskuld	-3,9	0	-3,9	
Lönekostnad	-313,8	-317,1	3,3	31,6 %
- varav övertid	-4,6	-0,2	-4,4	52,7 %
- varav sjuklönekostnad	-3,2	-0,1	-3,1	-7,6 %
PO-pålägg	-147,1	-151,9	4,8	35,2 %
Övriga personalkostnader	-8	-14	6	65,2 %
Inhyrd personal	-86,7	-66,5	-20,2	6,1 %
Personalkostnad inkl. inhyrd personal	-559,5	-550	-9,5	29 %

Utfall i jämförelse med budget

Personalkostnaderna överstiger budget med 9,5 miljoner kronor. Kostnaden för inhyrd personal uppgick till 86,7 miljoner kronor jämfört med budgeterade 66,5 miljoner kronor. Av dessa avser 9,7 miljoner kronor upphandling och 74,3 miljoner kronor avser it-verksamheten. En stor bidragande orsak till att kostnaden för inhyrd personal överstiger budget är utökade uppdrag på grund av covid-19.

4.2 Åtgärdsprogram för ett resultat i balans

Åtgärd (mkr)	Kommentar	Utfall	Budget 2020	Budget 2021
-----------------	-----------	--------	----------------	----------------

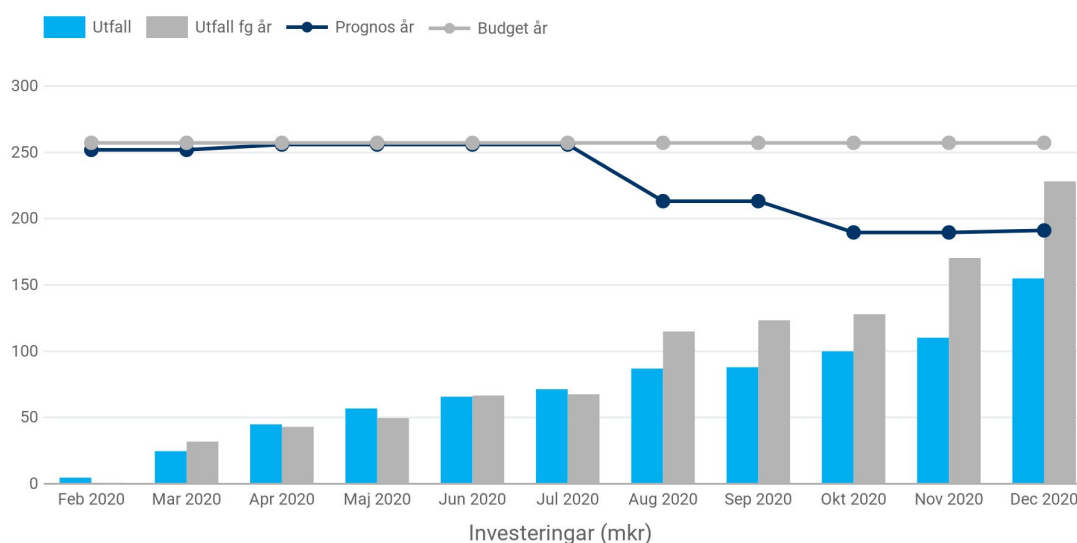
Åtgärd	Kommentar	Utfall	Budget	Budget
Summa				

Årets utfall om 70,9 miljoner kronor innebär att förvaltningens resultatkrav har uppnåtts.

4.3 Investeringar

Investeringarna under 2020 uppgår till 154,2 miljoner kronor, vilket är en avvikelse med 102,3 miljoner kronor jämfört med en budget på 256,5 miljoner kronor. Upparbetningsgraden uppgår till 60%. Investeringstakten har varit lägre än planerat inom it-verksamheten (54,0 miljoner kronor), samlokaliseringsprojektet (44,7 miljoner kronor) och Berga naturbruksgymnasium (3,5 miljoner kronor).

Orsak till att investeringsnivån är lägre än planerat är främst förskjutningar i tid. Planerade investeringar kommer att genomföras under år 2021 och 2022.



Utgift i jämförelse med budget

SF investeringar 2020	Utfall	Budget	Avvikelse	Upparbetningsgrad
Nyinvesteringar - IT	11,5	31,5	20,0	37%
Ersättningsinvesteringar - IT	116,1	150,2	34,1	77%
Nyinvesteringar - Berga naturbruksgymnasium	1,8	5,3	3,5	34%
Nyinvesteringar - Samlokalisering	24,8	69,5	44,7	36%
Totalt SF, Mkr	154,2	256,5	102,3	60%

För 2020 planerades investeringar inom it-verksamheten på totalt 181,5 miljoner kronor, varav 31,5 miljoner kronor avser nyinvesteringar och 150,2 miljoner kronor ersättningsinvesteringar. Här ingår sjukhusens ökade beställningar nätinfrastruktur och klienter samt ökade krav på datalagring. Även livscykelhantering ingår.

Utfallet för it-investeringar uppgår till 127,5 miljoner kronor, vilket är 54,0 miljoner kronor lägre än budgeterat. Orsak till detta är främst tidsförskjutningar för investeringar i it-infrastrukturen. Dessa utgår dock inte, utan är framflyttade med anledning av rådande pandemi och belastning inom vården.

Förseeningarna omfattar primärt investeringar kopplade till Karolinska Universitetssjukhuset och Södersjukhuset, som båda har senarelagt livscykelhanteringen av nätinfrastruktur. På Södersjukhuset påverkas livscykelhanteringen av lokalanpassningsåtgärder som inte är genomförda. Inom datalagring är bland annat PACS (system för röntgen) framskjutet.

Investeringar i it-arbetsplats understiger budget, dels för att utrullningen av Windows 10 är försevad och dels av en nergång i planerad livscykelhantering av klienter. Förseeningarna här är effekter av pandemin. Även planerade investeringar för Bild och Funktion (utrustning för röntgen) har minskat.

Investeringar utgifterna för samlokaliseringsprojektet förskjuts i tid, men ligger fortsatt inom ramen för projektbudgeten. Avvikelsen avser till stor del samlokaliseringsprojektets fas 2, som har förskjutits i tid. Investeringarna för 2020 uppgår till 24,8 miljoner kronor, vilket ska jämföras med en årsbudget på 69,5 miljoner kronor.

Investeringarna för Berga naturbruksgymnasium ligger något lägre än budgeterat, med ett utfall på 1,8 miljoner kronor i jämförelse med en budget på 5,4 miljoner kronor.

4.3.1 Ny- och ersättningsinvesteringar

Investeringar (Mkr)	Utgift 2020	Budget 2020	Budget avvik.	Upparb grad (%)
Nyinvesteringar	38,1	106,3	68,2	35,8
Ersättningsinvesteringar	116,1	150,2	34,1	77,3
Totalt investeringar	154,2	256,5	102,3	60

Nyinvesteringar avser nätleveranser till nybyggnationer på sjukhus inom Region Stockholm samt investeringar i fastigheter för de centrala förvaltningarna vid Lindhagensområdet i Stockholm. Även ny lagringsutrustning samt bildskärmar för bild och funktion (röntgen) på Karolinska Universitetssjukhuset ingår i nyinvesteringar.

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

4.4 Balansräkning

Balansräkning*	Utfall	Utfall fg år	Förändr .
Anläggningstillgångar	485	511	-26
Omsättningstillgångar	628	480	147
- varav kassa och bank	0	0	0
SUMMA TILLGÅNGAR	1 113	992	121
Eget kapital	71	0	71
Avsättningar	0	0	0
Skulder	1 042	992	50
- varav långfristiga skulder	0	0	0
- varav kortfristiga skulder	1 042	991	50
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL	1 113	992	121

* mkr

Balansomslutningen ökade något mellan 2019 och 2020. Ökningen förklaras av tillkommande verksamheter som överförts till serviceförvaltningen, och att flera verksamhetsområdena endast ingick under del av 2019.

Anläggningstillgångarna har minskat något beroende på sjunkande investeringstakt.

Omsättningstillgångarnas ökning avser förutbetalda kostnader till följd av ökning för exempelvis förutbetalda licenskostnader avseende 2021. Även kundfordringar ligger under posten omsättningstillgångar, och även dessa ökar då verksamheten får större kostym.

Eget kapital ökade med 71 miljoner kronor, vilket förklaras av det positiva resultatet år 2020. Tidigare års resultat (balanserat resultat) har omförts på koncernnivå.

De nya verksamheterna som tillkom under 2019 innebär även en ökning på skuldsidan med exempelvis ökade leverantörsskulder. Helårseffekten ger en ökning för år 2020.

Under kortfristiga skulder redovisas nyttjande av checkkrediten, vilken var högre för år 2020. Detta avser framförallt it-verksamheten.

4.5 Kassaflödesanalys

Kassaflödesanalys	2020-12-31
Mkr	
Den löpande verksamheten	
Kassaflöde från den löpande verksamheten	1351
Investeringsverksamheten	
Kassaflöde från investeringsverksamheten	190
Finansieringsverksamheten	
Kassaflöde från finansieringsverksamheten	
Årets kassaflöde	1541

Enligt beräkning var utflödet ca 1540 miljoner kronor under 2020, där merparten avsåg utbetalningar från den löpande verksamheten. För fakturor för it-tjänster, licenser, hyror, konsulter och andra externa kostnader var utflödet ca 1 129 miljoner kronor och för utbetalda nettolöner ca 222 miljoner kronor.

Investeringarnas likviditetspåverkan var ca 190 miljoner kronor.

5 Personal

Året har varit präglad av arbetet med covid-19 och ett stort antal medarbetare inom förvaltningen har varit direkt och indirekt involverade i regionens arbete med pandemin. Det har i många fall inneburit ändrat och eller utökat uppdrag för att på bästa möjliga sätt stödja regionen i rådande situation. Det har bland annat inneburit att förvaltningen tagit ett betydligt steg inom digitalisering, bland annat i mötesforum. Uppmaningen har varit att de medarbetare som kan utifrån sina uppdrag i möjligaste mån ska arbeta hemifrån. Det har inneburit att det för förvaltningens chefer ställts andra och delvis större krav på att ha fortlöpande kontakt med medarbetarna. Den rådande situationen har visat att det finns en styrka, vilja och kompetens för att ställa om för att kunna leverera regionens efterfrågade behov.

5.1 Attraktiv arbetsgivare

Serviceförvaltningen bildades 2019 och fortsatt uppbyggnad pågår fortfarande vilket påverkar personalomsättningen. Personalomsättningen för 2020 är 8 procent. Under året har 64 personer tillkommit och 44 lämnat förvaltningen.

Med anledning av covid-19 och rekommendationen om hemarbete har fokus varit att ge stöd till chefer och medarbetare för den nya situationen.

Som modern arbetsgivare är lönebildningsarbete en viktig del. Ett särskilt arbete inom området lönebildning har tidigare år bedrivits i ledningsgrupperna inom förvaltningen. Det har varit en förskjuten lönerevision då flera övergripande avtalsförhandlingar sköts upp i tiden. I arbetet med lönebildning ingår utbildning i regionens löneavtal och hur individuell lönesättning med lönekriterier fungerar. Sedan tidigare finns ett dialogverktyg framtaget för att använda i medarbetargrupper. Vikten av att fortsätta arbetet med differentierad lönesättning har poängterats av fackliga organisationer i samband med årets löneöversyn.

5.2 Strategisk kompetensförsörjning

Under året har de flesta nyanställningar varit överflyttningar från andra delar av Region Stockholm i samband med verksamhetsövergångar till förvaltningen. Inga särskilda svårigheter att rekrytera medarbetare har uppstått. Ingen risk för övertalighet har funnits under året.

Med anledning av covid-19 har merparten av förvaltningens medarbetare till största delen arbetat hemifrån sedan mars månad. Ett nytt arbetssätt för chefer och medarbetare har etablerats. Arbetet med KOLL har under 2020 fått stå tillbaka med anledning av covid-19.

5.3 Systematiskt arbetsmiljöarbete

Förvaltningen och cheferna har ställts inför extra utmaningar när medarbetare inte är på plats utan arbetet sköts hemifrån. Det har därför under året tagits fram olika stöddokument till chefer och medarbetare, dels via information på intranätet, dels i

mejlform. Det har också genomförts digitala utbildningar för chefer gällande hemarbete. Vidare har förvaltningen under året möjliggjort hemlån av datorskärm, arbetsstol med mera. Andra exempel är utökat samarbete med företagshälsovården om bland annat utökade möjligheter till kris- och stödsamtal samt chefsstöd.

Samverkan med skyddsombud och arbetstagarorganisationer sker löpande. Samverkan har under året periodvis utökats med bland annat veckoavstämningsmöten.

Ett arbete pågår med att uppdatera dokumenten som gäller fördelning av arbetsmiljöuppgifter. Arbete med uppföljning och utveckling av det systematiska arbetsmiljöarbetet samt åtgärder sker inom ramen för samverkan tillika skyddskommittéer.

Under 2020 har inga fysiska kurser genomförts på grund av covid-19. Arbetsmiljöutbildning för chefer och skyddsombud finns på Lärtorget som ger chefen kunskap inom området.

Som ett led i att systematiskt och aktivt förebygga och motverka all form av diskriminering och kränkande särbehandling utbildas anställda via Lärtorget med obligatoriska e-utbildningar. Efter genomförd utbildning ska den registreras i ProCompetence av den anställde. Diskrimineringsfrågor ingår i den årliga medarbetarenkäten där resultat som visar diskriminering hanteras i särskild ordning.

Utbildningarna är:

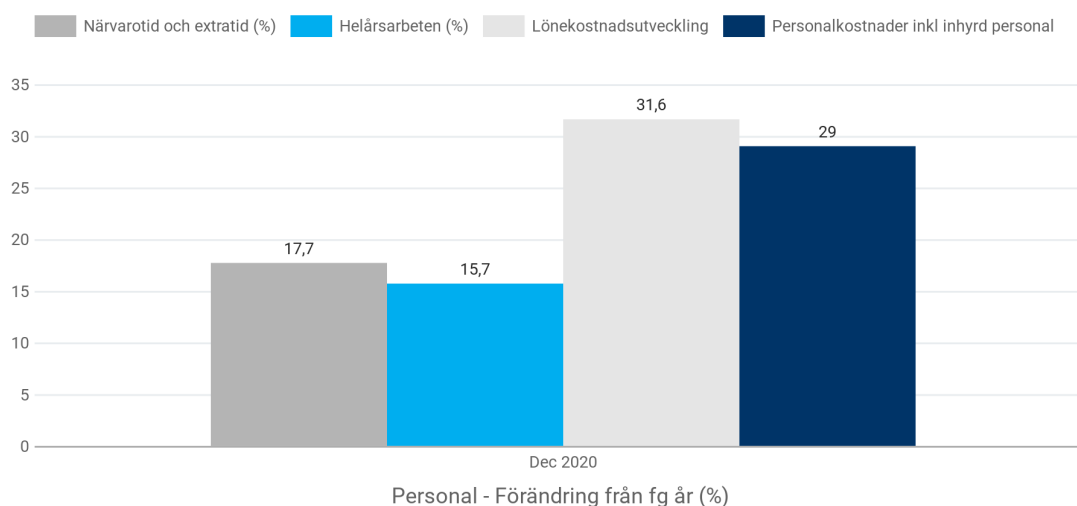
- Att undanröja hinder
- Etnicitet, normer och möten i vardagen
- Hbtq - normer, kön och sexualitet

Medarbetarenkäten har i år genomförts i mer begränsad omfattning vad gäller antal frågor. Den ger underlag till chef för att tillsammans med sina medarbetare systematiskt arbeta med att utveckla verksamhet och arbetsmiljö. Rutin finns för hur chef ska återkoppla och analysera resultatet tillsammans med sina medarbetare och sedan ta fram en handlingsplan för utveckling. Stöd tillhandahålls för uppföljning och handlingsplan med avseende på resultatet av medarbetarenkät. Arbetet med uppföljning och handlingsplan har fått stå tillbaka med anledning av covid-19 och förvaltningens ändrade uppdrag. Cheferna har vid två tillfällen fått en genomgång om uppföljning av medarbetarenkäten.

Sjukfrånvarotalet påverkas av att många arbetar hemifrån. Även frisktalet påverkas. Andelen medarbetare som under året har högst 5 sjukdagar har ökat från 68,7 procent (2019) till 72,6 procent (2020). Kvinnornas frisktal har minskat från 71,9 procent till drygt 71,1 procent och männens frisktal har ökat från 66,9 till 73,6 procent.

Frisktalet gäller antal anställda med 0 eller högst 5 sjukdagar per år.

5.4 Helårsarbeten



Helårsarbeten	Utfall	Budget	Budget avvik.	Förändr. utfall fg år
Personal - Helårsarbeten	583	615	-32	15,7%

Utfall helårsarbeten i jämförelse med budget

Antalet helårsarbeten är något lägre än budgeterat på grund av senarelagda verksamhetsövergångar.

5.5 Sjukfrånvaro

Procentuell sjukfrånvaro	Utfall	Utfall fg år	Förändr.
Procentuell sjukfrånvaro totalt	3,7	5,2	-1,5
- varav kvinnor	3,9	7,0	-9,4
- varav män	3,6	4,4	-0,8

För kvinnorna är den procentuella sjukfrånvaron drygt 52 procent (62,7 %) kopplad till frånvaro från 60:e sjukdagen. Motsvarande för männen är 41 procent (44,0 %). 2019 års siffror inom parentes.

Att analysera resultatet över tid är svårt att göra då förvaltningen genomgått omfattande förändringar avseende organisation och medarbetare. Hur covid-19 har påverkat långtidssjukfrånvaron kan gå inte att uttala sig om än.

För att begränsa sjukfrånvaron erbjuds stödsamtal/ utredande samtal till medarbetare via företagshälsovården efter individuell bedömning. HR-avdelningen har utvecklat och uppdaterat stödmaterial som används av chefer vid rehabilitering av medarbetare i

syfte att underlätta arbetet.

6 Digitalisering

6.1 Pandemins effekt på digitalisering

Pandemins effekt på verksamheten har inte inneburit nya it-lösningar utan framför allt att de verktyg som redan fanns på plats har utnyttjats fullt ut och därmed satt en enorm fart på digitaliseringen. Det handlar bland annat om videmötestjänster, distansåtkomst och kapacitetshöjande åtgärder.

Serviceförvaltningen ansvarar för allt från vårdens it-system till medarbetarnas distansanslutningar. Arbetet under året har inneburit en mängd insatser för att stärka, säkra upp och förbättra kapaciteten på olika sätt.

Distansarbete har tillämpats i stor utsträckning. En utmaning i början av pandemin var att säkra möjligheten för Region Stockholms medarbetare att kunna arbeta hemifrån via distansuppkoppling, vilket möjliggjordes redan i det inledande skedet av pandemin.

Arbetsätt och mötesstrukturer har ändrats. Möten är digitala samt att mötesfrekvenser och antal deltagare har justerats. Kommunikationen, såväl internt som externt till kunderna, har i större utsträckning varit digital.

I slutet av året har även lån av utrustning för hemarbete möjliggjorts i syfte att underlätta hemarbete.

I enlighet med regionfullmäktiges beslut har även nämndsammanträden genomförts digitalt.

6.2 Digital kompetens

Varje verksamhet i Region Stockholm ska sträva efter att ge medarbetarna förutsättningar att förstå och förhålla sig till digitalisering. Rådande situation till följd av den pågående pandemin har bidragit till en ökad digital kompetens, bland annat genom nya arbetsformer och möten via Teams, samt till viss del även via andra kommunikationsverktyg och -former.

Utbildning i Teams har genomförts. I övrigt har inga kompetenshöjande initiativ på förvaltningsövergripande nivå genomförts under året.

6.3 Digital tillgänglighet

Lagen om tillgänglighet till digital offentlig service har trätt i kraft. Kraven på tillgänglighet i lagen börjar gälla vid olika tidpunkter beroende på om det är en befintlig eller ny webbplats eller om det rör sig om en mobil applikation. För nya webbplatser trädde bestämmelserna i kraft 23 september 2019. För befintliga webbplatser var sista datum 23 september 2020. Mobila applikationer måste leva upp till kraven om tillgänglighet senast den 23 juni 2021.

För de webbplatser som serviceförvaltningen ansvarar för så vilar intranätet på en modern och livscykelhanterad plattform, som har kommit långt i arbetet med att uppfylla lagens fulla intention.

Webbplatsen sll.se vilar på en äldre plattform, vilket innebär att kostnaden för att rätta sig fullt ut efter lagen är mer omfattande och förändringar av webbplatsens kod medför en risk ur ett verksamhetsperspektiv. I ett längre perspektiv är det mer kostnadseffektivt att bygga en ny webbplats som följer lagen fullt ut, än att bygga om befintlig plattform. Ett arbete kring en ny webbplats för sll.se har initierats och kommer utifrån finansiering att fortgå under 2021.

För webbplatserna play.sll.se och sammantradeshandlingar.sll.se är bedömningen att kostnaden för att anpassa dem fullt ut kan anses vara oskäligt betungande, i linje med paragraf 12 i lagen, utifrån att de nyttjas av ett fåtal personer samt att innehållet går att ta del av på andra sätt.

Serviceförvaltningen ansvarar inte för några mobila applikationer.

För samtliga webbplatser är en tillgänglighetsredogörelse publicerad.

7 Pågående rättsprocesser (tvister)

Det finns två pågående och ej avslutade rättsprocesser som avser *Upphandling av fakturaväxel med tilläggstjänster - SLL 2060* (FSN 2020-02-13, 25248-20 och 25650-20 FR i Stockholm). Huvudsaklig rättsfråga avser kravuppfyllnad.

8 Ledningens åtgärder

Resurser har prioriterats under 2020 för att kunna möta behoven med anledning av pågående pandemi samtidigt som ordinarie verksamhet utförts. I takt med att ordinarie verksamhet kan återupptas fortsätter arbetet med att utveckla förvaltningens tjänster och därmed bidra till en effektivare administration och en minskning av de administrativa kostnaderna inom Region Stockholm.

Under 2020 har översyn av förvaltningens lokalbehov genomförts och planering pågår för förvaltningens flytt under 2021-2022. Flytten till mer ändamålsenliga lokaler förväntas leda till lägre lokalkostnader och effektivare lokalutnyttjande.

En organisationsöversyn inom förvaltningen har påbörjats som bland annat syftar till att skapa en organisation som bidrar till en god och välfungerande tjänsteleverans och möjliggör effektivt arbete med ständiga förbättringar, ökar förmågan att agera koordinerat, realiserar synergier samt stärker styrning, internt stöd och ledning.

9 Förväntad utveckling 2021

Serviceförvaltningen levererar tjänster varje dag till ett stort antal kunder - tjänster som är viktiga för att kundernas verksamhet ska fungera. Det återstår samtidigt många åtgärder inom ramen för etablering av serviceförvaltningen innan förvaltningen fullt ut är den organisation den behöver vara och levererar de nyttor som förväntas.

Det ställs mycket stora förväntningar på förvaltningen, som kan sammanfattas i förväntningar om en ökad närhet till beställande förvaltningar och bolag, tydligare beskrivningar av tjänster och debiteringsmodeller samt, inte minst, förbättrade tjänster och sänkta priser.

Under 2021 kommer förvaltningen att arbeta för förbättrad styrning- och ledningsförmåga, ökad affärsmässighet och ökad effektivitet.

Särskilt fokus kommer att läggas på:

- Tjänsteorientering, där förvaltningens erbjudande tydligare definieras i tjänstebeskrivningar och avtal, samtidigt som prismodeller i enlighet med anvisningar i regionfullmäktiges budget utvecklas mot att vara transparenta och konsumtionsbaserade.
- Ett systematiskt arbete med ständiga förbättringar, som möjliggör en ökande effektivitet där tjänster kontinuerligt utvecklas och optimeras utifrån kundernas föränderliga behov.
- Genomförande av verksamhetsövergångar och verksamhetsflyttar, så att förvaltningens åtagande och organisation så småningom stabiliseras och förmågan att realisera synergi- och konsolideringseffekter uppnås.
- Gemensam kundfokuserad kultur, med ett tydligt serviceideal och en större närhet till kunderna än vad regionens nämnder och bolag idag upplever är fallet.

Vidare är fokus på särskilda åtgärder till följd av den försämrade konjunkturen i Sverige och globalt med anledning av covid-19-pandemin. Exempelvis genom digitalisering som snabbt kan ge resultat i form av minskade kostnader hos förvaltningens kunder. Andra viktiga händelser är översynen av lokaler och planering för serviceförvaltningens flytt i enlighet med uppdrag i regionfullmäktiges budget för 2021, pågående översyn av förvaltningens organisation samt åtgärder för besparingar inom samtliga verksamhetsområden i nuvarande organisation, för att möta begränsad uppräknings av priser för 2021.

10 Nämnd-/styrelsebehandling

Verksamhetsberättelsen för 2020 behandlas i fastighets- och servicenämnden den 25 februari 2021.

Fastighets- och servicenämnden/Serviceförvaltningen

Plan för intern kontroll 2020, årsuppföljning

År 2020

Innehållsförteckning

1	Bakgrund.....	3
2	Sammanfattning.....	4
2.1	Arbetet med intern kontroll	4
2.2	Resultat och analys från riskbedömningen.....	4
3	Intern kontroll.....	6
3.1	Styr- och kontrollmiljö	6
3.2	Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter.....	7
3.2.1	Förändrade förutsättningar för intern kontroll	7
3.2.2	Analys och slutsatser	7
3.3	Information och kommunikation.....	7
3.4	Övervakning och uppföljning	7
3.4.1	Efterlevnad av styrande dokument	7
3.4.2	Hantering av brister och avvikelser	8
4	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, RS2019-0866. Riktlinjens krav på intern kontroll förtydligas i Stödet och i de anvisningar för arbetet med verksamhetsplanen samt för tertial-, delårs- och årsrapporteringen som publiceras i Ekonomihandboken på intranätet och i Stödet.

2 Sammanfattning

2.1 Arbetet med intern kontroll

Arbetet med intern kontroll syftar till säkerställa att verksamheten bedrivs i linje med Region Stockholms samt nämndens mål och styrdokument. Fastighets- och servicenämnden följer regionens modell och den interna kontrollen är en integrerad del av det vardagliga arbetet.

Tillsyn och granskning av att kontrollmoment och planerade åtgärder har genomförts vid verksamhetsuppföljning i samband med delår- och årsuppföljning. Uppföljning och granskning av åtgärder dokumenteras i intern kontrollplan och redovisas för nämnden.

Det gångna året har inneburit att det planerade arbetet med att bygga upp en gemensam struktur och rutiner för arbete med intern kontroll inte har genomförts till fullo. Arbetet kommer att fortsätta under våren 2021.

2.2 Resultat och analys från riskbedömningen

I samband med årsuppföljningen har en ny riskanalys genomförts utifrån regionens gemensamma värderingskategorier för konsekvens och sannolikhet. Det resulterade i fem risker som bedöms med hög risk.

S = Sannolikhet

K = Konsekvens

R = Riskvärde

Se även avsnitt 4, Sammanställning av risker, där riskskalan beskrivs.

Risk	Riskbeskrivning	Konsekvens	S	K	R
Bristande avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning	Region Stockholm köper en rad varor och tjänster varje år och träffar därmed en mängd avtal med externa samarbetspartners/leverantörer.	Bristande leveranser innebär samhällsförluster i form av slöseri med skattemedel och påverkar möjligheten att leverera enligt uppdrag, vilket riskerar såväl förseningar i leverans, bristande kvalitet som ökade kostnader.	3	4	12
Risk för låg attraktivitet som arbetsgivare	Nybildade serviceförvaltningen lyckas inte behålla eller rekrytera medarbetare enligt behov. Nyckelkompetenser lämnar förvaltningen	Bristande eller utebliven leverans inom områden där resurser eller kompetens saknas. Låg medarbetarnöjdhet.	3	3	9
Bristande måluppfyllelse	Bristande måluppfyllelse avseende fullmäktiges mål.	Skadat förtroende, påverkad leveransförmåga och/eller nämnden nå inte uppsatta mål.	2	4	8

Risk	Riskbeskrivning	Konsekvens	S	K	R
Bristande it-leverans	Bristande it-leverans till följd av komplex IT-miljö och manuella rutiner inom Region Stockholm.	Störningar i kärnverksamheten och ökade kostnader.	2	4	8
Risk att överföring av verksamheter till nämnden inte kan genomföras enligt plan	Nämnden ansvarar för frågor som gäller effektivisering av Region Stockholms administrativa stödfunktioner. Serviceförvaltningen brister i sin förmåga att ta emot ny verksamhet eller att avlämnande organisation brister i sin roll/uppgift.	Fullmäktiges inriktning och uppdrag till nämnden verkställs inte, vilket medför minskad effektivitet och ökade kostnader.	2	4	8

Risken *Bristande avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning* har ett högre riskvärde vid årsuppföljningen (12) jämfört med delårsuppföljningen (9). Bakgrunden till den nya värderingen är att delar av de kontroller och åtgärder som i normala fall görs regelbundet inte har kunnat genomföras till följd av pandemin.

Risken *Risk för låg attraktivitet som arbetsgivare* har samma riskvärde som vid delårsuppföljningen 9 (9).

Risken *Bristande måluppfyllelse* har ett högre riskvärde vid årsuppföljningen än vid delårsuppföljningen, 8 (6). Sannolikheten bedöms lika, men konsekvensen bedöms ha ökat. Det höjda riskvärdet är kopplat till de utmaningar som pandemin har inneburit och att förvaltningen har behövt omprioritera arbetsuppgifter och därmed en ökad risk för att bristande måluppfyllelse.

Risken *Risk att överföring av verksamheter till nämnden inte kan genomföras enligt plan* och *Bristande it-leverans* har ett lägre riskvärde än vid delårsuppföljningen, 8 (9). Det lägre riskvärdet är kopplat till bedömd minskad sannolikhet.

Under året har begränsande åtgärder genomförts, både enligt plan och åtgärder som har tillkommit.

3 Intern kontroll

Arbetet med intern kontroll syftar till att proaktivt säkerställa att verksamheten i enlighet med vad fullmäktige beslutar:

- uppfyller fastställda mål
- når långsiktig varaktighet och hållbarhet
- bedriver verksamheten ändamålsenligt, säkert och effektivt
- följer tillämpliga lagar, beslut, föreskrifter, avtal, styrande dokument med mera.
- har tillförlitlighet i rapportering och information

Intern kontroll inom Region Stockholm regleras i riktlinjen för intern kontroll RS 2019-0866 och utgår från COSO-modellen, detta innebär att arbeta systematiskt med att förutse risker och möjligheter och att proaktivt hantera och kommunicera dessa. De fem komponenterna i COSO-modellen är:

- Styr- och kontrollmiljö
- Riskbedömning
- Kontroller och åtgärder
- Information och kommunikation
- Övervakning och uppföljning.

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.

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

Nämnden tar i samband med budget och verksamhetsplaneringen fram en plan för intern kontroll, denna plan uppdateras och följs upp vid tertial-, delårs- och årsrapportering.

Nämnden försäkras sig genom förvaltningschefens åiterrapportering och revisorernas granskning att den interna kontrollen är tillräcklig och att planen för intern kontroll genomförs.

Förvaltningschef ska vid behov föreslå åtgärder för att säkerställa en tillfredställande intern kontroll. Bristar i den interna kontrollen ska omedelbart rapporteras till nämnd. Förvaltningschef ska omedelbart agera om misstanke om brott uppstår. Vid välgrundad misstanke om brott ska som regel polisanmälan göras. Vidare ska nämnd och andra relevanta beslutsfattare omedelbart informeras.

Planen för intern kontroll utgör nämndens redovisning av arbetet med den interna kontrollen och en försäkran om att nödvändiga åtgärder vidtagits för att uppnå en tillräcklig intern kontroll.

3.1 Styr- och kontrollmiljö

Fastighets- och servicenämnden ansvarar för den interna kontrollen inom serviceförvaltningens verksamhet med utgångspunkt i beslut fattade av

regionfullmäktige och regionstyrelsen. Förvaltningschefen rapporterar till nämnden hur den interna kontrollen fungerar. Nämnden utvärderar den information som förvaltningschefen lämnar och säkerställer bland annat att åtgärder vidtas rörande eventuella brister som framkommer i samband med den interna kontrollen.

3.2 Riskbedömning, åtgärder och kontrollaktiviteter

3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll

Uppbyggnaden av serviceförvaltningen har fortsatt under 2020 genom verksamhetsövergångar från Region Stockholms övriga nämnder och bolag. Under året har verksamheter inom ekonomiadministration, lönehantering och systemförvaltning tillkommit. Inför planerade verksamhetsövergångar genomförs särskilda riskanalyser som kan komma att påverka förutsättningarna för intern kontroll. Genomförda verksamhetsövergångar under 2020 har inte påverkat nämndens förutsättningar för intern kontroll.

Upphandlingsarbetet har under året varit koncentrerat till pandemirelaterat arbete i form av bland annat förlängning av befintliga avtal och förhandlingsfrågor. Resultatet av detta är en stor upphandlingsskuld, då i stort sett ett års ordinarie upphandlingsvolym behöver genomföras under 2021, parallellt med de upphandlingar som enligt ordinarie planering ska genomföras.

Se även avsnitt 2.2 Resultat och analys från riskbedömningen.

3.2.2 Analys och slutsatser

I samband med årsuppföljningen har en ny riskanalys genomförts utifrån Region Stockholms gemensamma värderingskategorier för sannolikhet och konsekvens. Analysen resulterade i fem risker som bedöms med hög risk.

Se avsnitt 2.2 Resultat och analys från riskbedömningen, samt 3.2.1 Förändrade förutsättningar för intern kontroll.

3.3 Information och kommunikation

Plan för intern kontroll och förvaltningens övergripande risker kommuniceras efter nämndens beslut internt på serviceförvaltningen. Plan för intern kontroll finns också publicerad bland nämndens handlingar på sll.se i samband med att planen antas samt vid delår- och årsuppföljning.

3.4 Övervakning och uppföljning

3.4.1 Efterlevnad av styrande dokument

Region Stockholm har fastställt ett antal styrande dokument. De styrande dokumenten beskriver vad som styr regionens verksamhet och hur arbetet ska utföras inom olika verksamhetsområden.

Den interna kontrollen inom nämnden utgår från Region Stockholms riktlinjer för

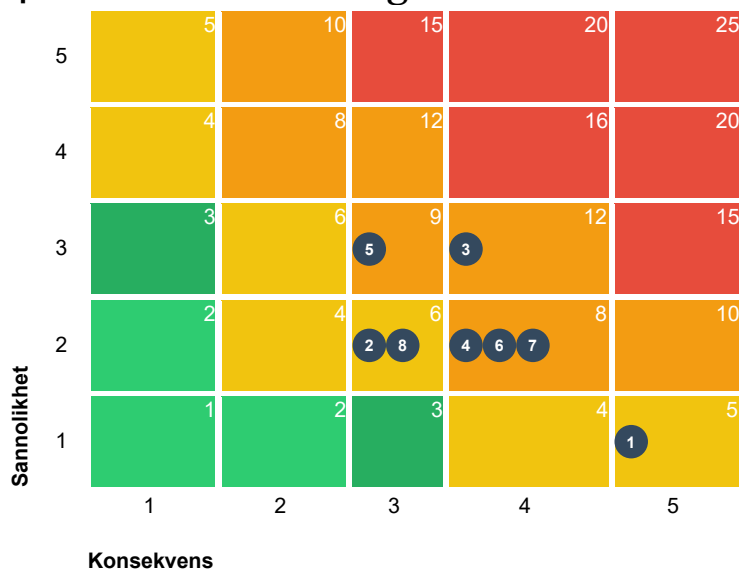
intern kontroll. Förvaltningen arbetar löpande med att skapa insikt, förståelse och medvetenhet i organisationen kring de styrande dokumenten. Beslutade dokument finns tillgängliga på sll.se och intranät. I de fall nya arbetssätt och rutiner krävs ansvarar berörd chef för implementeringen. Efterlevnad av riktlinjen säkerställs i samband med att intern kontrollplan följs upp av nämnden.

Se även avsnitt 3.1 Styr och kontrollmiljö.

3.4.2 Hantering av brister och avvikelser



Åtgärder och kontroller för att minska/begränsa konsekvenserna av identifierade risker i intern kontrollplan följs upp löpande av respektive riskägare och granskas av förvaltningsledningen i samband med verksamhetsuppföljning (delår och helår). Regionrevisorerna granskar den interna kontrollen och presenterar en delårsrapport samt årsrapport där bland annat rekommendationer lämnas gällande aktiviteter/åtgärder.

4 Sammanställning av risker



		5 Hög risk	3 Medelhög risk	Totalt: 8
		Sannolikhet	Konsekvens	
Mycket hög risk	5	Mycket hög	Katastrofal - Mycket allvarlig, får inte inträffa	
Hög risk	4	Hög	Kritisk - Allvarlig, får helst inte inträffa	
Medelhög risk	3	Medel	Signifikant - Kännbar, uppfattas som besvärande	
Låg risk	2	Låg	Mindre - Lindrig, uppfattas som liten	
Mycket låg risk	1	Mycket låg	Begränsad - Marginell, uppfattas som mycket liten	

Verksamhetsspecifikt mål/Rubrik	Risk	Riskägare
Social hållbarhet	1 23130 ↘ Risk för oegentligheter	Riskägare Per-Inge Buskas
	2 23132 → Bristande regelefterlevnad	Riskägare Per-Inge Buskas
Ett resultat i balans	3 23133 ↗ Bristande avtalsefterlevnad och avtalsuppföljning	Riskägare Ragna Forslund
	4 30323 ↗ Bristande måluppfyllelse	Riskägare Per-Inge Buskas
Region Stockholm - attraktiv arbetsgivare	5 23136 → Risk för låg attraktivitet som arbetsgivare	Riskägare Christina Apler Lindström
Samhällsviktiga funktioner upprätthålls vid extraordinära händelser och klimatförändringar	6 30325 ↘ Bristande it-leverans	Riskägare Eleonore Hammare
Kärnverksamheten ska prioriteras	7 23134 ↘ Risk att överföring av verksamheter till nämnden inte kan genomföras enligt plan	Riskägare Stefan Schildt

8		30319		Informationssäkerhetsrisk	Riskägare Eleonore Hammare
---	---	-------	---	---------------------------	---