

Handläggare
Fanny Eklund
Telefon: 0850808516

Till
Kungsholmens stadsdelsnämnd

Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering

Svar på remiss från Kommunstyrelsen (dnr KS 2021/866)

Förslag till beslut

Remissen besvaras med förvaltningens tjänsteutlåtande.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har begärt stadsdelsnämndens yttrande avseende Stockholm stads kvalitetsprogram. Kvalitetsprogrammet lyfter förhållningssätt och fokusområden som tillsammans syftar till att ge stadens verksamheter en vägledning och gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet omfattar även riktlinjer för informationssäkerhet. Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget och instämmer i att de förhållningssätt och fokusområden som lyfts i programmet är väsentliga för att bidra till en hög kvalitet i stadens och stadsdelsförvaltningens verksamheter.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt stadsdelsnämndens yttrande avseende Stockholm stads kvalitetsprogram. Programmet ersätter tidigare Program för digital förnyelse 2013-2018, Stockholms stads innovationsstrategi, Program för kvalitetsutveckling Strategi för smart och uppkopplad stad, e-hälsa – Nationell strategi för vård och omsorg, IT-strategi för bättre lärande, Grön IT-strategi, e-strategi för Stockholms stad samt tidigare riktlinjer för informationssäkerhet. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 29 oktober 2021. Remissinstanser är samtliga stadsdelsnämnder samt berörda facknämnder.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben. Ärendet är behandlat i rådet för funktionshinderfrågor den 25 oktober 2021, pensionärsrådet den 25 oktober 2021 samt i förvaltningsgruppen den 21 oktober 2021.

Ärendet

Stadsledningskontoret har av kommunfullmäktige haft i uppdrag att ta fram ett nytt kvalitetsprogram som inkluderar innovation och digitalisering under 2020. Kvalitetsprogrammet gäller samtliga nämnder och styrelser och är det formella styrdokumentet för kvalitetsarbetet och därmed stadens arbete med innovation, it och digitalisering. Programmet kompletterar stadens vision, budget, Agenda 2030 samt andra stadsövergripande dokument som till exempel miljöprogram, näringslivspolicy, personalpolicy och inköpsprogram.

Om programmet

Stockholm stads kvalitetsprogram syftar till att ge alla verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet är tvärsektionellt, spänner över stora områden och fastställer riktningen, ambitionsnivån och de förhållningssätt som ska präglade stadens utvecklingsarbete. Det innehåller arbetssätt, formulerar förhållningssätt och ska ge förutsättningar till att stärka förmågan att utveckla effektiva verksamheter som på ett resurssmart och säkert sätt tillhandahåller service och tjänster av hög kvalitet.

Det systematiska kvalitetsarbetet

I programmet framgår att Stockholms stads systematiska kvalitetsarbete ska bygga på ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Staden ska förvalta sitt kommunala uppdrag effektivt och med respekt för skattebetalarnas pengar. Samtidigt som stadens verksamheter ska arbeta för att upprätthålla hög kvalitet, måste de ha kapacitet att förändras och utvecklas. Viktiga redskap i detta är att ha en strukturerad uppföljning och analys. Verksamheterna behöver arbeta systematiskt med att samla in, strukturera och analysera information från olika källor. Intern kontroll behövs för att minska riskerna i verksamheter, förebygga, upptäcka och åtgärda oönskade händelser.

Genom att integrera de tidigare separerade delarna; kvalitetsutveckling med ständiga förbättringar, innovation och digitalisering i ett sammanhållet program tas ett helhetsgrepp om stadens kvalitetsarbete. Detta bidrar även till det övergripande målet om att möta samhällsutmaningarna och skapa värde för stadens målgrupper.

I programmet lyfts sex grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet:

Stockholmarnas fokus

Staden ska vara nyfiken, lyhörd och respektfull inför målgruppernas synpunkter och erfarenheter. Genom aktiv och kontinuerlig dialog om förväntningar, kvalitet, resultat och effekter med alla dem vi är till för ges kunskap om hur målgrupperna upplever stadens service och hur staden kan bli ännu bättre på att möta deras varierade behov och önskemål. För att uppnå detta behöver staden involvera målgrupper och andra aktörer systematiskt i kvalitetsarbetet, förenkla för stockholmare och näringsliv i mötet med staden, säkerställa likställigheten i stadens service och tjänster samt utveckla arbetet med synpunkter och klagomål med fokus på stärkt återkoppling och förbättringsåtgärder.

Helhetssyn

Målgruppernas behov följer inte stadens organisatoriska gränser. Genom att involvera olika professioner och funktioner i kvalitetsarbetet samt genom att utveckla en sammanhållen upplevelse för målgrupperna i deras möte med staden främjar staden nyskapande lösningar för gemensamma utmaningar, koncerngemenskap samt förståelse för stadens samlade ansvar.

Hållbarhet

Stadens kvalitetsarbete är kontinuerligt, långsiktigt och förenar ett socialt, ekonomiskt och miljömässigt hållbarhetsperspektiv. Genom att utveckla strukturer, arbetssätt och stöd för hur innovationer, digitala lösningar och lärande exempel kan spridas för att återanvändas och införas på bredare front främjas ett väl avvägt och balanserat kvalitetsarbete som ger effekt över tid och motverkar kortsiktiga vinster på bekostnad av goda effekter och synergier på längre sikt. Agenda 2030 är ett viktigt verktyg för att prioritera mellan olika projekt för ökad kvalitet.

Handlingsutrymme och mandat för delaktighet

Handlingsutrymme innebär att delegera mandat och ge plats för inflytande. Genom att känna trygghet i handlingsutrymme, mandat och delaktighet byggs ett aktivt medarbetarskap som främjar kreativitet, problemlösning, engagemang och delaktighet. Staden behöver

Lärande

Som lärande organisation är kunskapsutveckling, erfarenhetsutbyte och evidensbaserad praktik grundläggande i stadens kvalitetsarbete.

Öppenhet

Staden främjar dialog och öppenhet genom att dela information, kunskap och data inom staden och med andra. För att uppnå detta behöver staden utveckla förmågan att sammanställa, återanvända och tillgängliggöra information, statistik och data.

Fokusområden

I programmet lyfts även sex identifierade fokusområden som är särskilt viktiga och strategiska att beakta och använda sig av i kvalitetsutvecklingen.

- En **god informationshantering** där staden samlar in data för att kunna anpassa tjänster efter stockholmarnas behov, säkerställer tillförlitlig och uppdaterad kan komma stockholmarna till del och att invånarnas integritet inte äventyras.
- En **medveten finansiering** av utvecklingsprojekt. Utgångspunkten är att projekt ska vara självfinansierade, det vill säga att kostnaderna vägs upp av den besparing som projektet innebär.
- Att staden kan **ta tillvara leverantörers och utförarens potential**, bland annat genom att främja innovationer i upphandlingar.
- En **aktiv och målstyrd dialog** med stockholmarna, där nya dialogformer används för att möjliggöra mångfald och underlätta för röstsvaga grupper att komma till tals.
- Utveckling i **strategiska partnerskap med akademi, näringsliv och andra aktörer**, så att forskningsresultat kommer till nytta för staden och stockholmarna.
- Att staden fortsätter att utveckla **effektiva och stödjande metoder** samt skapar mötesplatser för idéutbyte.

Ansvar

Kommunstyrelsen ansvarar för den centrala styrningen och uppföljningen av stadens kvalitetsarbete med ständiga förbättringar, innovation, digitalisering och it. Det innebär också att kommunfullmäktige kan komma att fatta beslut om tillhörande riktlinjer och kommunstyrelsen ansvarar för tillämpningsanvisningar samt gemensamma handlingsplaner som syftar till att tydliggöra och förverkliga stadens kvalitetsprogram.

Utgångspunkten är att varje nämnd och styrelse ansvarar för sitt kvalitetsarbete. Nämnder och styrelse ska ha system för hantering av synpunkter och klagomål. Uppföljning sker i stadens ordinarie planerings- och uppföljningsprocess, i enlighet med ILS (Integrerad

ledning och styrning). Nämnder och styrelser ska använda stadens gemensamma digitala lösningar, identifiera områden där digitalisering kan skapa nytta och effektivitet samt förvalta och utveckla sina lokala lösningar. Till nämndens ansvar hör även att tillämpa stadens koncernarkitektur för it och digitalisering och är ytterst ansvariga för informationssäkerheten inom sina verksamheter utifrån sitt informationsägarskap.

Stadens chefer har ansvar för att driva och skapa förutsättningar för det systematiska kvalitetsarbetet. Medarbetare i staden ska vara aktiva och delta i verksamhetens kvalitetsarbete genom att ta eget ansvar och initiativ till utveckling.

Riktlinjer för informationssäkerhet

Riktlinjerna för informationssäkerhet är en del av kvalitetsprogrammet och avser att reglera arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag i Stockholms stad. Med informationssäkerhet avses att rätt information ska finnas tillgänglig för rätt mottagare vid rätt tillfälle. Skyddet avser att upprätthålla informationens konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet. Varje nämnd/styrelse är informationsägare för den information som verksamheter hanterar och ansvarar för att den är riktig och tillförlitlig.

Arbetet ska bedrivas genom ett riskbaserat förhållningssätt genom att identifiera, bedöma och följa upp de informationssäkerhetsriskerna som kan uppstå i informationshantering. Stockholms stads ledningssystem för informationssäkerhet sätter ramarna för hur staden styr, genomför och följer upp detta arbete. Förutom riktlinjer för ledningssystem avses kompletterande styrdokument, tillämpningsanvisningar, metodstöd med mera tas fram för att vägleda nämnder och bolag. Utöver detta ska även lokala anvisningar tas fram avseende hur informationssäkerhetsarbetet tillämpas lokalt, samt lokala styrdokument och rutiner.

Nämnder och styrelser ansvarar för att det bedrivs ett effektivt och ändamålsenligt informationssäkerhetsarbete i den egna verksamheterna samt för att riktlinjer och rutiner tillämpas.

Synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till förslaget om Stockholm stads kvalitetsprogram. De förhållningssätt som lyfts i programmet är väsentliga för att uppnå en hög kvalitet och stämmer väl överens med stadens chefsprofil. Programmet kommer bidra till en bred och

tydlig vägledning för hur stadens verksamheter ska prioritera i kvalitetsarbetet.

Programmet har ett tydligt medborgar- och brukarfokus genom att återkommande lyfta vikten av att inhämta information från medborgare och målgrupper som finns inom stadens och stadsdelens verksamheter. Detta sker redan idag på flera sätt genom bland annat medborgar- och brukarundersökningar, individuppföljningar inom äldreomsorg och socialtjänstens verksamheter samt förskoleundersökningen. Förvaltningen vill också förmedla vikten av att återkoppla resultatet till de som har deltagit.

Förvaltningen ställer sig positiv till att innovation och digitalisering lyfts fram som verktyg för att stärka kvalitetsarbetet, vilket är i linje med det utvecklingsarbete som bedrivs inom staden. Det är också viktigt att sprida goda och lärande exempel på utvecklingsarbete som har gjorts inom stadens verksamheter i olika forum.

Förvaltningen ställer sig positiv till att staden har kopplat riktlinjerna för informationssäkerhet till kvalitetsprogrammet, men ser samtidigt att det i vissa fall är en utmaning att öka digitaliseringen samtidigt som kraven på informationssäkerheten stärks. Arbetet med de kompletterande tillämpningsanvisningarna blir viktigt samt att säkerställa att informationssäkerhetsarbetet i så stor utsträckning som möjligt är liknande för hela staden samt för de verksamheter som har liknande uppdrag.

Jämställdhetsanalys

Förvaltningen anser att programmet inte särskilt lyfter kopplingen mellan kvalitet och jämställdhet. Det är i all väsentlighet att ökad jämställdhet för både män och kvinnor även bidrar till ökad kvalitet och säkerställer att det inte finns några ogynnsamma skillnader i den vård som bedrivs. Förvaltningen bidrar till detta genom att i analys av statistik och brukarundersökningar särskilt beakta skillnader kopplat till kön, för att vidare kunna analysera och ta fram åtgärder för att minska ojämlikheter.

Förvaltningen föreslår att Kungsholmens stadsdelsnämnd överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande till kommunstyrelsen som svar på remissen.

Kungsholmens stadsdelsförvaltning
Stadsdelsdirektörens stab

Lindhagensgatan 76
Box 49039
100 28 Stockholm
Växel 08-508 08 000
Fax
kungsholmen@stockholm.se
stockholm.se

Ann-Christine Hansson
Stadsdelsdirektör

Bilagor

1. Remissversion Kvalitetsprogram
2. Remissversion Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholm stad
3. KS 2021/866 Tjänsteutlåtande

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Ann-Christine Hansson, Stadsdelsdirektör	2021-10-11