

**Handläggare**  
Eva-Lena Eirefelt  
Telefon: 0850812192

**Till**  
Södermalms stadsdelsnämnd  
26 november 2020

## **Remiss av Motion om Stockholms stads verksamheter finns till för dess invånare – inte för dess byråkrati**

Svar på remiss från kommunstyrelsen KS 2020/875

### **Förslag till beslut**

Stadsdelsnämnden överlämnar förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

### **Sammanfattning**

Stadsdelsnämnden har på remiss från kommunstyrelsen fått en motion om Stockholms stads verksamheter finns till för dess invånare – inte för dess byråkrati. I motionen skriver Karin Wanngård (S) att stadens ledningssystem, ILS, premierar förvaltningarnas aktiviteter framför invånarnas upplevelser om verksamheternas måluppfyllelse. Motionären anser att det är hög tid att utvärdera och förändra ledningssystemet för att skapa en bättre kommunal verksamhet för stadens invånare.

Inom stadens olika verksamhetsområden finns också andra kompletterande uppföljningsmetoder. Ett exempel på en sådan uppföljningsmetod är den stadsgemensamma uppföljningsmodellen inom äldreomsorgen där samtliga verksamheter följs upp vartannat år. Förvaltningen anser sammanfattningsvis att stadens system för integrerad ledning och styrning av verksamhet och ekonomi, ILS, i stort fungerar väl när analyserna kompletteras med andra uppföljningsmodeller.

### **Bakgrund**

Stadsdelsnämnden har på remiss från kommunstyrelsen fått en motion om Stockholms stads verksamheter finns till för dess invånare – inte för dess byråkrati. Motionen är skriven av Karin Wanngård (S).

Motionen har förutom till Södermalms stadsdelsnämnd remitterats till Skarpnäcks och Spånga-Tensta stadsdelsnämnder, stadsledningskontoret, äldrenämnden och revisionskontoret.

Remissvaret ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 27 november 2020. Förvaltningen har begärt och fått förlängning till den 2 december 2020.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts i stadsdelsdirektörens stab och kansli. Ärendet har behandlats i förvaltningsgruppen och pensionärsråden den 16 november och i rådet för funktionshindersfrågor den 17 november.

### **Ärendet**

I motionen skriver Karin Wanngård (S) att stadens ledningssystem, ILS, premierar förvaltningarnas aktiviteter framför invånarnas upplevelser om verksamheternas måluppfyllelse. Motionären anser att det är hög tid att utvärdera och förändra ledningssystemet för att skapa en bättre kommunal verksamhet för stadens invånare.

Mot bakgrund av detta föreslår motionären att kommunstyrelsen ges i uppdrag att utvärdera och återkomma med förslag till förändringar av stadens ledningssystem med syfte att mäta och följa upp kvaliteten på verksamheterna och den nytta de ger invånarna i Stockholms stad.

### **Synpunkter och förslag**

Stadens system för integrerad ledning och styrning av verksamhet och ekonomi, ILS, omfattar hela koncernen Stockholms stad. Det innebär att ILS gäller för såväl nämndernas som bolagsstyrelsernas verksamheter. ILS-webb är det huvudsakliga verktyget för att styra mot och följa upp kommunfullmäktiges mål, indikatorer och aktiviteter.

ILS bygger på principer om målstyrning och att resultat följs upp mot beslutade mål. Kommunfullmäktige lägger fast de övergripande målen för stadens verksamhet och prioriterade politikområden som till exempel miljö och system för valfrihet. Förvaltningar och bolag bryter sedan ner och konkretiserar målen för verksamheten. Dessa mål ska ange på vilket sätt, utifrån lokala förhållanden och behov, nämnden eller styrelsen bäst kan bidra till att kommunfullmäktiges mål för verksamhetsområdet uppfylls. Mål ska vara konkreta och kunna följas upp med hjälp av indikatorer och andra uppföljningsmetoder.

Inom stadens olika verksamhetsområden finns också andra kompletterande uppföljningsmetoder. Socialtjänstens verksamhetsområden följs med verksamhetsuppföljningar, brukarundersökningar (både stadsgemensamma och verksamhetens

egna) samt individuella uppföljningar. Förskolan följs upp med förskoleundersökningen och webbaserade kvalitetsindikatorer.

Förvaltningen beskriver nedan mer noggrant ett exempel på en annan uppföljningsmetod nämligen den stadsgemensamma uppföljningsmodellen inom äldreomsorgen där samtliga verksamheter följs upp vartannat år. Ibland behöver uppföljning förekomma oftare, exempelvis om verksamheten är nyetablerad eller har påvisat ojämn kvalitet. Modellen bygger på tre uppföljningsmetoder som tillsammans ger underlag för en helhetsbedömning av verksamhetens sammantagna kvalitet. Stadens egna tjänstemän genomför uppföljningarna enligt stadens gemensamma metoder.

#### 1. Verksamhetsuppföljning.

Verksamhetsuppföljning utvärderar strukturkvalitet, det vill säga följsamhet till avtal, lagar, författningar och uppdrag. Verksamhetsuppföljare på respektive stadsdelsförvaltning gör verksamhetsuppföljningarna.

#### 2. Kvalitetsobservationer.

Kvalitetsobservationer tittar på processkvalitet. Det är den faktiska kvaliteten i mötet mellan personalen och den äldre. Äldreförvaltningens kvalitetsobservatörer genomför kvalitetsobservationerna.

#### 3. Kvalitetsuppföljning på individnivå.

Kvalitetsuppföljning på individnivå mäter kvalitet och handlar om den enskildes upplevelse av äldreomsorgen. Biståndshandläggare från respektive stadsdelsförvaltning gör kvalitetsuppföljningar på individnivå.

En annan uppföljningsmetod är brukarundersökningar. Som exempel gör Socialstyrelsen varje år en rikstäckande undersökning av äldres uppfattning om kvaliteten på äldreboenden och i hemtjänsten. Brukarundersökningen används i förvaltningens fortlöpande kvalitetsutvecklingsarbete både på enhets- och förvaltningsnivå.

Förvaltningen menar att det även krävs analyser, inte enbart uppföljning, till grund för en väl fungerande och effektiv verksamhet. Södermalms stadsdelsförvaltning ställde under våren, med anledning av pandemin, om delar av verksamheterna speciellt äldreomsorgen som arbetade med stort fokus på att undvika vidare smittspridning. Detta ledde till att en del uppdrag fick pausas.

Förvaltningen gjorde ändå bedömningen att arbetet för att de äldre ska ha en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande fortsatte men på delvis nya vägar och prognostiserade därför målet för verksamhetsområdet som uppfyllt i tertiärrapport 2.

För att visa hur förvaltningen arbetar med analys och även tittar på andra uppföljningar följer nedan exempel från förvaltningens analys i tertiärrapport 2 av KF:s mål för verksamhetsområdet 1:5  
I Stockholm har äldre en tillvaro som präglas av hög kvalitet, trygghet och självbestämmande:

”Förvaltningens bedömning att målet för verksamhetsområdet uppnås trots rådande pandemi grundas bland annat på att verksamheten snabbt ställt om och flexibelt anpassat insatser, innehåll och aktiviteter till det nya läget. Verksamheten har varit hårt belastad men fungerat bra tack vare fantastiska insatser från medarbetare och chefer.

Med anledning av den pågående pandemin arbetar verksamheten med stort fokus på att undvika smittspridning inom vård- och omsorgsboende och inom hemtjänsten. Det finns i dagsläget inga smittade vare sig på vård- och omsorgsboendena eller inom hemtjänsten. Det finns vård- och omsorgsboenden som hittills inte haft några smittade alls. Inom förvaltningens hemtjänst har ett så kallat förstärkningsteam organiserats. Förstärkningsteamet besöker endast kunder som har konstaterad smitta eller misstanke om smitta, detta för att inte sprida smittan mellan kunder. Förvaltningens förstärkningsteam har även besökt kunder hos privata utförare om dessa inte haft egna förstärkningsteam. I dagsläget finns inga smittade inom hemtjänsten som vårdas av förstärkningsteamet. Eftersom det råder besöksförbud på vård- och omsorgsboendena hjälper medarbetarna på olika sätt till för att underlätta för de äldre att hålla kontakt med sina anhöriga. Dialog kan till exempel ske genom olika digitala kanaler med både bild och tal eller genom att de äldre får hjälp att träffa anhöriga utomhus. På förvaltningens vård- och omsorgsboenden både i egen regi och de som drivs på entreprenad finns möjlighet att träffa anhöriga och vänner på terrassen eller balkongen på varsin sida om ett plexiglas. Förvaltningens medicinskt ansvariga sjuksköterska, MAS, har varit i verksamheterna och utbildat medarbetarna i basala hygienrutiner och informerat om hur skyddsutrustningen ska användas med mera. Hon har varit ute olika tider på dygnet så att samtliga medarbetare fått möjlighet till utbildning och information.”

Förvaltningen anser att stadens system för integrerad ledning och styrning av verksamhet och ekonomi, ILS, i stort fungerar väl när analyserna kompletteras med andra uppföljningsmodeller, som exempelvis den stadsgemensamma uppföljningsmodellen inom äldreomsorgen samt brukarundersökningar som beskrivs ovan.

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

Ann-Christine Jenvén  
Stadsdelsdirektör

**Bilagor**  
Motionen.

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Ann-Christine Jenvén, Stadsdelsdirektör	2020-11-05