

Handläggare
Joanna Millares Rosell
Telefon: 08-508 25 402**Till**
Socialnämnden
2021-10-26

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

Svar på remiss från kommunstyrelsen, Dnr: KS 2021/866

Förvaltningens förslag till beslut

1. Socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Socialnämnden överlämnar tjänsteutlåtandet till kommunstyrelsen.
3. Paragrafen justeras omedelbart.

Fredrik Jurdell
SocialdirektörLisa Cadenius
Avdelningschef

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat Stockholms stads kvalitetsprogram – Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering, till socialnämnden. Kvalitetsprogrammet ska ge alla verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet är stadens styrande dokument för kvalitetsarbetet. Det tydliggör vilket ansvar olika nivåer inom staden (kommunstyrelsen, nämnder och styrelser, chefer och medarbetare) har för kvaliteten. Till kvalitetsprogrammet finns även förslag till en riktlinje för informationssäkerhet som reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag och styrelser i Stockholms stad. Socialförvaltningen är positiv till förslaget till nytt kvalitetsprogram framförallt då det tar ett helhetsgrepp om kvalitetsfrågan och att innovation, digitalisering och informationssäkerhet inkluderas i programmet. Socialförvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har till socialnämnden remitterat Stockholms stads kvalitetsprogram inklusive riktlinje för informationssäkerhet som är en del i det nya kvalitetsprogrammet. Remissvaret ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 29 oktober 2021.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom ekonomienheten i samarbete med övriga berörda enheter på administrativa avdelningen, socialtjänstavdelningen och avdelningen för stadsövergripande sociala frågor. Förvaltningsgruppen har tagit del av ärendet den 20 oktober och funktionshinderrådet har haft möjlighet att ta del av ärendet den 21 oktober.

Ärendet

Det nya kvalitetsprogrammet, *Stockholms stads kvalitetsprogram- Utveckling genom ständiga förbättringar, innovation och digitalisering*, ersätter det tidigare programmen; *Program för kvalitetsutveckling*, *Innovationsstrategi för Stockholms stad*, *Strategi för smart och uppkopplad stad* samt *Program för digital förnyelse*.

I det föreslagna nya kvalitetsprogrammet anges att Stockholms stad ska tillhandahålla service och tjänster som håller hög kvalitet, för så väl dagens som morgondagens stockholmare. För att nå dit krävs ett systematiskt kvalitetsarbete, som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Programmet ska vara stadens styrande dokument för kvalitetsarbetet och kommer att gälla hela staden och dess verksamheter. Kvalitetsprogrammet ska ge alla verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Med programmet tas ett helhetsgrepp om kvalitetsfrågan och olika perspektiv knyts samman och förklaras. Det visar på nyttoaspekter och ska bidra till en ökad tydlighet för hur delar och processer samverkar och förhåller sig till varandra. Stadens övergripande målsättningar beskrivs i visionen, budgeten och i Agenda 2030. Kvalitetsprogrammet är ett komplement som ska ge ramar och stöd när vi prioriterar.

Det tidigare programmet för kvalitetsutveckling antogs 2017. De flesta delar som fanns i det gamla programmet finns även i det nya. Det nya programmet har dock en tydligare helhetssyn där innovation, digitalisering och informationssäkerhet inkluderas. Det nya programmet är uppbyggt utifrån sex strategiska fokusområden samt sex grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet vilket är en skillnad jämfört med tidigare program. Se närmare beskrivning av dessa nedan.

I det inledande kapitlet till det nya föreslagna kvalitetsprogrammet anges att stadens ambition kan sammanfattas på följande sätt:

Stockholms stad – med alla sina verksamheter – ska tillhandahålla service och tjänster som är relevanta och av hög kvalitet för såväl dagens som morgondagens stockholmare. För att nå dit behöver vi arbeta med ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

I det nya kvalitetsprogrammet görs ett försök till förtydligande kring vad Stockholms stad menar med kvalitet. Det anges att det inte finns något entydigt svar kring vad som är hög kvalitet i en så stor och bred organisation som Stockholms stad, utan att det varierar mellan olika verksamheter, över tid och från situation till situation. Därför ska varje verksamhet, utifrån sina mål, formulera kvalitetsmått i de tjänster och den service som den levererar.

Programmet anger att kvalitet i Stockholms stad handlar om:

- att verksamheterna lever upp till målgruppernas behov och förväntningar
- att verksamheterna uppnår mål, önskade resultat och effekter
- att säkerställa likställighet, kontinuitet och förutsägbarhet
- hur graden av måluppfyllelse står sig i förhållande till resursanvändning
- i vilken utsträckning medarbetarna bidrar till kvalitet och förändring

Efter det inledande kapitlet i det nya programmet finns ett kapitel om det systematiska kvalitetsarbetet. I detta kapitel beskrivs bland annat arbetet med ständiga förbättringar vilket beskrivs som grunden i kvalitetsarbetet. Några delar som är nya i beskrivningen jämfört med det föregående programmet är att det tas upp att vi behöver sluta med sådant som inte längre ger nytta samt behovet av att diskutera och hantera målkonflikter. I detta kapitel finns också en beskrivning av innovation och digitalisering.

Det tredje kapitlet i programmet handlar om de sex förhållningssätten som beskrivs som grundläggande, kvalitetsdrivande och strategiska för staden som organisation. Varje förhållningssätt innehåller en beskrivning av vad förhållningssättet innebär och vad staden behöver göra för att agera enligt förhållningssättet. Varje enhet, avdelning, förvaltning och bolag behöver beakta och ta till sig förhållningssätten i tillämpliga delar. Förhållningssätten utgör tillsammans en helhet. De kan ha olika tyngd beroende på var en verksamhet befinner sig, och vilken förflyttning den vill fokusera på. De sex förhållningssätten är:

- Stockholmnarnas fokus
- Helhetssyn

- Hållbarhet
- Handlingsutrymme
- Lärande
- Öppenhet

I det fjärde kapitlet beskrivs de sex strategiska fokusområden som staden identifierat som särskilt viktiga 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 att tillförlitlig och uppdaterad information 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 utförares 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

Det sista kapitlet i det nya föreslagna kvalitetsprogrammet handlar om genomförande, styrning, uppföljning och ansvar. Stadens verksamheter ska arbeta med genomförandet av kvalitetsprogrammet genom att; driva på och arbeta för en kultur som präglas av förhållningssätten i programmet, att utveckla det systematiska kvalitetsarbetet i verksamheten, att utgå från de strategiska fokusområdena och att tydliggöra ansvar och roller. I programmet anges att ytterligare verktyg för att stötta verksamheterna i kvalitetsarbetet kan komma att tas fram på central nivå inom staden. Det är dock upp till varje verksamhet att implementera dessa verktyg i det lokala kvalitetsarbetet.

När det gäller ansvar är utgångspunkten att varje nämnd och styrelse ansvarar för sitt kvalitetsarbete. Nämnderna ska beskriva hur de avser att förverkliga programmet och dess förhållningssätt i verksamhetsplaneringen. Nämnderna och styrelserna har en viktig roll i att tydliggöra behov av förändringar och utveckling under

kommande år, och ansvarar för att utveckla metoder och arbetssätt utifrån verksamheternas olika förutsättningar. Facknämnderna har ett särskilt ansvar att samordna viss uppföljning och utveckling samt bidra till analys inom sina respektive verksamhetsområden. Slutligen beskrivs även chefer och medarbetares ansvar i kvalitetsarbetet.

Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad

Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad är en del av kvalitetsprogrammet och reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag och styrelser i Stockholms stad. Riktlinjen består dels av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet och dels av ett antal fördjupade tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning eller åtkomsthantering. I riktlinjen definieras informationssäkerhet som ett teknikneutralt begrepp vilket innebär skydd av information, oavsett om den är muntlig, pappersbunden eller digital. Med informationssäkerhet avses att rätt information ska finnas tillgänglig för rätt mottagare vid rätt tillfälle. Skyddet avser att upprätthålla informationens konfidentialitet, riktighet och tillgänglighet.

Riktlinjen innehåller bland annat definitioner på olika begrepp såsom systematiskt informationssäkerhetsarbete, It-säkerhet och dataskydd. Vidare innehåller riktlinjen en beskrivning av stadens ledningssystem för informationssäkerhet, att nämnderna ska arbeta utifrån en riskbaserat förhållningssätt och hur ansvarsfördelningen för stadens informationssäkerhetsarbete ser ut. Riktlinjen innehåller också ett antal vägledande principer med utgångspunkt i att informationssäkerhetsarbetet ska bedrivas på ett systematiskt och riskbaserat sätt. Uppföljningen av arbetet med informationssäkerhet ska ske genom både interna granskningar och genom externa revisioner av oberoende part.

Jämställdhetsanalys

Jämställdhetsperspektiv/ jämställdhetsintegrering och jämställdhetsanalyser omnämns inte specifikt i förslaget till nytt kvalitetsprogram. Stockholmarnas fokus är dock ett av de grundläggande förhållningssätten och i detta förhållningssätt anges till exempel att staden behöver säkerställa likställighet i stadens service och tjänster, där det kan tänkas att en likställighet mellan flickor och pojkar, kvinnor och män också avses. Även hållbarhetsperspektivet är ett av de grundläggande förhållningssätten där exempelvis Agenda 2030 anges som ett verktyg i kvalitetsarbetet. Jämställdhet är ett av målen i Agenda 2030 samt ett perspektiv som genomsyrar hela arbetet med agendan.

I det andra kapitlet beskrivs bland annat att arbetet med strukturerad uppföljning och analys, dock omnämns inte jämställdhetsanalys särskilt.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Socialförvaltningen är positiv till förslaget till nytt kvalitetsprogram framförallt då det tar ett helhetsgrepp om kvalitetsfrågan och att innovation, digitalisering och informationssäkerhet inkluderas i programmet. Både de grundläggande förhållningssätten och de strategiska förhållningssätten bidrar till att tydliggöra riktningen för stadens kvalitetsarbete. Förvaltningen vill särskilt poängtera att det är viktigt att alla verksamheter arbetar med förhållningssätten och fokusområdena, bryter ned dem och diskuterar kring vad dessa innebär och hur man kan arbeta med dem i respektive verksamhet.

Några delar i kapitlet om systematiskt kvalitetsarbete som förvaltningen särskilt vill lyfta fram som positiva är styckena om att hantera målkonflikter och att sluta göra sådant som inte längre gör nytta då det är viktiga frågor som ofta får mindre tyngd i kvalitetsarbetet.

Förvaltningen anser att det är bra att kvalitetsprogrammet gör ett försök till att definiera vad staden menar med kvalitet men också att programmet tar upp att varje verksamhet, utifrån sina mål behöver formulera kvalitetsmått i de tjänster och den service som den levererar. Kvalitetsprogrammets definition på kvalitet kan jämföras med definitionen som finns i Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (SOSFS 2011:9) vilket är ett viktigt dokument för stadens socialtjänst och socialförvaltningens arbete. Från ett socialtjänstperspektiv anser förvaltningen att det är synd att stadens definition av kvalitet inte tar med något från Socialstyrelsens definition av kvalitet i SOSFS 2011:9, det vill säga att kvalitet är att en verksamhet uppfyller de krav och mål som gäller för verksamheten enligt lagar och andra föreskrifter.

I förslaget till Stockholms stads kvalitetsprogram omnämns inte jämställdhetsperspektivet särskilt, även om exempelvis hållbarhet och brukarnas fokus är två av de grundläggande förhållningssätten. Förvaltningen vill framhålla att det är viktigt att alla verksamheter analyserar sina resultat utifrån kön tillsammans med andra faktorer, för att uppnå en jämställd och jämlik verksamhet, vilket bör vara en förutsättning för hög kvalitet.

När det gäller riktlinjen för informationssäkerhet ställer sig förvaltningen överlag positiv. Informationssäkerhet är en viktig fråga för Socialförvaltningen. Förvaltningen anser förslaget till Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad är tydligt

formulerad och bedömer att den kommer fungera bra i arbetet med informationssäkerhet. Beskrivningar av definitioner och begrepp på området är bra och att riktlinjen tydligt pekar på att informationssäkerhet är teknikneutralt ser förvaltningen som viktigt. Vidare lyfter riktlinjen att efterlevnad gäller samtliga medarbetare och eventuella leverantörer och konsulter vilket är positivt. Dock ser förvaltningen att riktlinjen i samband med skrivningar kring ansvarsfördelning och tillämpning av reglerna, kort skulle kunna kompletteras med linjeansvaret för informationssäkerhet i syfte att redan på denna nivå tydliggöra chefens ansvar i arbetet med informationssäkerhet.

När det gäller informationssäkerhet kan det nämnas att även i Stockholms stads *Säkerhetsprogram 2020-2023* finns ett avsnitt som behandlar informationssäkerhet. I detta avsnitt anges att staden ska bedriva ett systematiskt och riskbaserat informationssäkerhetsarbete så att stadens informationstillgångar hanteras och skyddas på ett tillfredställande sätt. Förvaltningen anser att det är relevant att informationssäkerhet behandlas i både riktlinjen och i säkerhetsprogrammet. Det skulle dock kunna vara en god idé att hänvisa till säkerhetsprogrammet i den nya riktlinjen, och vise versa, samt att det är av största vikt att säkerställa att innehållet i de olika dokumenten stämmer väl överens även vid senare revideringar av programmen.

Socialförvaltningen föreslår att socialnämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Bilagor

1. Remissversion kvalitetsprogram
2. Remissversion riktlinjer för informationssäkerhet