

Handläggare
Amanda Vidhall
Telefon: 508 29 717

Till
Överförmyndarnämnden

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

Remiss från kommunstyrelsen

Förslag till beslut

Som sitt yttrande över remissen överlämnar överförmyndarnämnden förvaltningens tjänsteutlåtande.

Håkan Andersson
Förvaltningschef

Sammanfattning

Förslaget till Stockholms stads kvalitetsprogram ska ge alla stadens verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Stadens övergripande målsättningar beskrivs i visionen, budgeten och Agenda 2030. Kvalitetsprogrammet är ett komplement som ska ge ramar och stöd vid prioriteringar. Programmet är stadens formella styrdokument för kvalitetsarbete och styr även stadens arbete med innovation, it och digitalisering.

I förslaget identifieras sex områden som är särskilt viktiga att beakta i kvalitetsutvecklingen. Dessa är god informationshantering, medveten finansiering, tillvaratagande av leverantörers och utförarens potential, aktiv och målstyrd dialog med stockholmarna samt utveckling i strategiska partnerskap med bland annat akademi och näringsliv. Förslaget lyfter fram att grunderna till ett systematiskt kvalitetsarbete är ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Överförmyndarförvaltningen tillstyrker förslaget och menar att det grundläggande anslaget i förslag till kvalitetsprogram är riktigt, att

ständiga förbättringar samt innovation och digitalisering är grundläggande i kvalitetsarbetet. Förvaltningen lyfter i svaret fram de utmaningar som förvaltningen har i arbetet med att digitalisera verksamheten.

Ärendet

Kommunstyrelsen har remitterat ett förslag till kvalitetsprogram för Stockholms stad (*bilagt*). Staden ska tillhandahålla service och tjänster som håller hög kvalitet. För att nå dit krävs ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Detta är bakgrunden till förslaget till kvalitetsprogram som ska gälla hela staden och dess verksamheter. Kvalitetsprogrammet ska ge vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet ska hjälpa utveckla effektiva verksamheter som på ett resurssmart och säkert sätt tillhandahåller tjänster av hög kvalitet. Stadens övergripande målsättningar beskrivs i visionen, budgeten och Agenda 2030. Kvalitetsprogrammet är ett komplement som ska ge ramar och stöd vid prioriteringar. Programmet är stadens formella styrdokument för kvalitetsarbete och styr även stadens arbete med innovation, it och digitalisering. Inom vissa områden finns kompletterande riktlinjer, tillämpningsanvisningar och handlingsplaner. En av dessa är förslag till riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad (*bilagd*).

I programmet identifieras sex fokusområden som är särskilt viktiga att beakta i kvalitetsutvecklingen:

- En *god informationshantering*, där data används för att kunna anpassa tjänster efter stockholmarnas behov och staden säkerställer att integriteten inte äventyras.
- En *medveten finansiering* av utvecklingsprojekt, där 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.
- Utveckling i *strategiska partnerskap* med akademi, näringsliv och andra aktörer, så att forskningsresultat kommer till nytta.
- Att staden fortsätter att utveckla *effektiva och stödjande metoder* samt skapar mötesplatser för idéutbyte.

Förslaget lyfter fram att grunderna till ett systematiskt kvalitetsarbete är ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Genom digitalisering kan staden förenkla för stockholmarna, och även för medarbetarna, vilket bidrar till ökad kvalitet.

Ärendets beredning

Förslaget till kvalitetsprogram har remitterats till stadens samtliga nämnder, stadsledningskontoret samt Stockholms stadshus AB för yttrande senast den 29 oktober 2021. Inom förvaltningen har ärendet beretts inom staben samt enheten Tillsyn och utredning 2.

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen tillstyrker Stockholms stads kvalitetsprogram i sin helhet och instämmer i att grunderna till ett systematiskt kvalitetsarbete är ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Genom dessa delar kan förvaltningen höja kvaliteten i sin utredning av ställföreträdarskap samt i sin tillsyn över ställföreträdare. Dessa tre delar är också viktiga för en god service och ökad tillgänglighet för överförmyndarens målgrupper samt förenkling av arbetssätt både för ställföreträdare och för medarbetare.

Ständiga förbättringar

Förvaltningen har sedan 2018 ett överenskommet arbetssätt kring ständiga förbättringar. Arbetssättet innebär att det sker förbättringsmöten inom enheterna. Till dessa möten kan medarbetare lämna förbättringsförslag som rör enhetens arbetsområde. Vid mötena går medarbetarna igenom förslagen samt prioriterar och fördelar uppgifter utifrån lämnade förslag. Medarbetarna är på så sätt delaktiga i att upptäcka förbättringspotential och sedan genomföra förändringar för att nå en förbättring. Detta är ett sätt för förvaltningen att upprätthålla och förbättra kvaliteten i förvaltningens processer och rutiner.

Förvaltningen samarbetar med andra överförmyndarförvaltningar i landet för att lära av varandra. Det sker dels inom ett nätverk i Stockholmsregionen, ett nätverk bland större städer samt inom föreningen Sveriges förenade överförmyndare. Det kan till exempel handla om utbyte av rutiner, mallar och arbetssätt.

Statistik

En utmaning i förvaltningens kvalitetsarbete är uppföljning och analys av statistik från Wärna, förvaltningens diariesystem sedan 2003. Detta då systemet inte är anpassat för att få fram och följa upp all statistik som är relevant för förvaltningen, till exempel statistik gällande handläggningstider. Ökad möjlighet till uppföljning är särskilt

prioriterat i överförmyndarens övergripande vision med den pågående digitaliseringen, vilken går ut på att upphandla ett ärendehanteringssystem samt eventuellt medföljande e-tjänst för överförmyndarförvaltningen. Analys och uppföljning av statistik kommer därför förhoppningsvis bli betydligt enklare när förvaltningen, i och med en digitalisering, får ett ärendehanteringssystem.

Internkontroll

Förvaltningen har utvecklat sin internkontroll betydligt under de senaste åren vilket bland annat stadens revisorer har uppmärksammat och givit beröm för.

Aktiv och målstyrd dialog

En del i att nå ökad kunskap kring hur verksamheten kan höja sin kvalitet och ständigt förbättras är en dialog med målgrupper såsom huvudmän och ställföreträdare. Förvaltningen tar emot ca 3 000 mejl och telefonsamtal per månad. Det är i huvudsak ställföreträdare och huvudmän som hör av sig för kommunikation kring sina ärenden. Ett arbete pågår inom förvaltningen med kompetenshöjande utbildning för personalen som rör service, bemötande och konsten att hantera svåra samtal. För att få in fler synpunkter än de som tas emot över telefon och mejl utför förvaltningen enkätundersökningar dels för huvudmän och dels för ställföreträdare. Resultaten ligger till grund för det fortsatta arbetet med att höja kvaliteten i verksamheten.

På överförmyndarens hemsida finns också möjlighet för vem som helst att direkt lämna synpunkter och förbättringsförslag kring förvaltningens verksamhet. Som förslaget framhåller är det särskilt viktigt att ge röstsvaga grupper, såsom överförmyndarens huvudmän, förutsättningar och möjligheter till inflytande.

Förvaltningen samarbetar även med Stockholms läns Godmans- och Förvaltarförening. Föreningen finansierar sin verksamhet till större del genom bidrag från överförmyndarnämnden och förvaltningen medverkar vid kurser och konferenser som föreningen anordnar.

Inom ramen för funktionshindersrådet sker ett samarbete med de funktionshindrades organisationer, vilka företräder många av förvaltningens huvudmän. Ett samarbete finns även med demensförbundet där förvaltningen medverkar på kurser för huvudmän, anhöriga och ställföreträdare som har anknytning till demens.

Digitalisering

I förslaget till kvalitetsprogram framförs vikten av att det finns gemensamma digitala lösningar som möjliggör organisationsöverskridande samverkan inom staden.

Förvaltningen har positiva erfarenheter av arbetet i det gemensamma ledningssystemet ILS och anser att det är bra om systemet utvecklas vidare. Förvaltningen använder även stadens ekonomisystem Agresso och stadens personaladministrativa system LISA som i huvudsak fungerar bra.

Nyligen har systemet eDok, vars syfte är att få ett standardiserat arbetssätt för ärende-och dokumenthantering i Stockholms stad, införts på förvaltningen för hantering av nämndprocessen samt allmänna ärenden. De flesta av förvaltningens nämndärenden är dock enskilda ärenden som hanteras i förvaltningens lokala diariesystem. Det finns i nuläget inte någon integrering mellan de två systemen, vilket innebär en del extra arbete samt att förvaltningen inte kan dra nytta av samtliga förenklingar av arbetssätt som eDok hade kunnat innebära.

Förvaltningen driver sedan 2011 ett intensivt arbete med att digitalisera verksamheten. Alla anställda har under tio år varit engagerade i arbetet med processkartläggningar, arbetsgrupper, workshops, rensningar i arkiv, rensningar i diariesystemet, utbildningar med mera.

Med stöd av stadsledningskontorets IT-avdelning har förvaltningen utvecklat ärendehanteringssystemet Provisum och tillhörande e-tjänst Valter som dock inte kunde införas på grund av bristande IT-säkerhet. Förvaltningen har därefter med stöd av stadsledningskontorets IT-avdelning utvecklat en del i det stadsgemensamma ärendehanteringssystemet Esset som anpassats till förvaltningens verksamhet. Esset skulle införts i mars 2020 men projektet avbröts bland annat då det blev för dyrt.

Efter stadens beslut att inte införa det stadsgemensamma ärendehanteringssystemet Esset upphandlar förvaltningen nu ett eget ärendehanteringssystem. Det innebär att förvaltningen inte kommer att kunna samverka i samma verksamhetssystem som stadsdelsförvaltningar, socialförvaltningen och äldreförvaltningen använder. Det finns fördelar med att samverka inom staden med andra förvaltningar i samma ärendehanteringssystem men det finns även fördelar att samverka med andra överförmyndarförvaltningar i samma verksamhetssystem.

Ett arbete bedrivs inom förvaltningen för att förbättra informations-säkerheten. Det är en stor utmaning för en liten organisation att leva upp till kraven i stadens riktlinjer för informationssäkerhet. Överförmyndarförvaltningen kommer här att behöva stöd av stadsledningskontoret.

Pandemin leder till nya arbetssätt

Förvaltningen vill slutligen lyfta att pandemin har krävt ett nytänkande vad gäller hemarbete och arbetssätt. Det pågår nu diskussioner om hur arbetssättet ska se ut när restriktionerna, med anledning av covid-19, tas bort. Detta för att komma fram till vad i det nya arbetssättet som bör fortsätta och vad som inte längre skapar något värde när restriktionerna tagits bort.

Bilaga

Bilaga 1 Remissversion Stockholms stads kvalitetsprogram

Bilaga 2 Remissversion Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad