

Handläggare
Sarah Chaara
Telefon: 0850824953

Till
Skärholmens stadsdelsnämnd
2021-10-21

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

Svar på remiss från Kommunstyrelsen dnr. KS 2021/866

Förslag till beslut

1. Skärholmens stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.
2. Omedelbar justering.

Sammanfattning

Remiss avseende Stockholms stads kvalitetsprogram samt riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad har skickats till bland annat samtliga stadsdelsnämnder i staden. Förvaltningen är positiv till programmet och riktlinjen men vill särskilt framhålla vikten av flexibilitet och användbarhet avseende digitala lösningar.

Bakgrund

Remiss avseende Stockholms stads kvalitetsprogram samt riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad har skickats samtliga stadsdelsnämnder och majoriteten av facknämnderna i staden.

Ett antal av Stockholms stads program och strategier kommer att ersättas av ett kvalitetsprogram som ska ge alla verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet och som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Riktlinje för informationssäkerhetsarbetet är en del av det kvalitetsprogram som nu skickats på remiss.

Följande program och strategier kommer att upphöra gälla och ersättas av Stockholms stads kvalitetsprogram:

- Program för digital förnyelse 2013-2018
- Stockholms stads innovationsstrategi
- Program för kvalitetsutveckling
- Strategi för Stockholm som smart och uppkopplad stad

- eHälsa - Nationell IT-strategi för vård och omsorgtillämpning
- för Stockholms stad
- IT-strategi för bättre lärande
- Grön IT-strategi
- e-Strategi för Stockholms stad

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom staben i samverkan med avdelningen för nämnd- och verksamhetsstöd. Pensionärsrådet och rådet för funktionshinderfrågor har getts möjlighet att inkomma med synpunkter.

Ärendet

I Stockholms stads kvalitetsprogram som skickats på remiss framkommer att Stockholms stad ska tillhandahålla service och tjänster som håller hög kvalitet för stockholmare. För att nå dit krävs ett systematiskt kvalitetsarbete, som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Därför har staden tagit fram kvalitetsprogrammet som gäller hela staden och dess verksamheter. Programmet ska ge alla verksamheter i staden vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet.

Det framkommer i Stockholms stads kvalitetsprogram att programmet är stadens styrande dokument för kvalitetsarbetet som även styr stadens arbete med innovation, it och digitalisering. Det tydliggör vilket ansvar olika nivåer inom staden (kommunstyrelsen, nämnder och styrelser, chefer och medarbetare) har för kvaliteten. Kvalitetsprogrammet är ett komplement till stadens övergripande målsättningar som beskrivs i visionen, budgeten och i Agenda 2030 och ska ge ramar och stöd.

Det framkommer i Stockholms stads kvalitetsprogram att kvalitetsarbetet ska vara hållbart och staden strävar efter en öppenhet i kvalitetsarbetet, där olika delar av staden samarbetar, delar information med andra och värdesätter mångfald, nytänkande och förslag.

I Stockholms stads kvalitetsprogram framkommer att staden har identifierat 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.

Skärholmens stadsdelsförvaltning
Stab

Bodholmsplan 2, 127 26 Skärholmen
Box 503
127 26 Skärholmen
Växel 08-508 24 000
Fax
skarholmen@stockholm.se
stockholm.se

- En medveten finansiering av utvecklingsprojekt, där 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.
- 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.

Enligt Stockholms stads kvalitetsprogram som skickats på remiss är grunden i kvalitetsarbetet är ständiga förbättringar och utveckling. I det dagliga arbetet strävar staden efter att optimera befintliga arbetssätt, processer, strukturer, ledning och kompetenser. Ibland krävs det även att staden gör större förändringar, vilket ofta kräver innovation och digitalisering.

I Stockholms stads kvalitetsprogram som ärendet behandlar framkommer att staden definierar innovation som en förändring som betraktas som ny, skapar värde (nytta) och är tagen i bruk (nyttiggjord). Innovation skiljer sig därmed till viss del från ett mer kontinuerligt utvecklingsarbete. Det kan handla om att ta fram nya eller förbättrade tjänster, arbetssätt, processer eller att organisera sig på nya sätt för att nå ökad kvalitet och resurseffektivitet.

I Stockholms stads kvalitetsprogram som skickats på remiss framkommer att när nya tjänster, arbetssätt eller processer utvecklas kan det göras genom att digitalisera och införa digitala lösningar. Enligt programmet handlar digitalisering främst om nya sätt att tänka, kommunicera och arbeta med hjälp av ny teknik, eller tillämpa befintlig teknik på nya sätt. Genom digitalisering kan arbetskrävande moment tas bort, interna processer kan göras mer effektiva och en ökad involvering av målgrupperna i stadens utveckling kan möjliggöras. Rätt hanterad kan digitaliseringen därmed bidra till att skapa en effektivare välfärd där medarbetare i högre grad kan ägna sin arbetstid åt invånarnära, värdeskapande och kvalificerade frågor. Därför ska staden ta till vara digitaliseringens möjligheter i kvalitetsarbetet. Ambitionen återspeglas också i visionen om den smarta och innovativa staden.

Skärholmens stadsdelsförvaltning
Stab

Bodholmsplan 2, 127 26 Skärholmen
Box 503
127 26 Skärholmen
Växel 08-508 24 000
Fax
skarholmen@stockholm.se
stockholm.se

Grundläggande förhållningssätt för ökad kvalitet

Enligt Stockholms stads kvalitetsprogram som ärendet behandlar är stadens medarbetare den viktigaste resursen i kvalitetsarbetet. Medarbetarnas förståelse för uppdraget är avgörande för kvaliteten;

hur medarbetare ser på sin egen roll och hur väl potentialen tas tillvara. De värderingar, den kultur och de incitamentsstrukturer som finns i stadens olika arbetsplatser påverkar hur delaktiga medarbetare vill, vågar och kan vara.

Därför har staden, i kvalitetsprogrammet, formulerat ett antal kvalitetsdrivande och grundläggande förhållningssätt, som är strategiska för staden som organisation:

- Stockholmarnas fokus
- Helhetssyn
- Hållbarhet
- Handlingsutrymme
- Lärande
- Öppenhet

I riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad framkommer att stadens arbete med ett grundläggande och systematiskt informationssäkerhetsarbete ska bidra till att staden upprätthåller trygghet och förtroende hos medborgare, näringsliv och besökare, men också att lagar, förordningar och riktlinjer efterlevs. Eftersom staden har som ambition att genom digitalisering skapa bättre kvalitet i stadens tjänster, frigöra personalens tid, minska miljöpåverkan och uppnå en mer kostnadseffektiv handläggning av ärenden. Om informationen innehåller fel, inte går att komma åt eller hamnar i fel händer kan inte trygghet, effektivitet och innovation uppnås i samma utsträckning. Därför måste stadens nämnder och styrelser arbeta systematiskt med informationssäkerhet i sina verksamheter.

I riktlinjen definieras vad informationssäkerhet är, stadens ledningssystem för informationssäkerhet beskrivs samt att följande mål och principer gällande informationssäkerhet lyfts fram:

- Ansvaret för informationssäkerhet är känt och accepterat. Roller med ansvar för informationssäkerhet har ledningens stöd och mandat för att kunna utöva ansvaret.
- Säkerhetsnivå och inriktning för arbetet bygger på riskanalyser och informationsklassningar.
- All information och alla it-tjänster har en ägare. Ägare av informationen respektive ägare av it-tjänster ansvarar för att dessa skyddas i enlighet med kraven i denna riktlinje samt kraven från genomförd klassning och riskanalys.
- Rätt information finns tillgänglig för rätt mottagare vid rätt tidpunkt på ett spårbart sätt. Den princip som styr vilken information som en mottagare får tillgång till är att tillgång

endast ges då arbetsuppgifterna motiverar det samt att sekretessregler tillåter det.

- Arbetet med dataskydd är integrerat i det generella informationssäkerhetsarbetet.
- Informationssäkerhetsarbetet i nämnder och styrelser är utformat så att det tar hänsyn till de skiftande krav, behov och lagstiftning som gäller i olika verksamheter.
- Skyddsåtgärder för de it-tjänster som används av en majoritet av nämnder och styrelser är prioriterade i informationssäkerhetsarbetet.
- Det finns en positiv säkerhetskultur som uppmuntrar engagemang hos alla anställda och övriga som denna riktlinje gäller, och bidrar till att regler efterlevs och ständig förbättring av informationssäkerheten uppnås. Samtliga medarbetare genomgår årligen de obligatoriska utbildningar för informationssäkerhet som är beslutade.

Synpunkter och förslag

Skärholmens stadsdelsförvaltning ställer sig i stort positiv till Stockholms stads kvalitetsprogram och menar att kvalitetsprogrammet bygger på de principer som är avgörande för ett systematiskt kvalitetsarbete. Programmet lyfter behovet av anpassningsförmåga, helhetssyn, föränderlighet, modigt utvecklingsinriktat ledarskap och medarbetarskap samt att våga ompröva och ändra riktning vid behov. Det framhåller att stadens verksamhet är en del i en föränderlig omvärld vilket kräver insikt i samhällsförändringar och långsiktig utveckling för att kunna planera för att möta dessa. Programmet hänvisar också det systematiska kvalitetsarbetet till de ordinarie processerna för styrning och uppföljning och till nationella krav på ledningssystem.

Vikten av långsiktig gemensam riktning

För mål och inriktning på längre sikt (för att kunna möta långsiktig utveckling) lyfter programmet stadens Vision 2040 som en del av styrningen. Förvaltningen instämmer i att långsiktiga mål och gemensam bild om vart vi är på väg tillsammans, är en viktig grund för ett systematiskt kvalitetsarbete. Vision 2040 är en avgörande långsiktig vägledning och måluppfyllnad förutsätter innovation och ständiga förbättringar.

Skärholmens stadsdelsförvaltning Stab

Bodholmsplan 2, 127 26 Skärholmen
Box 503
127 26 Skärholmen
Växel 08-508 24 000
Fax
skarholmen@stockholm.se
stockholm.se

Nämnder, bolagsstyrelser och verksamheter ska utifrån Vision 2040 besluta om konkreta mål och arbetssätt för att bidra till att visionen nås. Här vill förvaltningen framhålla vikten av att berörda nämnders och bolagsstyrelsers konkreta mål och arbetssätt samordnas inom strategiskt viktiga frågor för staden - det vill säga betydelsen av att

det finns en samsyn och löpande koordinering, inte bara av, målbilden utan även av åtgärderna för att nå Vision 2040. Det kan dels handla om angreppssätt och metoder för att bryta ned visionen till det egna uppdraget, men framför allt att i ett nästa steg matcha respektive nedbruten planering för relevanta nämnder och styrelser mot varandra.

Stockholms stads kvalitetsprogram lyfter vikten av att utveckla effektiva och stödjande metoder samt skapar mötesplatser för idéutbyte och lärande. Sådana arenor, menar förvaltningen, kan med fördel *också* användas för samordning av åtgärderna mot långsiktiga strategiska mål. En samsyn även kring åtgärderna är relevant utifrån ett kvalitetsperspektiv, då en gemensam riktning avseende vägen mot långsiktiga mål även sätter en riktning för kvalitetsarbetet. En gemensam riktning i åtgärderna mot målen innebär för kvalitetsarbetet – vilket programmet också framhåller – också möjligheten att i samverkan ta ställning vad staden ska sluta att göra då det inte längre skapar något värde.

Vikten av löpande samordning och synergier

Avseende ansvar klargör kvalitetsprogrammet vilka gemensamma förutsättningar som styr kvalitetsarbetet i alla stadens verksamheter samt vilket utpekade ansvar för genomförande och uppföljning av kvalitetsarbetet som olika nivåer inom staden har; kommunstyrelsen, övriga styrelser och nämnder, chefer och medarbetare. Förvaltningen ser positivt på de klargöranden som framkommer i programmet och att varje nämnd och styrelse inom staden behöver driva sitt kvalitetsarbete utifrån en bild av de egna behoven, baserad på fakta och systematisk uppföljning av arbetet.

Programmet klargör också på att bra sätt vad kvalitet i Stockholms stad handlar om; exempelvis att leva upp till behov, att nå mål och önskade resultat, i vilken utsträckning medarbetarna bidrar till kvalitet och förändring, att väga målpåfyllelse mot resursanvändning. Kvalitet handlar också om att utveckla smarta arbetssätt över organisations- och professionsgränserna, vilket tangerar det som programmet lyfter i relation till helhetssyn. Helhetssyn är nödvändigt för att fånga nödvändiga perspektiv i ett kvalitetsarbete. Helhetssyn kan också effektivisera arbetet för fler. Exempel på områden där idéutbyte och samverkan skulle kunna få stor effekt på kvalitet såväl som effektivitet är arbetet med internkontroll och nationella krav på ledningssystem och processkartläggning. Detta då ett antal av stadens nämnder har samma grunduppdrag och liknande processer för att driva detta uppdrag. Denna typ av kvalitetsfrågor kan med fördel behandlas på

de arenor som programmet ger förslag på, under central samordning och utifrån en gemensam grund, för ökad effektivisering och kvalitet.

Ständiga förbättringar visavi innovation

När ständiga förbättringar inte räcker för att nå önskade resultat och effekter är, enligt Stockholms stads kvalitetsprogram, innovation ett verktyg för att nå önskad kvalitet. I relation till detta menar förvaltningen att programmet ännu tydligare skulle kunna framhålla kopplingen till styrningen: Att ständiga förbättringar ligger som en del av det systematiska kvalitetsarbetet (koppling till exempelvis internkontroll och nationella krav på ledningssystem) och att innovation/större förändrings-/förbättringsarbeten styr i verksamhetsplaner, underlag för budget samt i nedbrytningen av Vision 2040 och åtgärderna för att nå visionen.

Vikten av digitalisering

Förvaltningen menar att det är positivt att programmet så tydligt framhåller vikten av stabila, långsiktigt hållbara digitala lösningar som möjliggör organisationsöverskridande samverkan. Här vill förvaltningen också framhålla vikten av flexibilitet, användbarhet och möjligheten att dela dokument, information och arbetsytor digitalt på ett kreativt och utvecklingsinriktat sätt. Detta bedömer förvaltningen vara en förutsättning och drivkraft i innovationsarbetet och ett behov som vuxit inte minst utifrån den utveckling av arbetssätt och synen på arbetsplatsen som Covid – 19 inneburit.

Riktlinje för informationssäkerhet

Förvaltningen ser positivt på riktlinjen och menar att den på ett bra sätt beskriver den övergripande strukturen kring informationssäkerhetsarbetet i staden.

Jämställdhetsanalys

Ärendet bedöms påverka män och kvinnor i lika hög omfattning.

Patrik Åhnberg
Stadsdelsdirektör

Cecilia Fogelberg
Stabschef

Skärholmens stadsdelsförvaltning
Stab

Bodholmsplan 2, 127 26 Skärholmen
Box 503
127 26 Skärholmen
Växel 08-508 24 000
Fax
skarholmen@stockholm.se
stockholm.se

Bilagor

1. Kvalitetsprogram
2. Riktlinje för informationssäkerhet i Stockholms stad

Attesterat av

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

Namn	Datum
Patrik Åhnberg, Stadsdelsdirektör	2021-10-06
Cecilia Fogelberg, Stabschef	2021-10-06