

**Handläggare**  
Jessica Johansson  
Telefon: 0850803069

**Till**  
Spånga-Tensta stadsdelsnämnd

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

Svar på remiss från kommunstyrelsen KS 2021/866

### **Förslag till beslut**

1. Spånga-Tensta stadsdelsnämnd godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande och överlämnar det som svar på remissen.
2. Paragrafen förklaras omedelbart justerad.

### **Sammanfattning**

Kommunstyrelsen har överlämnat en remiss till Spånga-Tensta stadsdelsnämnd gällande Stockholms stads kvalitetsprogram. Syftet med programmet är att ge vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Utgångspunkten i det nya kvalitetsprogrammet är att det systematiska kvalitetsarbetet innebär ständiga förbättringar, att innovation krävs för utveckling och ökad kvalitet samt att staden behöver ta tillvara på digitaliseringens möjligheter. Förvaltningen ställer sig överlag positiv till förslaget om stadens kvalitetsprogram.

### **Bakgrund**

Kommunstyrelsen har överlämnat en remiss till Spånga-Tensta stadsdelsnämnd gällande Stockholms stads kvalitetsprogram. Ärendet har även remitterats till stadsledningskontoret, Stockholms Stadshus AB, samtliga övriga stadsdelsnämnder och övriga fackförvaltningar i staden. Kvalitetsprogrammet ersätter Program för kvalitetsutveckling, Innovationsstrategi, Strategi för smart och uppkopplad stad samt Program för digital förnyelse.

### **Ärendets beredning**

Ärendet har beretts inom avdelningen för ekonomi och kvalitet.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

Fagerstagatan 15  
Box 4066  
16304 Spånga  
Växel 08-50803000  
Fax  
spanga-tensta@stockholm.se  
www.stockholm.se/spanga-tensta

## Ärendet

Syftet med programmet är att ge vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Stadens övergripande målsättningar beskrivs i visionen, budgeten och i Agenda 2030. Kvalitetsprogrammet ska ses som ett komplement och är tänkt att ge ramar och stöd när prioriteringar behöver göras i verksamheten. Utgångspunkten i det nya kvalitetsprogrammet är att det systematiska kvalitetsarbetet innebär ständiga förbättringar, att innovation krävs för utveckling och ökad kvalitet samt att staden behöver ta tillvara på digitaliseringens möjligheter. Programmet ska bidra till att skapa en kultur som gynnar kvalitetsutveckling.

Kärnan i programmet är sex grundläggande förhållningssätt som ska säkerställa ett framsynt kvalitetsarbete:

- Stockholmarnas upplevelse i fokus
- Helhetssyn på uppdraget och verksamheten
- Hållbarhetsperspektivet leder oss
- Handlingsutrymme och mandat för delaktighet
- Lärande organisation
- Öppenhet i kvalitetsarbetet

Vidare har sex strategiska fokusområden identifierats som anses särskilt viktiga att beakta och använda sig av i kvalitetsutvecklingen:

- En god informationshantering
- En medveten finansiering av utvecklingsprojekt
- Tillvarata leverantörers och utförares potential
- En aktiv och målstyrd dialog med stockholmarna
- Utveckling i strategiska partnerskap
- Fortsätter utveckla effektiva och stödjande metoder

Förslag kring riktlinjer för informationssäkerhet är även framtagna och är en del av kvalitetsprogrammet. Riktlinjerna reglerar arbetet med informationssäkerhet för samtliga nämnder och bolag i staden.

## Synpunkter och förslag

Stadens program för kvalitetsutveckling är ett viktigt dokument då det anger ramarna för ett långsiktigt och stadsövergripande kvalitetsarbete. Förvaltningen ställer sig positiv till att de nuvarande styrdokumenterna i arbetet revideras och utmynnar i ett gemensamt sammanhållet program för stadens kvalitetsarbete. Vidare bedömer förvaltningen att det nya programmet ger bättre stöd och en tydligare riktning i det fortsatta kvalitetsarbetet inom verksamheten.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

Fagerstagatan 15  
Box 4066  
16304 Spånga  
Växel 08-50803000  
Fax  
spanga-tensta@stockholm.se  
stockholm.se

Förvaltningen anser att de beskrivna förhållningssätten i stort är bra och de identifierade strategiska områdena i programmet relevanta. Det framgår tydligt vilka ambitioner staden har och vilka krav som ställs på medarbetare och chefer för att uppnå målen i kvalitetsprogrammet. Förvaltningen upplever programmet som modernt och anpassat utifrån de möjligheter som innovation och digitalisering medför. Jämfört med tidigare program är begreppet kvalitet tydliggjort vilket är positivt utifrån flera perspektiv.

En aspekt som förvaltningen särskilt vill lyfta fram är vikten av ett medborgar- och brukarperspektiv i det systematiska kvalitetsarbetet. Programmet belyser betydelsen av att ta tillvara på stockholmarnas kunskaper och förslag där en aktiv och öppen dialog är en förutsättning för att det ska kunna ske. Förvaltningen anser att det finns behov av att ytterligare tydliggöra och stärka medborgar- och brukarperspektivet i stadens kvalitetsarbete. Detta med syfte att säkra att rätt prioriteringar i verksamheten görs och för att säkerställa att utbudet av service och tjänster möter efterfrågan. I programmet förtydligas betydelsen om att medarbetaren ges handlingsutrymme och mandat för delaktighet vilket är positivt då professionens expertis bör ges stort utrymme i kvalitetsarbetet. Risken finns dock att nuvarande beskrivning gällande medborgarens delaktighet skulle kunna leda till att stockholmarna får information och möjlighet att uttrycka sig i frågor men att de i praktiken inte ges möjlighet att kunna påverka. Förvaltningen ser behov av att göra tillägg i programmet om att struktur, arbetssätt samt modell för arbetet behöver införas när det gäller medborgar- och brukarinflytandeperspektivet inom stadens verksamheter.

Förvaltningen anser att det är bra att informationssäkerhet är kopplat till programmet då det är en förutsättning för det systematiska kvalitetsarbetet, eftersom information är verksamhetens viktigaste resurs för att kvalitetssäkra arbetet. Beskrivning av roller, ansvarsfördelning och uppföljning är tydliga.

När det gäller implementering av programmet vore det önskvärt att ett gemensamt enhetligt synpunkt- och avvikelshanteringssystem införs, som inkluderar hantering av inkomna medborgarförslag, synpunkter och klagomål samt verksamheternas egna identifierade avvikelser. Då avvikelshantering är avgörande för det systematiska kvalitetsarbetet skulle en gemensam struktur och likvärdig rapportering möjliggöra en mer effektiv verksamhet. Ett gemensamt IT-verktyg möjliggör bland annat jämförelser över tid samt jämförelser på enhetsnivå och mellan bolag och förvaltningar.

**Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

Fagerstagatan 15  
Box 4066  
16304 Spånga  
Växel 08-50803000  
Fax  
spanga-tensta@stockholm.se  
stockholm.se

Förvaltningen ställer sig överlag positiv till förslaget gällande stadens nya kvalitetsprogram med tillhörande riktlinjer för informationssäkerhet. Förvaltningen förslår att stadsdelsnämnden lämnar svar på remissen enligt detta tjänsteutlåtande.

Victoria Callenmark  
tf. Stadsdelsdirektör

Sara Hallström  
Avdelningschef

### **Bilagor**

1. Kvalitetsprogram
2. Riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad

#### **Spånga-Tensta stadsdelsförvaltning**

Fagerstagatan 15  
Box 4066  
16304 Spånga  
Växel 08-50803000  
Fax  
spanga-tensta@stockholm.se  
stockholm.se

## **Attesterat av**

Detta dokument har godkänts digitalt av följande personer:

<b>Namn</b>	<b>Datum</b>
Victoria Callenmark, tf. Stadsdelsdirektör	2021-10-14
Sara Hallström, Avdelningschef	2021-10-14