

Handläggare
Elisabeth Landström
Telefon: 08-508 36 245

Till
Äldrenämnden
Den 19 oktober 2021

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

Svar på remiss från kommunstyrelsen, dnr KS 2021/866

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Sammanfattning

Kommunstyrelsen har remitterat förslag till nytt program för kvalitetsutveckling inklusive förslag till riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad till äldrenämnden.

Programmet fungerar som en gemensam plattform för kvalitetsutveckling och omfattar samtliga nämnder och bolag i Stockholms stad. Likt tidigare kvalitetsprogram tydliggörs stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering. Programmet bygger på ett antal grundläggande förhållningssätt och fokusområden som är särskilt viktiga att beakta i kvalitetsutvecklingen. Nytt för denna version är att riktlinjer för informationssäkerhet föreslås vara en del av kvalitetsprogrammet. Riktlinjen består dels av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet dels av ett antal fördjupade tillämpningsanvisningar inom särskilda områden.

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till förslaget om nytt program för kvalitetsutveckling. Det är positivt att programmet lyfter vikten av att ha medborgarnas fokus i kvalitetsarbetet samt att stadens grundläggande förhållningssätt har förtydligats som kompass om vad de ska leda till och vad staden behöver utveckla. Däremot anser förvaltningen att riktlinjer för informationssäkerhet rimligen borde ingå i ett annat program som i sak är mer besläktat med informationssäkerhetsfrågor, såsom exempelvis stadens säkerhetsprogram.

Bakgrund

Kvalitetsprogrammet som är ett komplement till visionen, budgeten och i Agenda 2030 syftar till att ge Stockholms stads alla verksamheter vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet. Inom vissa områden i programmet finns kompletterande riktlinjer, tillämpningsanvisningar och handlingsplaner för att konkretisera programmet. Den senaste versionen av kvalitetsprogrammet är från år 2016.

Kommunstyrelsen har skickat ut förslag till nytt kvalitetsprogram samt riktlinjer för informationssäkerhet på remiss till samtliga facknämnder, stadsdelsnämnder och Stockholms Stadshus AB. Yttrandet ska vara kommunstyrelsen tillhanda senast den 29 oktober 2021.

Ärendet

Stockholms stads kvalitetsprogram

Stockholms stads kvalitetsprogram är stadens formella styrdokument för kvalitetsarbetet som även styr stadens arbete med innovation och digitalisering. Likt tidigare kvalitetsprogram tydliggörs stadens ambitioner inom det systematiska kvalitetsarbetet som omfattar ständiga förbättringar, innovation och digitalisering.

Utgångspunkterna för stadens kvalitetsarbete är att stockholmarna ska ges delaktighet och kunna påverka och utöva inflytande över kvalitetsutvecklingen i stadens verksamheter. Vidare ska stadens medarbetare ansvara för och ges förutsättningar att arbeta med kvalitetsutveckling inom sitt område.

Det nu reviderade kvalitetsprogrammet för kvalitetsutveckling ska fortsatt fungera som en gemensam plattform för kvalitetsarbetet inom staden och ge vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner avseende kvalitetsarbetet.

Nytt för denna version är att det finns en definition över vad kvalitet innebär i Stockholms stad, ett antal utpekade fokusområden samt att riktlinjer för informationssäkerhet föreslås vara en del av kvalitetsprogrammet.

Programmet beskriver 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

Programmet pekar också på ett antal fokusområden som är särskilt viktiga 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.

Programmet utgår som tidigare från ett antal grundläggande förhållningssätt för stadens organisation:

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

Nytt för denna version är att innebörden av dessa förhållningssätt har förtydligats om vad de ska leda till och vad staden behöver utveckla.

Riktlinjer för informationssäkerhet

Riktlinjer för informationssäkerhet, som föreslås vara en del av Stockholms stads förslag till kvalitetsprogram, reglerar arbetet med informationssäkerhet inom samtliga nämnder och bolag i Stockholms stad.

Förslaget till riktlinje består dels av övergripande mål och principer för informationssäkerhetsarbetet och dels av ett antal fördjupade tillämpningsanvisningar inom särskilda områden, exempelvis informationsklassning och åtkomsthantering.

Enligt förslaget ska stadens arbete med informationssäkerhet följas upp genom både interna granskningar och genom externa revisioner av oberoende part. Uppföljningen ska ske såväl inom samtliga nämnder och bolagsstyrelser som på stadsövergripande nivå. Stadens beslutade processer för internkontroll ska följas.

Den verksamhet och informationshantering som träffas av säkerhetsskyddslagen omfattas inte av kraven i förslaget. För sådan hantering gäller säkerhetsskyddslagen samt av staden beslutade styrdokument för området.

Kommunfullmäktige beslutar om riktlinjen, vilken utgör en central del i stadens ledningssystem för informationssäkerhet. Tillämpningsanvisningar beslutas av kommunstyrelsen eller av den till vilken kommunstyrelsen delegerat rätten att fatta beslut om dessa.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts inom avdelningen för stadsövergripande äldreomsorgsfrågor. Samverkan med de fackliga organisationerna har skett i förvaltningsgruppen den 13 oktober 2021.

Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet den 12 oktober 2021 och socialnämndens, äldrenämndens och överförmyndarnämndens gemensamma råd för funktionshinderfrågor den 21 oktober 2021.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Förvaltningen ställer sig positiv till den reviderade versionen av stadens kvalitetsprogram. Kvalitetsprogrammet är ett viktigt dokument då det ger en samlad vägledning och en gemensam förståelse för stadens ambitioner avseende kvalitetsarbetet. Den reviderade versionen tydliggör vikten av dialog med stadens målgrupper samt vikten av ett systematiskt kvalitetsarbete som omfattar ständiga förbättringar för att utveckla stadens verksamheter. Förvaltningen anser att det är positivt att programmet lyfter vikten av att ha medborgarnas fokus i kvalitetsarbetet samt att stadens grundläggande förhållningssätt har förtydligats som kompass om vad de ska leda till och vad staden behöver utveckla.

Avgörande för en god kvalitet är att såväl målgrupperna som medarbetarna ges möjlighet till delaktighet och inflytande. Det är därför viktigt att det finns fungerande processer som fångar

medborgarnas perspektiv och att medarbetarnas delaktighet i kvalitetsarbetet säkerställs. Förvaltningen anser därför att det är viktigt att kompletterande riktlinjer och tillämpningsanvisningar konkretiserar hur detta ska följas upp och säkerställas.

Förvaltningen ställer sig i huvudsak positiv till förslaget om riktlinjer om informationssäkerhet. Dokumentets språkliga utformning och textmassa är skrivet så att även yrkesgrupper utan fackkunskaper inom områdena informationssäkerhet och dataskydd kan ta till sig informationen, vilket enligt förvaltningen är önskvärt. Däremot anser förvaltningen att riktlinjen rimligen borde ingå i ett annat program som i sak är mer besläktat med informationssäkerhetsfrågor, såsom exempelvis stadens säkerhetsprogram. Detta eftersom riktlinjen för informationssäkerhet annars kan komma att beaktas i alltför liten utsträckning, då den i praktiken endast kommer att utgöra en bilaga till kvalitetsprogrammet, som i åtskilliga delar skiljer sig rent ämnesmässigt från nämnda riktlinje.

Förvaltningen föreslår att äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen.

Patric Rylander
Äldredirektör
Äldreförvaltningen

Linda Hamnes
Avdelningschef
Äldreförvaltningen

Bilagor

1. Remissversion kvalitetsprogram
2. Remissversion riktlinjer för informationssäkerhet i Stockholms stad