# Lokal handlingsplan för hbtq-frågor

## 1 BAKGRUND

Mot bakgrund av att homosexuella, bisexuella och transpersoner löper större risk att drabbas av olika former av ohälsa än den övriga befolkningen har Stockholms läns landsting utarbetat en särskild hbtq-policy.[1] Diskrimineringslagen och hälso- och sjukvårdslagen utgör grunder för denna.

Enligt policyn ska landstingets verksamheter tillvarata medarbetarnas erfarenheter och kunskaper och värdesätta den mångfald som olika kön, ålder, sexuell läggning, etnicitet, trosuppfattning och funktionsnedsättning utgör. Medarbetarna ska ha hög kompetens, vara lyhörda och ha ett professionellt förhållningssätt.

Policyn anger tre mål rörande synliggörande, kompetens och bemötande som syftar till reflexion och insatser för att inkludera hbtq-perspektivet i samtliga verksamheter. Varje mål har en vision, förslag till åtgärder samt indikatorer för uppföljning.

Samtliga verksamheter ska utarbeta lokala handlingsplaner för åtgärder och uppföljning av målen, vilka ska redovisas årligen.

Förvaltningens lokala hbtq-plan följer den centrala policyn. De visioner och mål som anges nedan har anpassats till verksamhetens behov. Antalet åtgärder har minskats något jämfört med den centrala policyn. Med anledning av nämndens uppdrag och verksamhetens omfattning bedöms detta vara tillfyllest. Förvaltningen utesluter dock inte att ytterligare åtgärder kan tillkomma.

Under punkten 5 redovisas förvaltningens arbete avseende hbtq. Handlingsplanen gäller tills vidare.

### *1.1 Förvaltningens uppdrag och ärenden*

Patientnämndens förvaltning är en instans dit patienter och anhöriga kan vända sig när problem uppstått vid kontakter med i stort sett all offentligt finansierad hälso- och sjukvård. Nämndens förvaltning utreder vad som skett, föreslår lösningar, informerar och lotsar vid behov vidare till annan instans. Förvaltningen gör inga egna medicinska bedömningar och ger inte råd i hälso- och sjukvårdsfrågor.

Därutöver har förvaltningen en lagreglerad skyldighet att rekrytera, utbilda och förordna stödpersoner till patienter som tvångsvårdas i psykiatrin eller isoleras enligt smittskyddslagen.

I majoriteten av ärendena framkommer inga uppgifter rörande patientens/anmälarens/stödpersonens eventuella hbtq-identitet.

## 2 SYNLIGGÖRANDE

### *2.1 Vision*

Alla med hbtq-identitet känner sig inkluderade och synliggjorda i förvaltningens kommunikation med befolkningen och i kontakten med medarbetare.

[1] HBT-policy för Stockholms läns landsting (2012)

### 2.2 Mål

Information och kommunikation om förvaltningens tjänster och service ska såväl språkligt som bildmässigt omfatta personer med hbtq-identitet. Hbtq-perspektivet ska beaktas vid val av kommunikationskanaler.

### 2.3 Målet nås genom att

1. hbtq-perspektivet inkluderas vid nyproduktion och uppdatering av informationsmaterial och blanketter samt på hemsidan
2. förvaltningen kontinuerligt ser över rutiner och arbetsmiljö för att säkerställa att synliggörandet av hbtq-perspektivet även omfattar den egna personalen.

### 2.4 Indikatorer

Varje år redovisas

1. vilka åtgärder som vidtagits för att öka synliggörandet av personer med hbtq-identitet samt de kvantitativa och kvalitativa resultaten av dessa åtgärder
2. vilka åtgärder som vidtagits för att säkerställa ett hbtq-inkluderande perspektiv gentemot de egna medarbetarna.

## 3 KOMPETENS

### 3.1 Vision

Alla medarbetare har relevant hbtq-kompetens och visar professionalitet i mötet med personer med hbtq-identitet.

### 3.2 Mål

Medarbetarnas kunskap och hbtq-kompetens ska öka kontinuerligt så att personer med hbtq-identitet får den service som motsvarar deras behov.

### 3.3 Målet nås genom att

1. förvaltningen varje år vidtar de åtgärder som bedöms angelägna för att öka hbtq-kompetensen på ett sätt som är relevant för verksamheten
2. förvaltningen tar del av relevant kunskap och erfarenhet från exempelvis experter, frivilligorganisationer, anställda, patienter och anhöriga i syfte att ökat och utveckla hbtq-kompetensen.

### 3.4 Indikatorer

Varje år redovisas

1. vilka åtgärder som vidtagits för att öka relevant hbtq-kompetens hos medarbetare samt de kvantitativa och kvalitativa resultaten av dessa åtgärder
2. vilka åtgärder som vidtagits för att tillvarata relevant kunskap och erfarenheter inom området.

## 4 BEMÖTANDE

### 4.1 Vision

Alla som har kontakt med förvaltningen bemöts, oavsett kön, könsidentitet, könsuttryck och sexuell läggning, på ett respektfullt och lyhört sätt.

### 4.2 Mål

I syfte att skapa ett öppet förhållningssätt till och ett gott bemötande av dem som kontaktar förvaltningen ska medarbetarnas medvetenhet om egna attityder i hbtq-frågor öka kontinuerligt.

### 4.3 Målet nås genom att

1. förvaltningen varje år vidtar de åtgärder som bedöms angelägna för att öka medvetenheten om och göra medarbetarna uppmärksamma på egna attityder till och värderingar om hbtq-frågor
2. förvaltningen inkluderar hbtq-frågor i sitt kvalitets- och utvecklingsarbete.

### 4.4 Indikatorer

Varje år redovisas

1. vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra bemötandet och öka medvetenheten och kunskapen om hbtq-frågor hos medarbetarna samt de kvantitativa och kvalitativa resultaten av dessa åtgärder
2. vilka åtgärder som vidtagits för att förbättra kvaliteten och utveckla arbetet mot ett bra bemötande av personer med hbtq-identitet.

## 5 ÅRLIG UPPFÖLJNING

En handläggare har utsetts att bevaka ärenden av diskriminerande karaktär i förvaltningens databas. Ärenden med hbtq-relaterade frågeställningar återförs på ärendemöten där förvaltningens samtliga handläggare deltar. Ärendena redovisas även i förvaltningens årsrapport.

### 5.1 Synliggörande

Förvaltningen följer hbtq-relaterade ärenden aktivt. Ärendena diskuteras vid ärendemöten och redovisas i förvaltningens årsrapporter.

Samtligt informationsmaterial är neutralt utformat. Hbtq-perspektivet inkluderas vid nytryck/uppdatering av informationsmaterial, blanketter eller text på hemsidan.

### 5.2 Kompetens

Förvaltningen har som rutin att de senast anställda löpande ska genomföra den webbaserade utbildningen HBTQ – normer, kön och sexualitet. Deltagandet följs upp årligen.

### 5.3 Bemötande

Förvaltningens kvalitetsmål gällande bland annat bemötande följs upp genom enkäter riktade till anmälare var tredje år. Minst 90 procent av dem som har kontakt med förvaltningen ska vara nöjda med personalens bemötande. Detta mål har uppfyllts vid samtliga undersökningar. I det fall någon person med känd hbtq-identitet framför synpunkter på bemötandet kommer detta att belysas och diskuteras internt i gruppen.