Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

Förvaltningsjurist Johan Karlsson

PaN 2018-04-10 P 8
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-02-14

PaN A1802-0003577
LS 2017-1198

Yttrande över remiss av förslag till Policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för Stockholms läns landsting

Ärendet

Patientnämnden har beretts möjlighet att yttra sig över ovanstående remiss senast den 12 april 2018.

Förvaltningens synpunkter

Remissförslaget innebär i stort att den föreslagna policyn för uppförande, bemötande och likvärdig behandling samordnar och ersätter ett stort antal styrdokument i syfte att skapa en tydligare styrning av landstinget i dessa frågor. Policyn kompletteras av mer detaljerade styrande dokument inom specifika områden. Ett eller flera kompletterande styrande dokument kommer att tas fram för att säkerställa tydlig och ändamålsenlig styrning av bland annat jämställdhet, likabehandling, icke-diskriminering och hbtq-frågor.

Patientnämnden framhåller att samlandet av flera policyer inom samma eller liknande områden till en policy skapar bättre tydlighet och samordning. Patientnämnden är vidare positiv till landstingets effektiviseringsarbete som syftar till att antalet styrdokument ska minska och att lokala dokument därmed endast arbetas fram vid särskilda behov av kompletteringar/förtydliganden i den egna verksamheten. Policyn är förhållandevis kort och utformad i generella termer, vilket är positivt då det underlättar förståelsen av de vittomfattande fält som policyn ska täcka. Eftersom de ovannämnda kompletterande styrande dokumenten ännu inte har tagits fram innebär dock den generella policyn att remissinstanserna inte på förhand kan säkerställa hur de viktiga områdena kommer att beröras i detalj. Nämnden utgår dock från att nedanstående synpunkter kommer att beaktas inte endast i arbetet med att ta fram den nya policyn utan även i arbetet med de mer detaljerade styrdokumenten.

Patientnämnden vill inledningsvis framhålla en synpunkt på ordet "likvärdig" i policyns namn. Att möta invånare, patienter och medarbetare på samma eller ett likvärdigt sätt kan medföra att individer med olika förutsättningar inte får ett anpassat bemötande. På grund av människors olikheter vad gäller exempelvis bakgrund och fysiska och mentala förutsättningar krävs enligt nämndens mening ett individanpassat bemötande som inte är likformigt. Likabehandling förutsätter likvärdiga individer vilket inte är fallet. På motsvarande sätt bör det under 2.1.2 utvecklas att medborgare på grund av särskilda behov och förutsättningar kräver personanpassad information och bemötande.

Patientnämnden ser ett värde av att en ny policy på området innehåller ett eller flera avsnitt eller punkter som i enlighet med 3-5 kapitlen i patientlagen:

- Säkerställer att varje *patient* får information om dennes vård och behandling samt anpassar informationen till patientens förutsättningar
- Främjar ett gott samspel mellan patienter och hälso- och sjukvårdspersonal

- Säkerställer att patienter bemöts med respekt och empati
- Klargör att vården arbetar patientcentrerat genom att anpassa vården efter patienternas behov och förutsättningar så att patientens delaktighet står i centrum
- Främjar patientens inflytande i hälso- och sjukvården.

Patientnämnden ser vidare värdet av att hbtq-perspektivet tas in även i policyn och inte enbart i kompletterande styrande dokument. Att information och kommunikation om landstingets tjänster och service inkluderar personer med hbtq-identitet är en viktig punkt som finner stöd i nu gällande HBT-policy. Vidare föreslås att policyn klargör att landstinget ska beakta hbtq- och jämställdhetsperspektiven i sin verksamhet.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- avge yttrande till landstingsstyrelsens remissförslag för Policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för Stockholms läns landsting i enlighet med förvaltningschefens förslag till yttrande

- omedelbart justera paragrafen.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Bilaga

1. Policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för Stockholms läns landsting (LS 2017-1198)

Stockholms läns landsting

Diarienummer
LS 2017–1198

Ankom
2018 -02- 13
Patientnämndens förvaltning

Policy

Uppförande, bemötande och likvärdig behandling

Gäller för Stockholms läns landsting

9 februari 2018

Dokumenttyp	Fastställd	Giltig till och med
Dokumentnummer	Fastställd av	Upprättad av
Informationssäkerhetsklass		

Innehållsförteckning

1. **Dokumentinformation** 3
1.1 Syfte 3
1.2 Tillämpning 3
1.3 Definitioner 3
1.4 Uppföljning 4

2. **Policy** 5
2.1 Landstingets ansvar som organisation 5
2.2 Medarbetarens ansvar 7
2.3 Leverantörens ansvar 8

1. Dokumentinformation

1.1 Syfte

Policyn för uppförande, bemötande och likvärdig behandling är landstingets uppförandekod och anger styrande principer för hur landstinget ska bedriva och utveckla verksamheten på ett etiskt riktigt och hållbart sätt. Den anger också principer för vilket uppförande och bemötande samt likvärdig behandling som förväntas av varje medarbetare inom landstinget samt av de leverantörer som möter invånarna på uppdrag av landstinget. Policyn tydliggör vad invånarna kan förvänta sig av landstinget inom dessa områden. Dels direkt i mötet mellan verksamhet och invånare, dels indirekt via landstingets samverkan med intressenter som företräder invånarna. Policyn anger principer för att landstinget ska vara en attraktiv arbetsgivare i syfte att attrahera och behålla rätt kompetens.

Innehållet i policyn utgår från gällande lagstiftning och konventioner och kompletterar dessa. Formuleringar är i enlighet med grundläggande principer för offentlig förvaltning och mänskliga rättigheter.

1.2 Tillämpning

Policyn gäller för landstingets nämnder (nämnd/styrelse och förvaltning) och bolag (styrelse och verksamhet) och ska tillämpas, där så är relevant, i avtal med alla som arbetar på uppdrag av nämnder och bolag. Landstingets nämnder och bolag ska säkerställa att leverantörer som utför tjänster till invånarna har samma krav på sig i frågor om uppförande, bemötande och likvärdig behandling som om landstinget hade tillhandahållit tjänsten. Leverantörer ska respektera denna policy och landstingets uppförandekod för leverantörer samt leva upp till ställda miljökrav.

Överträdelser ska i första hand rapporteras till närmaste chef eller till verksamhetens personalfunktion. Överträdelser kan också rapporteras anonymt till landstingets visselblåsarfunktion.

Policyn kompletteras av mer detaljerade styrande dokument inom området.

1.3 Definitioner

Nedan anges landstingets definitioner för begrepp som är kopplade till policyn.

Hållbarhet

Hållbarhet innebär att verksamheten bedrivs och utvecklas så att den är pålitlig, långsiktig och anpassningsbar utifrån sammanvägd hänsyn till sociala, miljömässiga och ekonomiska aspekter.

Kvalitet
Kvalitet är verksamhetens förmåga att optimalt utnyttja sina beslutade resurser för att tillfredsställa och helst överträffa invånarnas behov och förväntningar inom ramen för landstingets mål och budget.

Invånare
Begreppet invånare omfattar befolkningen som helhet, olika målgrupper inom den samt intressentgrupper som representerar invånare vid givna situationer.

Intressent
Intressenter är de organisationer som landstinget har ett aktivt förhållande till och måste föra dialog med eller samverka med för att verksamheten ska fungera väl. Exempel på intressenter är kommuner, statliga myndigheter, organisationer inom civilsamhället (som patientföreningar och stiftelser) samt privata företag (som potentiella leverantörer och finansiärer).

Nedan anges definitioner i lag och konvention som är viktiga för förståelsen av policyn.

Grundläggande principer för offentlig förvaltning
Regeringsformen slår fast grundläggande principer för svensk offentlig förvaltning: demokrati (all offentlig makt utgår från folket); legalitet (den offentliga makten utövas under lagarna); objektivitet (offentlig förvaltning ska beakta allas likhet inför lagen samt iaktta saklighet och opartiskhet); fri åsiktsbildning samt respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans frihet och värdighet.

Grundläggande principer för mänskliga rättigheter
De mänskliga rättigheterna definieras och regleras i konventioner och andra internationella juridiska dokument, framtagna av bland andra FN och EU. De mänskliga rättigheterna sammanfattas i sex så kallade rättighetsprinciper som Sveriges kommuner och landsting har översatt till ickediskriminering, jämlikhet, delaktighet, inkludering, transparens samt ansvar.

Diskriminering
Diskriminering innebär att någon missgynnas eller kränks, direkt eller indirekt, beroende på någon av de sju diskrimineringsgrunder som anges i diskrimineringslagen: kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, funktionsnedsättning, sexuell läggning samt ålder.

1.4 Uppföljning
Policyns efterlevnad ska följas upp enligt landstingets ledningsprocess.

2. Policy

Stockholms läns landsting är en demokratiskt styrd och offentligt finansierad verksamhet och ska uppfylla högt ställda krav på etik, uppförande, bemötande och likvärdig behandling. Det är en förutsättning för invånarnas förtroende och för hållbarhet och kvalitet i verksamheten.

Grundläggande principer för uppförande, bemötande och likvärdig behandling inom landstinget är att verksamheterna ska bedrivas och utvecklas så att de är hållbara och i enlighet med landstingets vision, med landstingets mål och budget samt med landstingets värderingar: öppenhet, kompetens, pålitlighet och samverkan.

2.1 Landstingets ansvar som organisation

2.1.1 På uppdrag av invånarna

Landstinget arbetar på uppdrag av invånarna i Stockholms län vilket ställer höga krav på öppenhet och pålitlighet.

- Landstinget ska ge invånarna tillgång till information och möjlighet till insyn i landstingets verksamhet för att kunna delta i den demokratiska processen och föra dialog med förtroendevalda och verksamheter.

- Landstinget ska agera sakligt och opartiskt och arbeta systematiskt för att motverka alla former av korruption och oegentligheter.

- Landstinget ska säkerställa korrekt klagomålshantering och arbeta systematiskt för att missförhållanden inom verksamheten rapporteras och hanteras skyndsamt.

2.1.2 Likvärdig och god service

Landstinget ska ge likvärdig och god service till alla invånare. Det innebär att erbjuda generell service av hög kvalitet till alla invånare men anpassad så att den motsvarar olika människors förutsättningar.

- I landstingets alla verksamheter ska medarbetare ha kunskap och kompetens för att synliggöra och möta individer likvärdigt och respektfullt, med servicekänsla och hänsyn till behov och förutsättningar. Landstinget ska motverka alla former av diskriminering.

- Landstinget ska arbeta systematiskt för att främja jämställdhet och jämlikhet. I det ingår att landstingets alla verksamheter ska arbeta hälsobefrämjande och bidra till att skapa förutsättningar för en god, jämställd och jämlik hälsa hos invånarna.

- Landstinget ska bedriva och utveckla sina verksamheter med hänsyn till de olika målgrupper som ska kunna ta del av verksamheternas tjänster. Landstingets verksamheter och lokaler ska vara tillgängliga och säkra så att alla berörda målgrupper har möjlighet att förflytta och orientera sig i dem samt använda landstingets tjänster på ett säkert, självständigt och ändamålsenligt sätt.

- Landstingets kommunikation ska vara lättillgänglig, säker och tydlig utifrån olika målgruppers behov, situation och motivation.

- Landstinget ska erbjuda kunskap och stöd för att invånarna ska kunna fatta egna beslut och vara delaktiga i beslut som rör dem inom ramen för landstingets verksamheter.

2.1.3 Kvalitet och hållbarhet

Resurseffektivitet och samverkan är förutsättningar för att landstinget ska kunna erbjuda service av hög kvalitet i en komplex och föränderlig omvärld.

- Landstinget ska bedriva och utveckla verksamheten så att den ger mesta möjliga kvalitet och nytta för invånarna inom ramen för vad som är långsiktigt ekonomiskt hållbart för landstinget.

- Landstinget ska systematiskt samverka och samråda med invånarna och/eller de intressenter som företräder dem för att ta till vara deras kunskap och erfarenheter i utvecklingen av verksamheten. När det är möjligt och lämpligt ska landstinget utveckla verksamheten tillsammans med invånarna och/eller de intressenter som företräder dem.

- Landstinget ska bedriva ett systematiskt miljöarbete för att minska klimatpåverkan, bli mer resurseffektivt samt minska de miljö- och hälsorisker som beror på direkta och indirekta utsläpp från verksamheten. Landstingets miljöarbete ska inspirera och stimulera till innovation och utveckling.

- Landstingets inköpsprocess ska främja hållbarhet, bidra till hållbar produktion, motverka kränkningar av mänskliga rättigheter och arbetstagares rättigheter samt motverka negativ miljöpåverkan och korruption.

2.1.4 En attraktiv verksamhet

Medarbetarnas kunskap är landstingets viktigaste resurs och landstinget ska erbjuda goda arbetsvillkor för att attrahera och behålla rätt kompetens.

- Landstinget ska erbjuda goda arbetsvillkor och säkerställa att alla medarbetare med likvärdig befattning har likvärdiga möjligheter, rättigheter och skyldigheter. Chefsansvar ska vara tydligt och väl avvägt i förhållande till befogenheter.

- All rekrytering och anställning ska utgå från verksamhetens behov av kompetens och de processer som rör rekrytering ska vara transparenta och tillgängliga för alla. Rekrytering, lönesättning och befordran ska ske utifrån prestation, kompetens och befattning.

- Landstinget ska främja en god hälsa hos medarbetarna. Dels genom att skapa förutsättningar för en bra balans mellan yrkesliv och privatliv, dels genom att landstingets arbetsplatser ska vara säkra, hälsosamma och anpassade så att alla har goda förutsättningar att kunna utöva sitt arbete. Landstinget ska motverka alla former av allvarlig stress, mobbning, kränkande särbehandling, trakasserier, hot och våld.

- Landstinget ska skapa förutsättningar för medarbetares lärande och kompetensutveckling i arbetet och för att göra medarbetarna delaktiga i utvecklingen av verksamheten.

2.2 Medarbetarens ansvar

2.2.1 Det goda mötet

Varje möte mellan en medarbetare och en invånare, kollega, leverantör eller annan intressent påverkar landstingets förutsättningar att erbjuda god service och vara en attraktiv arbetsplats.

- Medarbetare ska i sitt arbete möta alla likvärdigt, professionellt och respektfullt med hänsyn till individuella behov och förutsättningar.

- Invånarna ska mötas med god servicekänsla.

- Alla former av mobbning, kränkande särbehandling, trakasserier, hot och våld är oacceptabla inom Stockholms läns landsting.

- Medarbetare har en grundlagsskyddad åsiktsfrihet och yttrandefrihet och ska respektera att det gäller för alla invånare och alla kollegor.

2.2.2 En god förebild

Varje företrädare för landstinget förväntas agera ansvarsfullt, korrekt och med gott omdöme så att invånarna på goda grunder kan känna förtroende för landstingets verksamhet.

- Medarbetare och förtroendevalda ska i alla sammanhang agera så att det inte kan förekomma risk att de gör sig skyldiga till korruption eller oegentligheter i någon form.

- Medarbetare ska arbeta för att uppnå landstingets mål, genomföra fattade beslut och ge invånarna god service utan att använda mer resurser än nödvändigt.

- Beslut ska grundas på sakskäl och inte på personliga åsikter eller intressen.

- Stor återhållsamhet ska gälla vid mottagande av gåva eller förmån. I samband med upphandling och myndighetsutövning är alla typer av gåvor och förmåner otillåtna.

- Resor och möten i tjänsten ska kunna motiveras av arbetsuppgifterna, tillföra ett värde till verksamhetens utveckling och genomföras på ett effektivt, miljöanpassat och säkert sätt.

2.3 Leverantörens ansvar

En stor del av landstingets verksamhet utförs av leverantörer som har ansvar för direkta möten med invånarna. Att dessa leverantörer agerar ansvarsfullt och korrekt är en förutsättning för att landstinget ska kunna erbjuda god service. Det är också en förutsättning för landstingets trovärdighet och invånarnas förtroende.

- Leverantörer som har ansvar för direkta möten med invånarna förväntas möta varje invånare likvärdigt, professionellt och respektfullt, med god servicekänsla och hänsyn till individuella behov och förutsättningar.

- Alla former av mobbning, kränkande särbehandling, trakasserier, hot och våld är oacceptabla i Stockholms läns landstings egna verksamheter såväl som i verksamheter som arbetar på uppdrag av landstinget.