Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2018-02-27

HSN 2018-0272

Handläggare:
Yvonne Lettermark

Hälso- och sjukvårdsnämnden
2018-04-10

Yttrande över förslag till ny policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för Stockholms läns landsting

Ärendebeskrivning

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) har fått ovannämnda policy på remiss från finansroteln med önskan om synpunkter på förslaget till ny policy. Yttrandet föreslås fokusera på särskilda fördelar med förslaget till policy, eventuella direkta felaktigheter i förslaget till ny policy samt medskick till landstingsstyrelsen och landstingsstyrelsens förvaltning inför arbetet med implementering av policyn samt kompletterande styrande dokument.

Beslutsunderlag

Hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande, 2018-02-27
PM Remiss om förslag till policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling

Förslag till beslut

Hälso- och sjukvårdsnämnden beslutar

att avge yttrande till landstingsdirektören över förslag till ny policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för Stockholms läns landsting i enlighet med hälso- och sjukvårdsdirektörens tjänsteutlåtande

att omedelbart justera beslutet.

Förvaltningens motivering till förslaget

I syfte att säkerställa effektiv ledning, styrning och uppföljning inom Stockholms läns landsting (SLL) gav landstingsfullmäktige i SLL Mål och budget 2018, i uppdrag till landstingsstyrelsen att arbeta fram förslag till förändring av landstingets policyer. I samma syfte har landstingsstyrelsen gett i uppdrag till landstingsdirektören att minska antalet policyer från 24 till ett tiotal. Målet är en minskad administrativ överbyggnad och sänkta kostnader för administration i kärnverksamheten. En tydligare styrning förväntas också ge möjliggöra ökad efterlevnad och förbättrade förutsättningar för uppsikt.

Som ett led i detta arbete har ett förslag till en ny policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för SLL tagits fram. I arbetet med framtagandet av policyn har en stor arbetsgrupp deltagit med representanter från fem förvaltningar och tre bolag: landstingsstyrelsens förvaltning, hälso- och sjukvårdsförvaltningen, trafikförvaltningen, kulturförvaltningen, tillväxt- och regionplaneförvaltningen, Locum AB, Danderyds Sjukhus AB, Karolinska Universitetssjukhuset och Internfinans.

I förslaget till ”Policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för Stockholms läns landsting” inryms verksamhetsområdena antikorruption, miljö och social hållbarhet, där social hållbarhet inkluderar jämställdhet och jämlikhet, likabehandling, icke-diskriminering, hbtq-frågor, nationella minoriteter, barns rättigheter, tillgänglighet för funktionsnedsatta samt folkhälsa. Ett antal av dessa verksamhetsområden handlar i mångt och mycket om icke-diskriminering samt jämställdhet.

HSF anser att en stor fördel med förslaget till policy är att tidigare separata policyer med till del överlappande innehåll samlas i en och samma policy, vilket gör det lättare för invånare och medarbetare att se kopplingen mellan lagar, regelverk och denna policy. Det är dessutom bra att befintliga riktlinjer för antikorruption, resor och möten, bisyssla samt miljö fortsätter att gälla.

Att policyn kompletteras med ett antal mer detaljerade styrande dokument inom specifika områden är både positivt och nödvändigt. Samtidigt innebär detta att de delar som rör implementering och uppföljning av policyns olika delområden kan behöva förstärkas och kompletteras exempelvis med tillämpningsanvisningar eller checklistor.

HSF har inte kunnat se några direkta felaktigheter i förslaget till ny policy. Förvaltningen ställer sig dock tveksam till förslaget att policyn för delaktighet för personer med funktionsnedsättning (LS2016-0469) ska upphöra att gälla. Det vore oklokt att föreslå att en nyligen framtagen policy med bred förankring i civilsamhället tas bort.

HSF saknar i policyn begreppet värdegrund. Begreppet värdegrund kan anses vara inarbetat och välkänt ute i verksamheterna. Att lyfta begreppet värdegrund och hänvisa till densamma är av vikt i avtalsrelationen med leverantörer och i uppföljningen av alla avtal är något som adresserats i HSF:s arbete med att ta fram en plan för hur vård enligt etiska riktlinjer och uppförandekod ska implementeras i samtliga avtal.

Det bör också tas i beaktande att styrningen på nationell nivå ser olika ut inom ramen för de olika politikområden som i promemorian benämns social hållbarhet (jämställdhet och jämlikhet, likabehandling, icke-diskriminering, hbtq-frågor, nationella minoriteter, barns rättigheter, tillgänglighet för funktionsnedsatta samt folkhälsa).

Utöver ovanstående vill förvaltningen dessutom framhålla följande:

Punkt 1.2 Tillämpning
I avsnittet om tillämpning (s.3) framgår att leverantörer ska respektera policyn. Förvaltningen anser att leverantörer ska *följa* policyn.
Avsnittet om tillämpning bör kompletteras med ett stycke om uppföljning och implementering. Förslagsvis genom att föreslagen text under punkt 1.4 flyttas och inarbetas i samma avsnitt (dvs 1.2.) och ges följande kompletterande lydelse. ” Policyns efterlevnad följs upp enligt landstingets ledningsprocess. I tillämpliga delar följs också policyn upp inom ramen för ordinarie avtals- och verksamhetsuppföljning. Delar av policyn kan också följas upp i särskild ordning. ”

Punkt 1.3 Definitioner
Policyn saknar en definition av jämställdhet och jämlikhet. Förslagsvis kompletteras skrivningen med SLL:s egna definitioner:
Jämlikhet definieras som ”att individer ska ha samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter inom alla väsentliga områden i livet oavsett kön, könsöverskridande identitet eller uttryck, ålder, etnisk tillhörighet, religion eller annan trosuppfattning, sexuell läggning eller funktionsnedsättning. Jämlikhet utgår från alla människors lika värde.”
Jämställdhet definieras som ”jämlikhet mellan könen. Det betyder att kvinnor och män har samma rättigheter, skyldigheter och möjligheter inom alla väsentliga områden i livet.”

Punkt 2.1.1 Likvärdig och god service, första stycket:
Landstinget ska ge likvärdig och god service till alla invånare. Det innebär att erbjuda service av god kvalitet till alla invånare men anpassad så den motsvarar människors olika förutsättningar.

Punkt 2.1.2 Likvärdig och god service
Landstinget ska arbeta systematiskt för att främja jämställdhet och jämlikhet i alla sina verksamheter. I stycket efter används ordet hälsobefrämjande. Standardordet som används i landstinget är ”hälsofrämjande”.

Punkt 2.1.3 Kvalitet och hållbarhet ä
Förvaltningen föreslår att kommunerna ska nämnas specifikt under punkten enligt följande. ”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, *till exempel kommunerna* (HSF:s tillägg med kursiv stil).

Punkt 2.1.4. En attraktiv arbetsgivare
Ytterligare en fråga från HSF är huruvida den inledande skrivningen under 2.1.4 om ”medarbetarnas kunskap” inte också borde kompletteras med ”erfarenhet och omdöme”? Vidare under samma punkt så borde termen ”allvarlig stress” ersättas med ett definierat och vedertaget uttryck exempelvis från arbetsrättslagstiftningen.

Sammanfattningsvis kan HSF konstatera att ett gediget arbete ligger bakom det nu framtagna förslaget och utöver vad ovan anförts ställer sig HSF helt och hållet bakom det förslag, vilket skickats ut på remiss.

Ekonomiska konsekvenser
Förslaget till policy innebär en förtydligad snarare än höjd ambitionsnivå genom att krav som tidigare har varit angivna i ett stort antal styrande dokument samordnas. En ökad tydlighet torde kunna möjliggöra administrativa kostnadsbesparingar.

Konsekvenser för patientsäkerhet
Genom att ett stort antal riktlinjer samordnas i detta förslag till policy torde såväl efterlevnad som förutsättningarna för uppsikt förstärkas vilket torde gynna patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård
Förslaget till policy anger principer för vilket uppförande och bemötande samt likvärdig behandling som förväntas av varje medarbetare samt de leverantörer som möter invånare på uppdrag av landstinget. Möjligheterna för en jämställd och jämlik vård borde därmed kunna förstärkas.

Miljökonsekvenser
Landstinget har idag ett stort antal aktiverande dokument, planer och program inom området hållbarhet. Med utgångspunkt i förslaget till policy ska dessa ses över för att säkerställa en ändamålsenlig styrning inom området och ,sannolikt, med gynnsamma miljökonsekvenser som följd.

Barbro Naroskyin
Hälso- och sjukvårdsdirektör

Margareta Tufvesson
Avdelningschef

Rotel I - Finansroteln

REMISS
2018-02-09

Diarienummer
LS 2017-1198

Enligt bilagd sändlista

Policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för Stockholms läns landsting

Finansroteln remitterar härmed bilagt förslag till ny policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för yttrande. Remissinstanser framgår av bilagd remisslista. I remissen ligger att landstingsdirektören vill ha remissinstansernas synpunkter på förslaget till ny policy.
Remissinstanserna får gärna fokusera sina yttranden på följande frågeställningar:

- Vad är särskilt bra med förslaget till ny policy?
- Finns det några direkta felaktigheter i förslaget till ny policy?
- Medskick till landstingsstyrelsen och landstingsstyrelsens förvaltning inför arbetet med implementering av policyn samt kompletterande styrande dokument.

Remissen är ett led i beredningen av ett ärende om en ny policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling för Stockholms läns landstings nämnder och bolag avsett att beslutas vid landstingsfullmäktiges sammanträde den 12 juni 2018. Mer information om förslaget till ny policy finns i bilagd promemoria daterad den 9 februari 2018.

Remisstiden för organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning, pensionärsorganisationer, samrådsparter nationella minoriteter, HBTQ-organisationer samt centrala samverkansgruppen, CSG, sträcker sig till den 30 mars 2018.

Remisstiden för nämnder, bolag och kommunalförbund sträcker sig till den 12 april 2018.

Yttranden ska skickas till landstingsstyrelsens förvaltnings registrator, e-post registrator.lsf@sll.se. Ange diarienummer LS 2017-1198.

Frågor kring remissen kan besvaras av Henrik Gaunitz, ekonomidirektör i Stockholms läns landsting, henrik.gaunitz@sll.se, 08-123 132 92 eller Annica Johansson, finansroteln, annica.h.johansson@sll.se 070-737 59 15.

Gustaf Drougge
Chef finansroteln

Stockholms läns landsting
Box 22550
104 22 Stockholm

Telefon: 08-737 25 00
Fax: 08-737 49 95
E-post: registrator.lsf@sll.se

Säte: Stockholm
Org.nr: 232100-0016
www.sll.se

Besök oss: Hantverkargatan 45. Kommunikationer: se www.sl.se

Sändlista för remiss

Landstingets nämnder

- Hälso- och sjukvårdsnämnden
- Trafiknämnden
- Kulturnämnden
- Tillväxt- och regionplanenämnden
- Patientnämnden
- Styrelsen för Karolinska Universitetssjukhuset
- Styrelsen för Stockholms läns sjukvårdsområde

Landstingets bolag

- Södersjukhuset AB
- Danderyds Sjukhus AB
- Södertälje Sjukhus AB
- S:t Eriks Ögonsjukhus AB
- Folktandvården Stockholms län AB
- Ambulanssjukvården i Storstockholm AB
- Stockholm Care AB
- MediCarrier AB
- Waxholms Ångfartygs AB
- Locum AB
- AB Stockholms Läns Landstings Internfinans
- AB Storstockholms Lokaltrafik

Kommunalförbund

- Kommunalförbundet Sjukvård och omsorg i Norrtälje, samt kommunalförbundets bolag
    - TioHundra AB

Organisationer som företräder personer med funktionsnedsättning

- HSO i Stockholms län – Funktionshindersrörelsen i samverkan
- Synskadades Riksförbund Stockholms och Gotlands län
- DHR Stockholms läns distrikt
- SÖF, Svenska Ödemförbundet

Pensionärsorganisationer

- PRO (Pensionärernas Riksorganisation)
- RPG (Riksförbundet PensionärsGemenskap)
- SKPF (Svenska KommunalPensionärernas Förbund)
- SPF Seniorerna
- SPRF (Sveriges Pensionärers Riksförbund)

Samrådsparter nationella minoriteter

- Sverigefinska ungdomsförbundet
- Sverigefinska riksförbundet, Stockholms distrikt
- Finska församlingen i Stockholm och Stockholms stift finskspråkigt arbete
- Tornedalingar i Stockholm
- Judiska Centralrådet
- Judiska Ungdomsförbundet

HBTQ-organisationer

- RFSU
- RFSL Förbundet
- RFSL Stockholm
- FPE-S
- Transsammans Stockholm

Centrala samverkansgruppen, CSG

Stockholms läns landsting

Landstingsstyrelsens förvaltning

PM

Remiss om förslag till policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling

Innehållsförteckning

Remiss om förslag till policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling 3

Beskrivning 3

Förvaltningens förslag och motivering 3

Sammanfattning 3

Bakgrund 3

Om policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling 5

Ekonomiska konsekvenser 9

Remiss om förslag till policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling

Beskrivning

Förslag till ny policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling som ska gälla för Stockholms läns landstings nämnder (nämnd/styrelse och förvaltning) och bolag (styrelse och verksamhet).

I promemorian finns en beskrivning av innehållet i policyn, hur den har tagits fram och vilka mer detaljerade styrdokument som ska tas fram för att komplettera policyn. Promemorian innehåller också förslag till vilka befintliga styrdokument inom området som föreslås upphöra att gälla i samband med landstingsfullmäktiges beslut om policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling.

Förvaltningens förslag och motivering

Sammanfattning

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. Policyn har förankrats med landstingets samtliga förvaltningar och bolag och övergripande synpunkter från intressenter har inhämtats och beaktats.

Policyn 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. Befintliga riktlinjer för antikorruption, resor och möten, bisyssla samt miljöarbete fortsätter att gälla. 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. I arbetet med att utveckla dokumentstrukturen ska synpunkter inhämtas från intressenter för att säkerställa att alla relevanta områden omhändertas och att alla berörda målgrupper synliggörs. För nya eller reviderade styrande dokument beslutar landstingsstyrelsen om riktlinjer och tillämpningsanvisningar beslutas av landstingsdirektören.

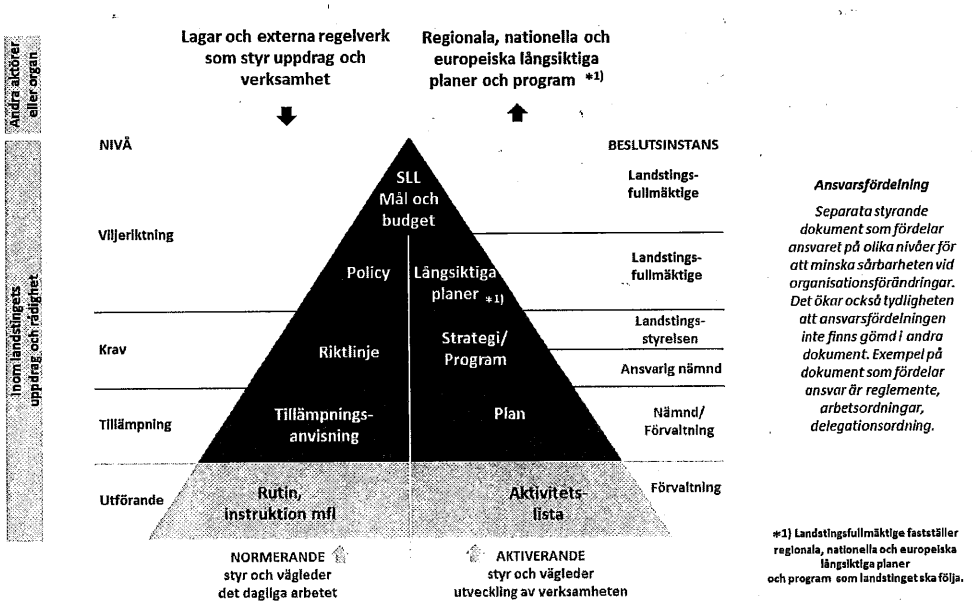
Bakgrund

Uppdrag från landstingsfullmäktige och landstingsstyrelsen

I syfte att säkerställa effektiv ledning, styrning och uppföljning inom Stockholms läns landsting gav landstingsfullmäktige i SLL Mål och budget

2018, LS 2017-0452, i uppdrag till landstingsstyrelsen att arbeta fram förslag till förändring av landstingets policyer. I samma syfte har landstingsstyrelsen gett i uppdrag till landstingsdirektören att minska antalet policyer. Det ingår som deluppdrag i det mer omfattande uppdraget Effektiv ledning, styrning och uppföljning, LS 2017-0180. Utvecklingsarbetet ska leda till att antalet policydokument i landstinget minskar till ett tiotal. Arbetet innebär dels att utveckla några policyer enligt tidigare beslut av fullmäktige, dels att samla områden som hör ihop i gemensamma policydokument. De nya policydokumenten ska skapa en helhet som är ändamålsenlig för en modern förvaltningsorganisation. Målet är en minskad administrativ överbyggnad och sänkta kostnader för byråkrati i kärnverksamheten. En tydligare styrning förväntas också ge ökad efterlevnad och förbättrade förutsättningar för uppsikt.

Nedan visas en bild från SLL Mål och budget som illustrerar hierarki och struktur för landstingsövergripande styrande dokument.



Utgångsläge för styrning av uppförande, bemötande och likvärdig behandling

Landstinget har i dag ett mycket stort antal styrande dokument med koppling till etik, uppförande, bemötande och likvärdig behandling. Av landstingets 24 policyer handlar omkring hälften om olika aspekter av socialt ansvarstagande. Till det kommer ett mycket stort antal riktlinjer, planer, anvisningar och liknande. Innehållet i policyerna är av olika karaktär och på olika detaljnivå och vare sig viljeriktningar, ambitionsnivåer eller konkreta riktlinjer är samordnade.

Detta ger en otydlighet i vad som förväntas av verksamheten och i hur krav inom olika delområden ska vägas mot varandra. Det stora antalet dokument förutsätter också en stor mängd administrativt arbete för förvaltning, uppföljning och uppdatering. Otydligheten har fått till följd att förtroendet för styrningen är lågt i delar av verksamheten, att efterlevnaden delvis är svag och att förutsättningarna för uppsikt är dåliga. Det innebär i sin tur att landstingsstyrelsen i nuläget har svaga förutsättningar att säkerställa att landstingsfullmäktiges ambitioner inom detta område omsätts i praktiken.

Om policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling

Innehåll

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 invånare på uppdrag av landstinget. Dokumentet är en av de nya policyer som tas fram enligt principen att samla områden som hör ihop och därmed minska antalet policyer i syfte att skapa bättre tydlighet och samordning.

Policyns innehåll utgår från gällande lagstiftning och konventioner och är formulerat i enlighet med grundläggande principer för offentlig förvaltning och mänskliga rättigheter. Policyn omfattar verksamhetsområdena antikorruption, miljö och social hållbarhet, där social hållbarhet inkluderar jämställhet och jämlikhet, likabehandling, icke-diskriminering, hbtq-frågor, nationella minoriteter, barns rättigheter, tillgänglighet för funktionsnedsatta samt folkhälsa. Policyn omhändertar även aspekter av ekonomisk hållbarhet och konkretiserar vad demokrati, objektivitet med flera grundläggande principer för offentlig förvaltning innebär för landstinget.

Att samla styrande principer för dessa områden i en och samma policy ger en ökad tydlighet och stärker förutsättningarna för att frågor kring etik och hållbarhet integreras i landstingets verksamheter på ett väl avvägt sätt. Policyn kompletteras av mer detaljerade styrande dokument för att säkerställa ändamålsenlig styrning inom policyns olika delområden, se vidare under Kompletterande styrande dokument nedan. Den nya policyn bidrar till ett effektivare landsting, fyller en viktig funktion i landstingets kultur- och värdegrundsarbete och stärker förutsättningarna för uppfyllelse av landstingsfullmäktiges vision och mål.

Arbetsmetod

Policyn har tagits fram i dialog med en bred arbetsgrupp av representanter från fem förvaltningar och tre bolag: landstingsstyrelsens förvaltning, hälso- och sjukvårdsförvaltningen, trafikförvaltningen, kulturförvaltningen, tillväxt- och regionplaneförvaltningen, Locum AB, Karolinska Universitetssjukhuset och Danderyds sjukhus AB. Policyn har sänts på intern remiss till alla förvaltningar och bolag inom landstinget samt till beredningen för centrala samverkansgruppen. Övergripande synpunkter har även inhämtats från externa organisationer via samråd. Samtliga synpunkter har beaktats och avvägts mot varandra vilket innebär att det förslag som nu ligger är väl berett.

Eftersom policyn ska fungera och upplevas som relevant för landstingets alla verksamheter innehåller den generella begrepp snarare än begrepp som är specifika för ett visst verksamhetsområde eller en viss målgrupp. Dessa områdens och målgruppers särskilda perspektiv, behov och förutsättningar kommer att omhändertas i de mer detaljerade styrdokument som beskrivs nedan. Ambitionen att välja generella begrepp har i möjligaste mån avvägts mot en ambition att undvika alltför abstrakta och svårtolkade formuleringar.

Kompletterande styrande dokument

Policyn för uppförande, bemötande och likvärdig behandling ska kompletteras av mer detaljerade styrande dokument för att säkerställa att styrning inom policyns olika delområden är tillräcklig och ändamålsenlig och att alla berörda målgrupper synliggörs. För nya eller reviderade styrande dokument beslutar landstingsstyrelsen om riktlinjer och tillämpningsanvisningar beslutas av landstingsdirektören. För specifika behov av styrande dokument inom enbart en kärnverksamhet beslutar ansvarig nämnd. Dessa ska vara i linje med fullmäktiges och landstingsstyrelsens beslut, men kan vara mer detaljerade om behov finns.

Befintliga riktlinjer för anti-korruption, resor och möten, bisyssla samt miljöarbete fortsätter att gälla och kopplas till policyn för uppförande, bemötande och likvärdig behandling.

Landstinget har idag ett stort antal aktiverande dokument (planer och program) inom området social hållbarhet. Dokumentstrukturen på detta område ska ses över för att säkerställa att det finns tydlig och ändamålsenlig styrning inom alla relevanta områden som är kopplade till policyn. I översynen ska synpunkter via samråd inhämtas från organisationer som företräder invånarna. Ett behov av kompletterande styrande dokument för att främja jämställdhet och motverka diskriminering, inklusive hbtq-frågor, har redan identifierats.

Därtill finns det behov av kompletterande styrning inom hälso- och sjukvården. Följande dokument är planerade för beslut i hälso- och sjukvårdsnämnden: Tillägg i Allmänna villkor för vårdverksamhet, Partnerskap och patientsamverkan, Riktlinje Partnerskap samt Patientsamverkan på utförarsidan (Sjukhus och primärvård).

Där så är lämpligt avser landstingsstyrelsens förvaltning också att ta fram landstingsövergripande tillämpningsanvisningar. I arbetet med programmet Effektivare landsting är ambitionen att landstinget och dess verksamheter ska minska antalet styrdokument vilket innebär att lokala dokument (för nämnder, styrelser och landstingsägda bolag) endast ska arbetas fram om något behöver kompletteras/förtydligas för den egna verksamheten. I övrigt är ambitionen att de landstingsövergripande styrdokumenten ska utgöra tillräcklig styrning.

Arbete pågår med att ta fram tillämpningsanvisningar för delaktighet för personer med funktionsnedsättning, partnerskap i hälso- och sjukvårdsförvaltningens kärnprocesser respektive partnerskap i sjukvårdens processer. I den mån som det finns behov tas även kunskapsstöd och verktyg fram i form av rutiner, checklistor med mera. Kunskapsstöd och verktyg kan även vara digitaliserade och en del av IT-stöd kopplat till någon process.

Hantering av befintliga policyer inom området

Personalpolicy och folkhälsopolicy har nära koppling till policyn för uppförande, bemötande och likvärdig behandling och ska fortsatt gälla.

I samband med att landstingsfullmäktige fattar beslut om policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling avser landstingsstyrelsens förvaltning föreslå att ett antal styrande dokument upphör att gälla. Detta eftersom dokumentens innehåll omhändertas i

policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling samt i kompletterande styrande dokument som antingen redan finns eller ska tas fram i närtid. Förslaget innebär att följande dokument upphör att gälla:

- Rese- och mötespolicy (LS 2015-1341)
- Anti-korruptionspolicy (LS 2015-1342[1])
- Jämställdhetspolicy (LS 0501-0052)
- HBT-policy (LS 1110-1297)
- Policy för delaktighet för personer med funktionsnedsättning (LS 2016-0469)
- Policy för att stärka patientens ställning - Vård i dialog policy (LS 9912-0722)
- Policy för att förebygga och behandla missbruk och beroende (2013-10-22)
- Värdegrund för hälso- och sjukvården (LS 0205-0254)

Därtill avser landstingsstyrelsen föreslå att Hälsoplanen 2003-2006 upphävs på grund av inaktuellt innehåll.

Landstingsstyrelsens förvaltning avser vidare föreslå att befintlig hjälpmedelspolicy (LS 0205-0220) klassificeras om till riktlinjer för hjälpmedel som kompletterande dokument till policy för uppförande, bemötande och likvärdig behandling.

Kommunikation

Kommunikation är centralt för att säkerställa förståelse av och följsamhet till den beslutade policyn och de mer detaljerade styrande dokument som kompletterar den. I kommunikationsplaneringen för policyn ingår att bedöma till vilka målgrupper som policyn ska kommuniceras och hur det ska göras, om det finns behov av utbildningsinsatser samt vilket kommunikationsmaterial som behöver tas fram.

En viktig del i kommunikationen är att säkerställa att det på landstingets webbplatser finns lättillgänglig och ändamålsenlig information om landstingets policyer och tillhörande dokument, om hur olika dokument inom samma område hänger ihop och om hur de ska användas. Det gäller framförallt på intranätet och i början av 2018 lanseras ett nytt intranät för landstinget där lösningar för detta ska utvecklas för att vägleda användaren till rätt information. I det ingår också att optimera sökverktyg för detta ändamål.

[1] Riktlinjer för antikorruption beslutades i samma ärende. Dessa ska fortsatt gälla och komplettera den nya policyn för uppförande och bemötande.

Ekonomiska konsekvenser

Policyn för uppförande, bemötande och likvärdig behandling medför vissa kostnader för kommunikation och eventuella utbildningsinsatser. Dessa finansieras inom beslutad ekonomisk ram för respektive verksamhet. I övrigt bedömer landstingsstyrelsens förvaltning att policyn inte medför några betydande ekonomiska konsekvenser. Policyn innebär en förtydligad snarare än höjd ambitionsnivå genom att krav som tidigare har varit angivna i ett stort antal styrande dokument samordnas. En ökad tydlighet möjliggör administrativa kostnadsbesparingar samtidigt som verksamheter kan behöva justera sina arbetssätt.

Stockholms läns landsting

Diarienummer
LS 2017-1198

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.