

Dokumentnamn
Hållbarhet

Ägare
Kvalitetsstrateg

Godkänd av
Kvalitetschef

Dokumenttyp
_ Riktlinje _

Dokument ID - utgåva
3442-2

Giltig f.r.om.
2019-03-18

Hållbarhet

Syfte

För Praktikertjänst är det självklart att vara en ansvarsfull aktör i samhället som kännetecknas av systematik, samverkan, omtanke och ständiga förbättringar. Vi vill bidra till att skapa en hållbar framtid och på ett långsiktigt och integrerat sätt ge ett positivt bidrag till de samhällen där vi verkar.

Praktikertjänst står för god kvalitet, arbetar förebyggande och långsiktigt med miljöfrågor, har ett etiskt förhållningssätt och sätter kunden i fokus. Vi stödjer Förenta Nationernas Globala hållbarhetsmål.

God kvalitet

Kvalitetsarbetet är integrerat i verksamheten och del i övriga ledningsfrågor. Patientsäkerhet och kundtillfredsställelse genomsyrar vår verksamhet och våra processer prioriteras högt. Genom ledningssystemet skapas förutsättningar för ett koncerngemensamt systematiskt arbete som leder till:

- Ordning och reda med effektiva processer
- Kontroll på resultaten med nyckeltal för kvalitet
- Utveckling av vården och ständig förbättring i verksamheten

Centralt i vårt arbete är att eftersträva samverkan och delaktighet med patienter och närstående. Dialog, information och alltid gott bemötande är grundläggande i detta. Vi samarbetar internt och med andra aktörer i vård och omsorg för att patient och närstående ska uppleva vården som säker och sammanhängande.

Ordning och reda

Planerade och vidtagna åtgärder till förbättring följs upp och kompletteras vid behov för att få avsedd effekt. Genom aktiv händelsehantering lär vi oss av våra avvikelser och undviker att upprepa våra misstag. Vi har välfungerande systemstöd för att utföra och ständigt utveckla våra tjänster enligt lagar, riktlinjer och ställda kundkrav.

Kontroll på resultaten

Varje verksamhet gör riskbedömningar, formulerar mål för kvalitetsarbetet samt följer upp och utvärderar resultatet. Vi deltar i nationella uppföljningar av kvalitet och rapporterar till nationella kvalitetsregister för att kunna värdera våra resultat i ett nationellt sammanhang.

Utveckling av vården

Praktikertjänst är aktiva i vårdens utveckling både genom egna satsningar och i samarbete med andra. Vi har en kultur som kännetecknas av systemsyn och hög grad av medvetenhet

och engagemang i kvalitets- och utvecklingsfrågor. Vi värnar om ett aktivt samarbete med leverantörer och andra intressenter för att säkerställa kvaliteten i våra tjänster.

Vi säkerställer hög lägstanivå i vården och satsar på kvalitetsutveckling genom ett brett medarbetarengagemang kring kvalitetssäkring och utvecklingsfrågor. Medarbetarna ska ha kompetens inom verksamhetens kvalitetsarbete för att kunna påverka utvecklingen och ta rätt beslut.

Vi eftersträvar alltid förankring i aktuell forskning och evidens.

Miljö

Miljöarbetet är en integrerad del i Praktikertjänsts ordinarie verksamhet. Vi uppfyller lagar, förordningar och andra krav inom området enligt vår omvärldsanalys. Miljöfrågorna ingår i vårt styrnings- och ledningsarbete och omfattar dokumentation som är anpassad till verksamheterna. Varje verksamhet gör riskbedömningar, formulerar mål för miljöarbetet samt följer upp och utvärderar resultatet. Planerade och vidtagna åtgärder till förbättring följs upp och kompletteras vid behov för att få avsedd effekt.

Vi hushållar med resurser, beaktar livscykelperspektivet, förebygger negativa händelser och minskar miljörisker och skador inom de områden där vi främst påverkar miljön. Därför fokuserar varje verksamhet på insatser på sina betydande miljöaspekter, t.ex. avfall, läkemedel, kemikalier, förbrukningsmaterial eller transporter.

Samverkan

Vi samverkar med våra vårdavtalskunder i enlighet med tillämpliga delar av fastställda miljöpolitiska program och miljömål. Vi prioriterar produkter som uppfyller internationella och nationella kriterier för vedertagna miljösymboler. I valet mellan jämförbara produkter, väger vi samman kvalitet, funktion, miljö, hälsa och pris.

Kunskap om miljöpåverkan

Miljöarbetet baseras på samverkan mellan chef och medarbetare så att alla i verksamheten utifrån sin kompetens kan förebygga risker för miljöskador och andra brister. Medarbetarna har tillräcklig miljökompetens för att kunna påverka utvecklingen och ta rätt beslut.

Säkerhet

Att hålla en hög säkerhet är viktigt för Praktikertjänst. Det innebär att vi är uppmärksamma på och rapporterar utan dröjsmål avvikelser, tillbud och andra oönskade händelser. Vi utreder, åtgärdar och lär av identifierade säkerhetsbrister och sprider kunskap för en förbättrad säkerhet. Med vårt säkerhetsarbete säkerställer vi kontinuitet och förebygger oönskade händelser i den dagliga verksamheten. Vi planerar och övar för att hantera oväntade händelser och störningar. Inom koncernen tar vi ansvar för säkerhetsarbetet och samordnar det med mål, krav och arbetsrutiner, även vid extraordinära händelser och höjd beredskap. Vi väljer kostnadseffektiva åtgärder för att minimera säkerhetsrisker.

Etisk kod

Praktikertjänst respekterar Förenta Nationernas deklaration om mänskliga rättigheter:

- Frihet från diskriminering, nöd, hot mot personlig säkerhet och orättvisa samt frihet för produktivt arbete, deltagande och personlig utveckling.
- Vi accepterar inte någon form av diskriminering avseende religion, etniskt ursprung, hudfärg, nationalitet, kön, fysisk förmåga, sexuell läggning eller annat som kan upplevas som särskiljande.
- Vi accepterar inte fysiska, mentala eller sexuella trakasserier på arbetet.
- Vi använder svenska som språk i vår arbetsmiljö och utgår från att alla arbetstagare kan förstå det svenska språket, och att ingen diskriminering görs utifrån språk.
- Vi erkänner arbetstagarnas rätt att bilda eller ansluta sig till fackföreningar i enlighet med nationella lagar och principer.
- Vi accepterar inte tvångsarbete, slavarbete eller någon form av ofrivilligt arbete.
- Vi accepterar inte barnarbete. Med barn menar vi en person som är yngre än 15 år. Där lokal lagstiftning anger en högre åldersgräns gäller den som miniminivå. Vi rekommenderar våra leverantörer att barn i åldern 15-18 år, i enlighet med FN:s konvention om barns rättigheter, ska behandlas med hänsyn.

Anställningsvillkor

Vi ger alla medarbetare inom Praktikertjänstkoncernen bra anställningsvillkor som väl tillgodoser kraven i svenska lagar och avtal på arbetsmarknaden, och relevanta konventioner inom International Labour Organisation (ILO). Vi rekryterar, anställer och belönar medarbetare enbart på basis av deras kvalifikationer och förmågor.

Tillsammans med medarbetaren beslutar chef i sin roll som arbetsgivare om den fortbildning, inklusive terapiinriktade utbildningar och vetenskapliga sammankomster, som behövs för verksamheten. Det är arbetsgivarens ansvar att besluta hur fortbildningen ska genomföras och finansieras.

Trygg arbetsplats

Vi erbjuder attraktiva och effektiva arbetsplatser i en trygg, säker och sund arbetsmiljö. Vi förespråkar ett ansvarfullt och engagerat ledarskap. Det innebär att vi så långt det är möjligt försöker minimera negativa konsekvenser för medarbetarna i samband med organisations- eller strukturförändringar i verksamheten.

Generella principer

Vi följer de lagar och förordningar som gäller i de länder som vi direkt eller indirekt verkar i via de företag vi gör affärer med. En aktieägare, verksamhetsansvarig, entreprenör, chef eller annan medarbetare som genom uppsåt eller oaktsamhet bryter mot lagen eller Praktikertjänsts etiska kod på ett sätt som skadar patient, uppdragsgivare eller koncernens anseende, kan inte vara aktieägare, verksamhetsansvarig, entreprenör, chef eller på annat sätt medarbetare i koncernen. Vi respekterar och följer tillämpliga delar i Svensk kod för bolagsstyrning. Vi respekterar och följer gällande etiska regler och riktlinjer för samtliga våra vårdprofessionella ägargrupper. Så långt det är möjligt ska leverantörer och underleverantörer till koncernen följa Praktikertjänsts etiska kod.

Affärsetik

Vi accepterar inte begränsande åtgärder som snedvrider konkurrens och hindrar en sund ekonomisk utveckling. Vi erbjuder, betalar, efterfrågar eller accepterar inte mutor. Ett erbjudande, löfte eller överlämnade av gåva, ersättning, belöning, krävande av åtgärder, förmån eller annan form av fördelar till någon person för att åstadkomma något som är oärligt, olagligt eller som misskrediterar förtroende för Praktikertjänstkoncernen är att betrakta som muta. Detta gäller oavsett det finansiella värdet. Vi har ett jämbördigt förhållande till våra leverantörer och övriga affärspartner om vem som tar kostnaden för representation. Vår huvudregel är att vi själva betalar våra rese- och logikostnader. Våra inköp ska ske affärsmässigt och med hänsyn till vad som är långsiktigt hållbart och ekonomiskt fördelaktigt utifrån ställda krav. Anbud och anbudsgivare ska behandlas objektivt. Möjlighet till konkurrens ska utnyttjas.

Principer för marknad och relationer

Vi respekterar och följer Sveriges Kommuner och Landstings och Läkemedelsindustri-föreningens överenskommelse om samverkansformer mellan läkemedelsföretag och medarbetare i den privata vården i tillämpliga delar. Samarbetet mellan vård och dentalproduktföretag, läkemedelsföretag, läkare, tandläkare och övriga medarbetare ska ske i sådana former att parterna bibehåller full trovärdighet och ett oberoende förhållningssätt i förhållande till varandra.

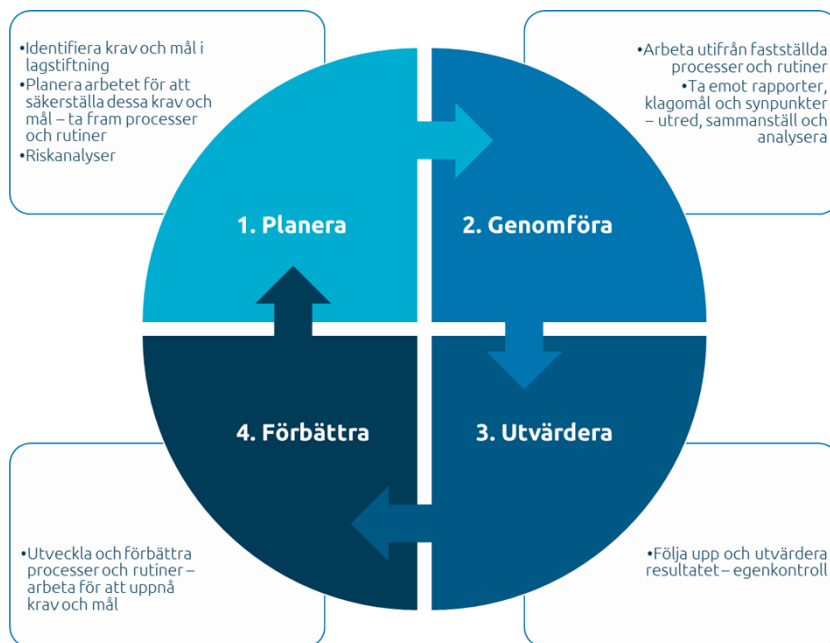
Rekvirering eller förskrivning av narkotiska läkemedel för eget eller närståendes bruk är oetiskt. Oavsett om det skett med uppsåt eller av oaktsamhet strider det mot Praktikertjänsts etiska principer och kan därmed inte vara aktieägare, verksamhetsansvarig, entreprenör, chef eller på annat sätt medarbetare i koncernen.

Uppdrag i tjänsten eller av konsultativ karaktär ska vara överenskommen mellan Praktikertjänst, extern uppdragsgivare och medarbetaren, samt vara skriftligt dokumenterad. Produktinformation ska helst ges i grupp, vara faktabaserad och ingå som en ordinarie del i verksamhetens behov och så långt det är möjligt äga rum under arbetstid på arbetsplatsen. Den verksamhetsansvarige eller ansvarig chef inom koncernen beslutar om vem som får delta.

Ständig förbättring

För att säkerställa ett systematiskt utvecklingsarbete med positiv effekt används PGSA hjulet för ständig förbättring. Inom Praktikertjänst har vi anpassat modellen till: planera, genomföra, studera (utvärdera) och agera (förbättra). Den är grunden i arbetet med avvikelser, risk- och händelseanalyser, egenkontroller och revisioner enligt olika regelverk t.ex. Socialstyrelsens förordning om ledningssystem och ISO standarderna.

Ständig förbättring utgår alltid från verksamhetens resultat och genom ett varv i hjulet sker en systematisk utvärdering av planerad utveckling. Ansvar för att initiera, genomföra och utvärdera fastslagna utvecklingsaktiviteter har respektive chef. Metoden stödjer medarbetarna i utvecklingsarbetet inklusive information och förankring av pågående utveckling i aktuell personalgrupp.



Förbättringshjulet beskriver Praktikertjänst metod för kontinuerligt, systematiskt förbättringsarbete genom små förändringar av aktiviteter.

Definition

Förenta Nationernas deklARATION om Mänskliga rättigheter:

<https://www.regeringen.se/4a9fab/globalassets/regeringen/bilder/kulturdepartementet/demokrati-och-mr/mr-sidorna/fns-konventioner-om-manskliga-rattigheter.pdf>

Förenta Nationernas Globala hållbarhetsmål: <https://www.regeringen.se/regeringspolitik/globala-malen-och-agenda-2030/>

Hushållar med resurser: användande av råvaror och resurser t.ex. förbrukningsmaterial så effektivt som möjligt.

ILO: Internationella arbetsorganisationen, är FN:s fackorgan för sysselsättnings- och arbetslivsfrågor. Huvuduppgiften är att genom konventioner och rekommendationer fastställa ett normativt system för grundläggande rättigheter i arbetslivet.

Kvalitet: att en tjänst eller produkt uppfyller de krav och mål som ställs på den. Tjänsten eller produkten ska tillfredsställa och helst överträffa kundernas behov och förväntningar.

Livscykelperspektiv: samlad påverkan från en produkts, process eller verksamhets framtagande, användande och avslut.

Socialstyrelsens förordning om ledningssystem

Svensk kod för bolagsstyrning <http://www.bolagsstyrning.se/koden/gallande-kod>

Säkerhet: identifiera och begränsa tänkbara hot, risker och sårbarheter inom eller riktade mot vår verksamhet.

Ansvar

VD i moderbolaget och respektive dotterbolag har övergripande ansvar för kvalitets- och miljöfrågorna.

Ansvarig chef på varje arbetsplats ansvarar för att tillämpliga lagar och andra kvalitets- och miljökrav följs samt att verksamheten formulerar mål, upprättar handlingsplaner och följer upp att kvalitets- och miljöarbetet ständigt förbättras.

Koncern- och företagsledning samt ansvarig chef vid varje enskild verksamhet integrerar och följer upp den etiska koden.

Alla medarbetare har ett personligt ansvar och deltar aktivt i verksamhetens kvalitets- och miljöarbete. Det är varje medarbetares ansvar att leva upp till koncernens etiska kod.

Kvalitetsavdelningen ger stöd till verksamheterna i hållbarhetsfrågorna samt ansvarar för anmälningsärenden inom kvalitet, arbetsmiljö och miljö.

Styrande dokument

[Ledning och styrning](#)