

ETISKE RETNINGSLINJER



Etikk handler om å ha idealer og å ta ansvar. Etiske vurderinger inngår i de beslutningene vi tar hver dag. Som regel vet vi hva som er riktig, men det hender også at vi er usikre.

Dette dokumentet skal være et verktøy for å påvirke adferden og kulturen i foretaket.

De etiske retningslinjene gjelder for alle medarbeidere i Pasientreiser HF, inkludert innleide og konsulenter som utfører arbeid på vegne av Pasientreiser HF. Retningslinjene er inndelt i fire hovedområder:

Medarbeidere, brukere, allmennheten og samarbeidspartnere.

ETIKK

Pasientreiser HF er et offentlig helseforetak. Dette medfører at vi stiller store krav til oss selv med hensyn til hvordan vi opptrer.

Foretaket legger stor vekt på redelighet, ærlighet og åpenhet. Etisk kvalitet er en forutsetning for tillit og positivt omdømme.

Alle som omfattes av retningslinjene skal gjøre seg kjent med dem og medvirke til at de blir fulgt. Ledere har et særlig ansvar for oppfølging av retningslinjene og skal fremstå som gode rollemodeller. Retningslinjene er ikke uttømmende, og dekker ikke alle etiske problemstillinger vi kan møte. Utøvelse av etikk betyr at vi må stille oss kontrollspørsmål og vurdere hva som er riktig. Er du i tvil eller opplever brudd på retningslinjene, skal dette drøftes med nærmeste leder eller med leders overordnede. Alternativt kan HR, verneombud eller tillitsvalgte kontaktes.

De etiske retningslinjene gjelder sammen med eventuelle egne yrkesetiske retningslinjer du er underlagt.

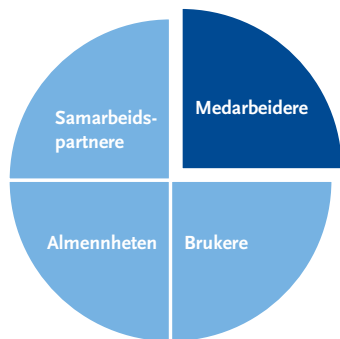
Arbeidsmiljøutvalget (AMU) fungerer som etisk råd og kan drøfte problemstillinger av generell karakter etter behov.

VERDIER

De overordnede nasjonale verdiene for helsetjenesten er kvalitet, respekt og trygghet. Disse verdiene gjelder også for Pasientreiser HF. I tillegg har foretaket egne verdier: Engasjert, imøtekommende og pålitelig. Verdiene skal prege kulturen hos oss og beskriver hvordan vi ønsker å bli oppfattet. Grunnverdiene skal gjøre det enklere å treffe riktige valg og beslutninger.

Etiske retningslinjer er et hjelpemiddel for deg når du er på jobb. De bygger på gjeldende lover og forskrifter.

FORHOLDET TIL MEDARBEIDERE



Forholdet til kollegaer

Gjensidig respekt og samhold er viktig for et godt arbeidsmiljø. Vi skal ta ansvar for oss selv og hverandre slik at forholdet mellom kollegaer skal preges av at vi i praksis:

- Spiller hverandre gode.
- Støtter og motiverer hverandre.
- Snakker med hverandre, ikke om hverandre.
- Har et medmenneskelig ansvar overfor hverandre og bryr oss, også om det er vanskelig.
- Løser konflikter der de er og henter inn bistand ved behov.

Diskriminering og mobbing

Gjensidig respekt og toleranse er viktige holdninger i vårt foretak for å hindre diskriminering, mobbing, vold, trusler og trakassering. Våre holdninger mot diskriminering bygger på arbeidsmiljølovens og likestillingslovens bestemmelser. Vi forventer at alle medarbeidere bidrar til et godt arbeidsmiljø.

I arbeidslivet defineres mobbing som situasjoner der en ansatt gjentatte ganger og over tid, utsettes for negative handlinger fra andre på arbeidsplassen. Mobbing og diskriminering kan i praksis dreie seg om trakassering, utfrysing og sårende erting.

Taushetsplikt

Opplysninger om brukere, medarbeidere eller foretaket skal behandles varsomt. Slike opplysninger vil i mange tilfeller være underlagt taushetsplikt. Du kan heller ikke benytte taushetsbelagte opplysninger i egen virksomhet, eller i arbeid for andre. Taushetspliktens bestemmelser gjelder også etter at arbeidsforholdet er avsluttet.

Vi har et bevisst forhold til utveksling av informasjon. Vi deler og tilegner oss kun nødvendig informasjon som er nødvendig for den enkelte for å utføre vårt arbeid.

I praksis betyr det at faglige diskusjoner knyttet til saksbehandling holdes uten å nevne pasientens navn eller behandlingssted.

- » **Forvaltningsloven §§ 13 til 13 e**
- » **Spesialisthelsetjenesteloven § 6-1**
- » **Pasientjournalloven § 15**
- » **Helsepersonelloven § 21 -29c**

Informasjonssikkerhet

Vi er ansvarlig for flere helseregistre og må derfor ha et spesielt fokus på vern av person- og helseopplysninger. Vi skal gjennom planlagte og systematiske tiltak sørge for god informasjonssikkerhet med hensyn til konfidensialitet, integritet, kvalitet og tilgjengelighet. Det betyr blant annet at vi må ha god tilgangsstyring og kompetanse om person- og helseopplysninger hos medarbeidere.

I praksis betyr det:

- Ingen uvedkommende har tilgang til opplysninger.
- Opplysningene skal være korrekte og oppdaterte.
- Opplysningene skal brukes av rett person, på rett sted, til rett tid.

- » **Pasientjournalloven**
- » **Syketransportregisterforskriften**
- » **Norm for informasjonssikkerhet i helsesektoren**

Bierverv

Bierverv omfatter deltidsstillinger, oppdrag, verv eller eierskap i andre virksomheter. Om du har bierverv skal det avklares i forkant med din leder fordi det kan skape tvil om din integritet i Pasientreiser HF. Du kan ikke gå inn i bierverv som står i konkurranseforhold eller forretningsmessig forhold til Pasientreiser HF, eller som har et omfang som gjør at det går ut over ditt ordinære arbeid. Bierverv skal ikke belaste infrastrukturen eller andre ressurser i Pasientreiser HF med mindre dette er avtalt på forhånd.

I praksis betyr det at du skal avklare med leder og registrere eventuelle bierverv på skjema i Personalportalen.

Forvaltning av ressurser

Foretakets ressurser skal forvaltes mest mulig økonomisk, rasjonelt og hensiktsmessig for å nå foretakets mål. Vi sikrer kostnadseffektiv drift ved å kontinuerlig forbedre arbeidsprosesser, redusere tidstyver og ha et bevisst forhold til hva som er samfunnsøkonomisk gunstig.

I praksis betyr det at vi skal jobbe effektivt, med høy kvalitet og behandle foretakets eiendeler med varsomhet.

Lojalitet

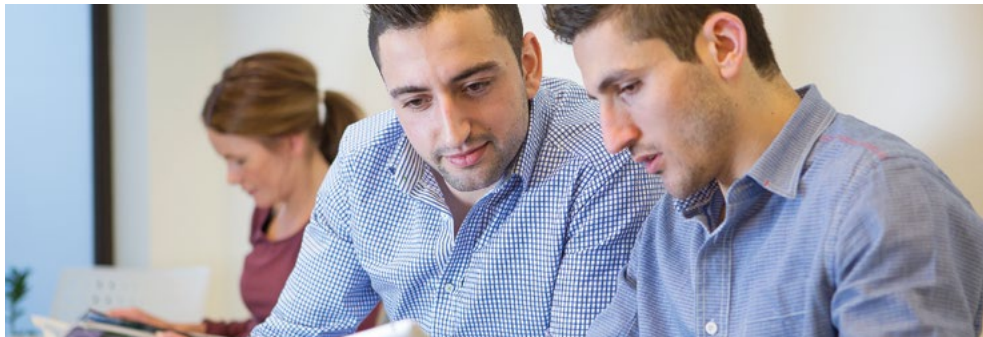
Det er en gjensidig lojalitetsplikt mellom medarbeideren og foretaket. Medarbeideren plikter å opptre i samsvar med foretakets retningslinjer, og arbeidsgiver skal ivareta medarbeidernes interesser så langt det er mulig. Lojalitetsplikt betyr *ikke* at man må følge pålegg som er ulovlige.

I praksis betyr det at vi er lojale overfor foretakets retningslinjer og beslutninger.

Overtredelse

Overtredelse av de etiske retningslinjene til Pasientreiser HF kan medføre disiplinære reaksjoner i form av advarsel, oppsigelse eller avskjed.

» **Arbeidsmiljøloven kapittel 15**



Sosiale medier

Det er viktig å ha et bevisst forhold til hvem, hva og hvordan man omtaler noen på sosiale medier. Det er utarbeidet retningslinjer for bruk av sosiale medier for ansatte hos Pasientreiser HF. Gjeldende rutine for henvendelse fra media skal følges også ved bruk av sosiale medier.

I praksis kan det bety at du bør spørre en kollega før du legger ut et bilde av vedkommende, samt å være varsom med kommentarer og innlegg.

- » **Retningslinjer for bruk av sosiale medier i Pasientreiser HF**

Varsling

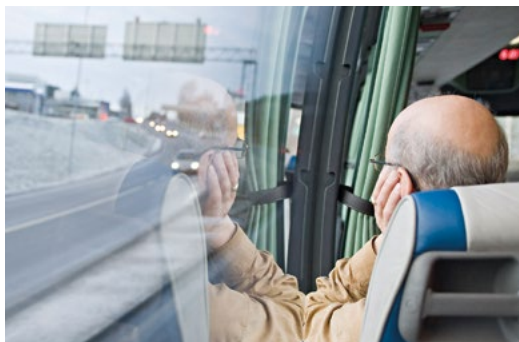
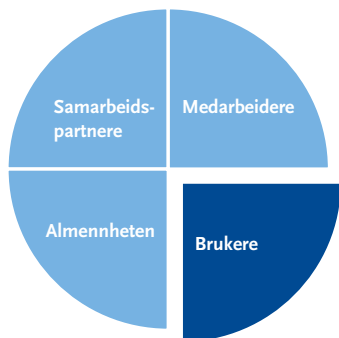
Arbeidsmiljølovens varslingsregler omfatter tilfeller der arbeidstaker varsler om kritikkverdige forhold på arbeidsplassen som arbeidstakeren blir kjent med gjennom arbeidsforholdet og som er eller kan være i strid med lover og regler og alminnelig oppfatning av hva som er forsvarlig eller etisk akseptabelt.

Ved kritikkverdige forhold skal det varsles, og det kan også gjøres anonymt i internkontrollsystemet (TQM).

I praksis betyr dette at du skal varsle hvis du oppdager at noen for eksempel bruker sin stilling til å tilegne seg økonomiske fordeler privat.

- » **Arbeidsmiljøloven § 2-4**

FORHOLDET TIL BRUKERE/PASIENTER

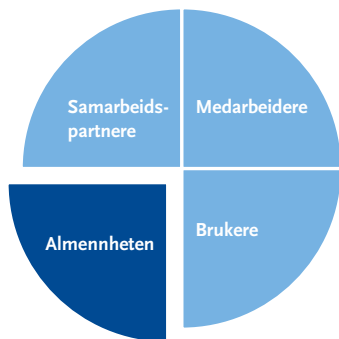


Foretaket leverer tjenester for hele landet som innbyggerne har krav på, uavhengig av økonomi, sosial status, alder, kjønn, seksuell legning, kulturell, religiøs eller etnisk bakgrunn.

I møte med våre samhandlingsaktører skal verken pasienter, pårørende, ledsagere, eksterne forbindelser eller samfunnet for øvrig trekke foretaket eller den enkelte medarbeiders uavhengighet i tvil. Det skal aldri kunne reises tvil om at saker behandles og avgjøres på en upartisk måte.

I praksis betyr det at vi må kjenne og forholde oss til regelverket, vi må holde avtaler og oppfylle forpliktelser. I tillegg må vi ha en åpen og god kommunikasjon.

FORHOLDET TIL ALLMENNHETEN



Pasientreiser HF skal være et åpent, tilgjengelig og pålitelig foretak. Vår kommunikasjon er konsistent og koordineres av kommunikasjonsansvarlig.

» Rutine ved henvendelser fra media

I praksis er det avdeling for fag og kvalitet som har ansvar for all utadrettet kontakt foretaket har med mediene. Det er viktig at du som medarbeider kjenner til foretakets rutine ved henvendelser fra media.

Internett og informasjon

Informasjon som kan virke krenkende eller upassende skal aldri lastes ned, lagres eller formidles. Opphavsrettigheter skal respekteres. Personopplysninger skal vernes spesielt.



Miljø

Pasientreiser HF ble i juli 2014 miljøsertifisert i henhold til ISO 14001, som er en internasjonal standard for et miljøstyringssystem. Det er utarbeidet en miljøpolitikk for foretaket med bakgrunn i de miljøutfordringene foretaket har. Miljøpolitikken viser et fremtidsbilde av hvordan vi ønsker at et miljøvennlig Pasientreiser HF skal være, og peker dermed ut retningen for miljøarbeidet vårt.

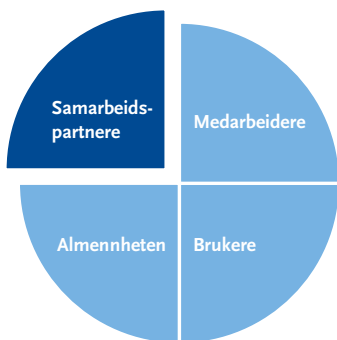
» **ISO 14001**

I praksis betyr det at miljøvurderinger og miljøkostnader skal inkluderes i beslutninger i hverdagen. Dette betyr eksempelvis at ved en anskaffelse skal du stille miljøkrav og premiere varer og tjenester som har minst miljøpåvirkning. Du skal også velge miljøvennlig ved tjenestereiser. Her er det viktig å vurdere om det er behov for fysiske eksterne møter eller om møter kan gjøres gjennom telefon- eller videokonferanse. Dersom du gjør en tjenestereise skal den fortrinnsvis skje gjennom kollektivtransport eller ved å samkjøre med kollegaer.

DE OVERORDNEDE MÅLENE FOR MILJØARBEID:

- Vi erkjenner at vårt virke og vår virksomhet påvirker miljøet.
- Vi vil vise ansvar ved kontinuerlig å gjennomføre tiltak som kan redusere belastningen på miljøet forårsaket av vår virksomhet.
 - Vi vil arbeide systematisk for mer effektiv bruk av energi, øke bruk av miljøtilpassede produkter, minske avfall og øke resirkulering og gjenbruk.
- Miljøforhold skal, så langt det lar seg gjøre, integreres i våre forretningsprosesser. Vi vil arbeide aktivt for å øke medarbeideres kunnskap om miljø. Slik at vi kan drive vår virksomhet mer miljøtilpasset.
- Vi skal ha en aktiv kommunikasjon om miljøhensyn med samfunnet rundt oss.
- Vi skal gi offentligheten innsyn i alle vesentlige miljøforhold knyttet til vår virksomhet.
 - Vi skal samarbeide med myndigheter, brukerorganisasjoner og andre samarbeidspartnere for kontinuerlig å forbedre vår miljøstandard.

FORHOLDET TIL LEVERANDØRER/SAMARBEIDSPARTNERE



Kontrollspørsmålene vi stiller til oss selv skal også stilles til våre leverandører. Tilbud om upassende fordel (korrupsjon) i anledning stilling, verv eller oppdrag, skal meldes via leder eller foretakets internkontrollsystem (TQM). Vi skal så langt det er mulig tilrettelegge for at leverandører til Pasientreiser HF skal kunne gjennomføre sine leveranser på en kostnadseffektiv måte. Foretaket betaler direkte for de tjenester som mottas, og motytelser eller gaver skal ikke inngå i regnestykket. Det skal være åpenhet i samarbeidet med leverandørene våre, slik at allmennheten har tillit til at foretakets anskaffelser skjer på en samfunnstjenlig måte.

Anskaffelser

Foretakets ressurser skal forvaltes mest mulig rasjonelt, og skal brukes fornuftig og hensiktsmessig. Lov om offentlige anskaffelser med tilhørende forskrifter gjelder for alle kjøp. Regelverket legger til rette for at du skal kunne opptre slik at allmennheten får tillit til at store og små innkjøp skjer korrekt. Du er derfor forpliktet til å følge regelverket og være lojal til inngåtte avtaler.

» Lov om offentlige anskaffelser

Gaver og oppmerksomhet

Hovedregelen er at du ikke skal motta gaver, verken for deg selv eller andre. Dette omfatter også mottak av, eller legge til rette for å motta, reiser, hotellopphold, rabatter, lån eller andre ytelser eller fordeler som er egnet til å påvirke dine handlinger. Du skal heller ikke gi eller tilby gaver eller andre fordeler som kan påvirke mottakerens handlinger, eller bruke din stilling til å skaffe deg eller andre en uberettiget fordel (korrupsjon).

Påskjønnelser som eksempelvis blomster og annet som ikke har omsetningsverdi, og som åpenbart ikke har til hensikt å påvirke dine handlinger kan du ta imot.



I praksis betyr det at hvis du mottar en gave må du særlig vurdere: Hva er formålet med gaven? Er du i en tilbud- eller forhandlingssituasjon? Finnes det atferdsregler for dette? Vil det påvirke Pasientreiser HF sitt omdømme om mottak av en slik gave blir kjent? Kan gaven så tvil om din habilitet?

Kurs, konferanser og møter

Det er positivt om vi deltar eller bidrar i kursvirksomhet, konferanser og faglige møter. Invitasjonen skal gå til foretaket og det skal fremgå av invitasjonen hvem som arrangerer og betaler. Du som medarbeider har ansvar for avklaring og skal kunne dokumentere godkjente aktiviteter.

Reise- og oppholdsutgifter ved deltagelse på kurs, konferanser og møter skal dekkes av foretaket. Er du i tvil om du kan delta, bør du avklare dette med nærmeste leder.

Møter med sosialt innhold

Det forventes at du som medarbeider i den sosiale delen av arrangementet opptrer på en måte som samsvarer med Pasientreiser HF sine verdier. Der den faglige og/eller nettverksmessige gevinsten anses som høy, kan det være akseptabelt å delta i ulike leverandør-fora. Man skal ikke delta i arrangementer i regi av leverandører som er potensielle tilbydere i pågående anskaffelser, fra kunngjøring til kontraktsinngåelse.

I grensetilfeller avklarer du dette med lederen som er kontraktsansvarlig for avtalen.

ETISKE DILEMMAER

- Du mottar en e-post fra en pasient med ettersendelse av oppmøtebekreftelse som inneholder blant annet behandlingssted- og tidspunkt, pasientens navn, adresse og personnummer. Pasienten ønsker at du videresender denne informasjonen til pasient-reisekontoret som behandler saken. Hva ville du gjort?
- Du inviteres på et faglig arrangement der reise og/ eller opphold betales av andre enn Pasientreiser HF. Kan du delta på dette?
- Du opplever at kollegaer snakker nedsettende om en annen kollega. Hvordan ville du håndtert dette?
- Du er på et møte med en leverandør. Møtet blir langvarig og dere spiser middag. Hvem betaler for middagen?
- Du deltar på et privat arrangement og i en samtale blir det diskutert en pasientreise. Hva bidrar du selv med i diskusjonen?
- Du har en kollega som ofte leverer sine oppgaver for sent eller med lav kvalitet, slik at du må bearbeide eller fullføre oppgaven for vedkommende. Hvordan tar du tak i denne utfordringen?
- Du er på et kick-off i et prosjekt hvor du deltar. Kan du publisere et bilde fra middagen på Facebook?



En enkel, tilgjengelig og
kostnadseffektiv pasientreise.

Pasientreiser HF sin visjon