



# Regnbågsregionen?

Erfarenheter från chefer på hbtq-diplomerade verksamheter.

<b>1. Bakgrund</b>		<b>1</b>
<b>2. Metod</b>		<b>1</b>
<b>3. Resultat</b>		<b>1</b>
<b>3.1 Verksamheters praktiska arbete med hbtq-diplomeringen</b>	<b>2</b>	
<b>3.2 Verksamheters utveckling under processen</b>	<b>2</b>	
<b>3.3 Verksamheters inställning till arbetet med hbtq och jämlikhet</b>	<b>4</b>	
<b>4. Avslutande diskussion</b>		<b>6</b>
<b>4.1 Utvecklingstrappan</b>	<b>7</b>	

# 1. Bakgrund

Region Västerbotten har arbetat med en intern hbtq-diplomering av regionens verksamheter sedan 2015. Fram till år 2020 har ett 50-tal verksamheter och över 1000 medarbetare hbtq-diplomerats. De hbtq-diplomerade verksamheterna finns främst inom hälso- och sjukvården men också inom andra delar av regionen. Syftet med hbtq-diplomeringen är att bedriva ett systematiskt och långsiktigt arbete med frågor gällande hbtq, normer och jämlikhet i verksamheten och bidra till en mer jämlik arbetsmiljö, vård och hälsa.

Under en hbtq-diplomering deltar samtliga medarbetare i utbildningsinsatser som består av fysiska träffar, digitala moment via Lärande region och en individuell reflektionsuppgift. Varje verksamhet tar också, sedan 2018, fram en handlingsplan för det fortsatta arbetet med hbtq, normer och jämlikhet i verksamheten. För att behålla sin hbtq-diplomering krävs att nya medarbetare genomför den digitala utbildningen. Andra chansen samt att verksamheter deltar i uppföljningar, den första ett halvår efter diplomeringen och sen vartannat år efter det. I praktiken finns en viss flexibilitet kring när en verksamhet ska delta på ett uppföljningstillfälle. Om en verksamhet inte har möjlighet att delta i uppföljningen under aktuell termin erbjuds de istället att delta nästkommande termin.

Under 2021 genomförs en patientutvärdering av hbtq-diplomeringen där personer intervjuas om sina erfarenheter som patienter på hbtq-diplomerade verksamheter.

# 2. Metod

Utvärderingen baseras på intervjuer med chefer för hbtq-diplomerade verksamheter. Alla chefer för diplomerade verksamheter bjöds via mail in att delta i en intervju. Intervjuerna genomfördes individuellt via Teams av medarbetare från Folkhälsoenheten. Medarbetare som genomförde intervjuerna har varit delaktiga i hbtq-diplomeringen men inte varit huvudansvariga för arbetet. Intervjuerna genomfördes under hösten 2020 och våren 2021.

Totalt intervjuades 14 personer, varav 13 var chefer för en hbtq-diplomerad verksamhet och en var medarbetare på en hbtq-diplomerad verksamhet. Tio verksamheter arbetade patientnära och fyra verksamheter arbetade strategiskt/administrativt. De medverkande cheferna arbetade på verksamheter som hbtq-diplomerades mellan år 2016 och 2020, varav det vanligaste diplomeringsåret var 2019. Verksamheterna varierade i storlek och hade mellan 3 och 56 medarbetare.

Av 51 hbtq-diplomerade verksamheter tackade 14 stycken ja till att intervjuas i utvärderingen. Intervjuerna genomfördes under coronapandemin vilket kan ha påverkat chefernas möjlighet att medverka. Att materialet är baserat på en mindre andel av alla diplomerade verksamheter kan ses som en svaghet vad gäller resultat och slutsatser. En viss mättnad upplevdes dock efter dessa intervjuer då liknande erfarenheter och resonemang återkom. Det kan vara så att de som ställde upp på intervju är de som var mer positivt inställda till sin hbtq-diplomering vilket kan påverka resultatet.

# 3. Resultat

I det här avsnittet presenteras och diskuteras resultaten av intervjuerna i tre delar:

- verksamheters praktiska arbete med hbtq-diplomeringen,
- verksamheters utveckling under processen,
- verksamheters inställning till att arbeta med hbtq och jämlikhet.

I del fyra samlas slutsatserna från utvärderingen.

### 3.1 Verksamheters praktiska arbete med hbtq-diplomeringen

#### Hbtq-arbete bedrivs strukturerat

I intervjuerna beskrivs att arbetet med hbtq-frågor bedrivs på ett strukturerat sätt. De flesta chefer uppger att deras verksamhet har en handlingsplan för arbetet med hbtq. Många verksamheter har enskilda medarbetare eller arbetsgrupper som har ett extra ansvar kring hbtq-frågor vilket kan innebära ansvar för introduktion av nyanställda, att lyfta frågan på APT och att följa upp handlingsplanen. Vissa chefer lyfter svårigheten att engagerade medarbetare har slutat och att arbetet då har fallit lite mellan stolarna. Några verksamheter har ingen särskild medarbetare eller grupp som är ansvarig utan alla är aktiva i arbetet. Sedan höstterminen 2018 ställer hbtq-diplomeringen krav på att varje verksamhet ska ta fram en handlingsplan för fortsatt arbete med hbtq, normer och jämlikhet.

I verksamheter som har bytt chef har arbetet ofta påverkats på så vis att kännedomen om diplomeringen och det strukturerade arbetet inte har överförts vid överlämning. Det fortsatta arbetet har därför blivit beroende av engagemang från arbetsgruppen eller eldsjälär.

#### De flesta deltar i obligatoriska moment

Av de 14 verksamheterna som cheferna representerade hade åtta deltagit i uppföljningstillfällen. Två verksamheter hade planerat in uppföljning och en chef visste inte om verksamheten hade deltagit i uppföljning.

Samtliga verksamheter förutom en har fått ny personal sen hbtq-diplomeringen. Av dessa tretton verksamheter har nya medarbetare på nio verksamheter genomfört Andra chansen. Två chefer tycks inte känna till Andra chansen. Någon av cheferna lyfter att det är svårt att som chef följa upp vem som genomfört Andra chansen. Av cheferna var nio stycken chef för verksamheten när de genomförde hbtq-diplomeringen. En av de chefer som inte var chef under diplomeringen har gjort Andra chansen, tre av cheferna har genomgått hbtq-diplomering på en tidigare arbetsplats och en chef var relativt ny på sin tjänst och hade inte gjort Andra chansen.

Under intervjuerna lyftes också synpunkter av praktisk karaktär rörande tidsåtgång under diplomeringen. Några verksamheter upplevde att diplomeringsprocessen var för omfattade tidsmässigt samt att den individuella reflektionsuppgiften var svår samt tog mycket tid.

### 3.2 Verksamheters utveckling under processen

#### Ökad kunskap samt bättre bemötande och arbetsmiljö

Cheferna som har intervjuats kan sägas lyfta fram två perspektiv på vad de tagit med sig från diplomeringen. Det ena perspektivet är ett ämnesmässigt perspektiv som handlar om ökad kunskap, bättre bemötande, förändringar i material, tex om till exempel transpersoner, pronomen, att bli uppmärksam på egna invanda mönster, att möta samkönade föräldrar och liknande. Det andra perspektivet är ett mer arbetsmiljörelaterat perspektiv som berör arbetsgruppens öppenhet för att diskutera olika frågor och mindre snäva interna normer, tex att arbetsgrupperna efter diplomeringen känner varandra bättre, har bättre sammanhållning och nu också reflekterar kring fler jämlikhetsperspektiv.

Att verksamheterna skulle öka sina kunskaper och bli tryggare i frågor om exkluderande normer och hbtq-personers livsvillkor har varit en förhoppning och ett mål för diplomeringen. De positiva effekter som har tagits upp i intervjuerna rörande arbetsmiljö har inte på samma sätt varit uttryckliga mål med arbetet. Att detta senare perspektiv var tydligt i intervjuerna är väldigt glädjande och ger en

till dimension till diplomeringen. Fördelarna med att genomföra en diplomering är fler än enbart ämnesmässiga och skapar en god grund för fler utvecklingsarbeten.

### **Få upplevelser av motstånd**

På frågan om cheferna mött något motstånd mot frågorna och arbetet internt eller från andra såsom patienter och samarbetspartners så är den övervägande uppfattningen att det inte varit något motstånd. Upplevelsen är att medarbetarna har velat detta och att det funnits ett engagemang, de få gånger motstånd har lyfts upp har det handlat om att till exempel vissa uppgifter tagit lång tid, att tekniken på lärande landsting/region har varit svår eller att det varit svårt att schemamässigt hitta tider som har möjliggjort för alla att delta.

Utbildarnas erfarenhet från motstånd kopplat till diplomeringen skiljer sig från chefernas. Utbildarna har stött på motstånd i många olika former både under utbildningarna, uppföljningar och i kontakt med verksamheterna innan, under och efter. Att upplevelsen skiljer sig åt kan bero på flera saker, dels kan det vara så att verksamheterna efter att ha gått igenom denna process till viss del glömt bort en del av de initiala svårigheterna och nu är uppfyllda av det läge de kommit till. Det kan dels handla om olika sätt att se på begreppet ”motstånd”. Inom arbete med jämställdhet och jämlikhet är det vanligt att diskutera motstånd och då inkluderar en ofta förutom ifrågasättande och otrevligt bemötande vid kontakter och utbildningar även till exempel att arbete drar ut på tiden, att saker inte färdigställs. En ytterligare delförklaring kan vara att motstånd inte riktas mot cheferna utan mot utbildarna såsom de som lyfter behov av konkreta förändringar i verksamheterna. Kritik mot området och arbetet kanske inte heller kommer fram till chefen utan diskuteras mellan kollegor samt märks i de individuella reflektionsuppgifterna. I de individuella reflektionsuppgifterna förekommer tydligt återkommande motstånd genom till exempel uttryckt vägran att genomföra uppgifterna såsom att fråga någon om pronomen samt öppen kritik mot ämnesområdet och dess relevans för vården. Förutom detta behöver det tas i beaktning att de verksamheter som valt att tacka ja till inbjudan om intervju mest troligen är verksamheter som är positiva till arbetet som helhet, som tycker att det är viktigt och som kan tänkas ha startat från en annan position än de verksamheter som inte valt att avsätta tid för denna uppföljning.

### **Fortsatt utveckling efter diplomering**

Inom diplomeringsprocessen har det tagits fram en utvecklingstrappa för att illustrera hur arbetet med hbtq-kompetens kan utvecklas vidare. Trappan är uppdelad i sju steg där första trappsteget är att verksamheten har en ambition att bli bättre på hbtq-frågor och sista steget är att verksamheten är en inspirerande förebild för andra verksamheter lokalt, regionalt och nationellt. Utvecklingstrappan används som ett verktyg i diplomeringsprocessen och har också använts i intervjuerna för att diskutera framsteg. Innebörden av alla stegen i utvecklingstrappan beskrivs i bilaga 1.

Under intervjuerna har cheferna ombetts att skatta på vilket trappsteg deras verksamhet befinner sig i nuläget och var de låg när diplomeringsprocessen startade (se figur 1 nedan). Startläge angavs av 11 chefer och nuläge av 14 chefer.



Figur 1: Antal chefer som skattade sin verksamhet på respektive trappsteg i utvecklingstrappan när diplomeringsprocessen startade och vid uppföljningen.

Alla verksamheter har flyttat sig uppåt i trappan under diplomeringsprocessen. De flesta chefer skattar att verksamheten rört sig flera steg uppåt. Vid start av diplomeringsprocessen skattar majoriteten av cheferna att deras verksamhet befann sig på det nedersta trappsteget. Tre av cheferna gjorde ingen skattning av utgångsläget innan diplomeringsprocessen men bedöms ligga på första eller andra trappsteget vid start utifrån övriga svar i intervjun. Huvudsaken är att de inte lever upp till att verksamheten har genomgått utbildning. Efter diplomeringsprocessen är spridningen över trappan större. Några verksamheter har stannat på andra trappsteget medan några uppskattar att de hamnar på det näst högsta steget. Några chefer beskriver att verksamheten var högre upp i trappan efter diplomeringsprocessen men sedan fallit tillbaka något steg på grund av personalomsättning. Detta visar på en rörlighet i förflyttningar såväl uppåt som neråt i trappan och att arbete måste upprätthållas aktivt för att bibehållas eller utvecklas vidare.

Som anledning till förflyttningen uppåt i trappan lyfter cheferna arbetet med handlingsplanen och de samtal som diplomeringsprocessen inneburit. Uppföljningarna ses som viktiga för att arbetet inte ska stanna av och för att medarbetarna känner sig mer trygga i sin hbtq-kompetens. Vissa chefer upplever att alla känner sig trygga i sin kunskap medan andra chefer upplever att det är prioriterat att nå fram till att alla känner sig trygga.

Ambitionen för fortsatt utveckling skiljer sig åt mellan verksamheterna. Cheferna som skattat sin verksamhet högt upp i trappan upplever att det är svårt att ta det sista steget till att vara en inspiration för andra. Flera upplever att de befinner sig på olika trappsteg i olika frågor. Cheferna som skattar sin verksamhet på de lägre trappstegen har oftast ambitionen att ta ytterligare steg.

### 3.3 Verksamheters inställning till arbetet med hbtq och jämlikhet

#### Lever upp till att vara en hbtq-diplomerad verksamhet

En majoritet av cheferna bedömde att deras verksamheter motsvarar vad det innebär att vara hbtq-diplomerade. Många reflekterade dock också kring att det är ett ständigt pågående arbete som aldrig blir riktigt klart, eller fullständigt. En del av detta handlar om att kunna ta till sig kritik eller klagomål på ett bra sätt och se det som en möjlighet att utvecklas.

I en utvärdering som Västra Götalandsregionen gjort av sin hbtq-diplomering kunde de se en fara med att verksamheter "signalerade" god hbtq-kompetens genom till exempel flaggor och material men sedan inte följde upp det i bemötande och kontakter. En konsekvens av detta kunde bli att besvikelsen av att inte bemötas på ett bra sätt blev större än om miljön inte gett intrycket av att verksamheten var en trygg plats för hbtq-personer.

Chefernas bedömning av att leva upp till att vara en hbtq-diplomerad verksamhet ger ett perspektiv på frågan, genom den parallella utvärdering som görs med patienter kommer även deras perspektiv och upplevelse vara möjlig att bedöma.

### **Tar ansvar för jämlikt bemötande**

Flera chefer beskriver att verksamheterna tycker att det är viktigt att bemötande blir inkluderande och bra men att det är svårt i praktiken. Exempel som ges på detta är att kunna ställa frågor om kön och kroppar på ett bra sätt eller att kunna "ställa om" om en patient har ett annat kön, könsuttryck eller kropp än en hade tänkt sig. Cheferna anser att ansvaret för att ge en jämlik vård ligger på verksamheten snarare än patienterna men att det är någonting som de ständigt behöver arbeta med. Ett par verksamheter beskriver att de får patienter remitterade till sig och därmed redan vet patienternas bakgrund vilket underlättar mötet. Regionen genomförde kartläggningen "Jämlikhet i hälsa och vård i Västerbotten" år 2019 som visade att verksamheter inom regionen la ett stort ansvar på patienter att till exempel själva berätta om viktiga omständigheter i deras liv och säga ifrån vid kränkande eller diskriminerande bemötande för att uppnå jämlikhet.

Några verksamheter reflekterar kring att de får patienter via remiss och därmed redan vet deras bakgrund vilket gör att de kan anpassa bemötandet, detta är någonting som ibland också lyfts under utbildningsträffarna. Att ha viss bakgrundsinformation kan göra att personalen känner större trygghet inför mötet men det finns samtidigt en risk att patienter vars hbtq-identitet, normbrytande relation eller liknande inte syns i remissen får ett mer normativt bemötande. Det skulle kunna finnas en risk att personalen då inte har ett lika öppet förhållningssätt till patienterna då de uppfattar att de redan vet det som är relevant gällande exempelvis identitet, relation, pronomen eller kropp.

### **Rekommenderar andra att genomföra hbtq-diplomeringen**

Cheferna fick möjlighet att göra ett medskick till verksamheter som är intresserade av att genomföra en diplomering. Många av cheferna rekommenderade andra verksamheter att genomföra diplomeringen.

"Klart dom ska gå!"

"Gå diplomeringen"

"Gör det bara! Ni har mycket att lära"

Flera chefer kommenterade vikten av att alla medarbetare och chefer deltar i diplomeringen samt att gruppen är förberedd på förväntningar på utvecklingsarbetet inom området. En chef rekommenderar att etablera en utvecklingsgrupp för hbtq-frågor redan innan diplomeringen för att säkerställa att arbetet lever vidare.

Flertalet av cheferna beskriver att arbetet med hbtq-diplomeringen har svetsat samman och utvecklat arbetsgruppen. De beskriver att arbetsgruppen lärt känna varandra bättre och skapat utrymme för reflektion och gemensamt lärande. En viktig beståndsdel sägs vara den gemensamma baskunskapen som hbtq-diplomeringen ger.

”Mervärdet är att det utvecklar arbetsgruppen, tryggheten för alla är viktig! Det är rimligt att en ska kunna känna sig trygg på en arbetsplats hos Region Västerbotten.”

”Det är utvecklande att fokusera på det här. Vi blir rikare människor. Får upp ögonen för nya saker som jag inte tänkt tidigare.”

Flera chefer vill också skicka med vikten av att arbetet sker i en process och att det är viktigt att komma tillbaka till frågorna regelbundet.

”Det som kommer bära över tid är de återkommande reflektionerna. Att öva på att se och integrera perspektiven.”

”Det blir ett teamarbete mellan yrkeskategorierna. En utveckling av alla processer och flöden. En större helhetsförståelse för verksamheten i stort. Både personlig utveckling och utveckling av gruppen. Ett roligt arbete!”

En av de intervjuade cheferna lyfte att de vid anställningsintervjuer har som rutin att berätta att verksamheten är hbtq-diplomerad och fråga om personens tankar kring detta.

## 4. Avslutande diskussion

Intervjuerna med cheferna visar på att kunskapsnivån om hbtq har höjts inom verksamheterna generellt. Det finns en grundläggande förståelse för begrepp och hur hbtq-personers livsvillkor påverkar hälsa och hälso- och sjukvårdens roll i att bidra till jämlik hälsa. Cheferna kan resonera om vilka steg som tagits. Dom visar på en förståelse för var verksamheten befinner sig i utvecklingstrappan, vad som behöver utvecklas och att arbetet kräver kontinuerliga insatser. Många verksamheter påbörjade arbetet på det lägsta trappsteget med en vilja och utveckling. Under diplomeringsprocessen har arbetet blivit mer strukturerat än tidigare. Många arbetar till exempel utifrån handlingsplan, har en arbetsgrupp med särskilt ansvar för hbtq-frågor eller rutiner för nyanställda att komma in i arbetet. Samtidigt visar intervjuerna på en organisatorisk sårbarhet som gör att det blir svårt att upprätthålla arbetet över tid. Arbetet är inom många verksamheter knutet till enstaka medarbetare som påminner och upprätthåller arbetet. Chefsbyten, eller att engagerade medarbetare slutar, innebär ofta att utvecklingen stannar av eller går bakåt då arbetet inte prioriteras vid överlämning.

Hbtq-diplomeringen får en större effekt för verksamheterna än endast i arbetet med hbtq-frågor. En ökad öppenhet, trygghet och reflekterande kring normer och makt skapar en ökad reflexivitet som ger bra förutsättningar för vidare utvecklingsarbete.

Intervjuerna ger en väldigt positiv bild av vad diplomeringsprocessen som helhet har inneburit för verksamheterna. Det är möjligt att den positiva bilden som utvärderingen visar inte delas av alla verksamheter som genomfört diplomeringen och att chefer som varit nöjda med processen i högre grad deltagit i utvärderingen. För chefen kan ett lyckat förbättringsarbete bidra till en positiv bild av verksamheten som chefen ansvarar för och därmed ge status för både verksamhet och ledning. Cheferna har med andra ord mycket att vinna på att ge en positiv bild av processen.

Den positiva bilden som cheferna berättar står i viss del i kontrast mot utbildarnas erfarenheter av diplomeringsprocessen. Utbildarna har erfarenhet motstånd mot arbetet som inte blir synlig i intervjuerna. Motståndet har på utbildningsträffarna exempelvis inneburit öppen kritik mot området, diplomeringen och dess relevans för verksamhetens huvuduppdrag. Kritiken framförs ofta när chefen inte närvarar. Även i individuella reflektionsuppgifterna uttrycks ofta en motvilja kring att engagera sig



i eller ta till sig diplomeringens perspektiv och arbetssätt. Reflektionsuppgifterna hanteras av utbildarna och är ingenting som cheferna får ta del av. Utbildarnas erfarenhet av motstånd kan nyansera och ge kontext till att cheferna uppfattar att ”alla är med på tåget” och ser hbtq-frågor som viktiga. Det är också möjligt att motståndet kan ha varit mer uttalat och utbrett i verksamheter där chefer inte valt att delta i utvärderingen.

I relation till hbtq-diplomeringens syfte ”att bedriva ett systematiskt och långsiktigt arbete med frågor gällande hbtq, normer och jämlikhet i verksamheten och bidra till en mer jämlik arbetsmiljö, vård och hälsa” talar resultaten presenterade i denna rapport för att diplomeringen på flera sätt bidrar till att uppfylla syftet.

## Bilaga

### 4.1 Utvecklingstrappan

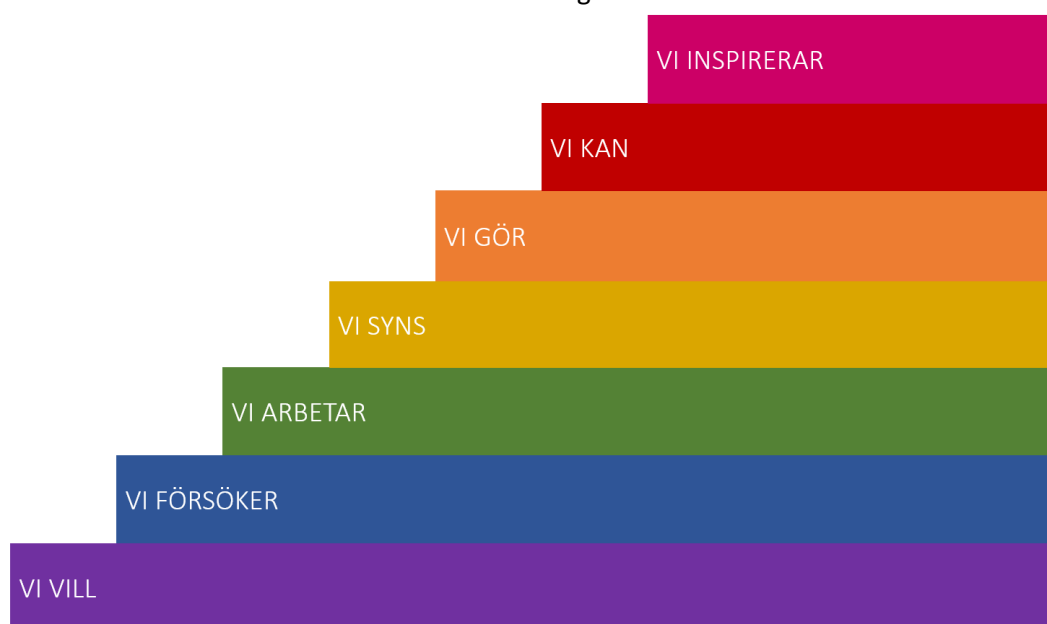
1. **VI VILL** - Vi har en ambition att bli bättre på hbtq-frågor och har påbörjat arbete för att utveckla verksamheten.

**Exempel:** Initiativ till utbildning/hbtq-diplomering har tagits, ambition att använda ett öppet och inkluderande språk, med ord som partner, finns

2. **VI FÖRSÖKER** - Vår verksamhet har genomgått utbildning i hbtq och vi arbetar utifrån en handlingsplan. Det finns rutiner för utbildning av nya medarbetare.

**Exempel:** Verksamheten är hbtq-diplomerad, det finns rutiner för att nya medarbetare ska gå Andra chansen

3. **VI ARBETAR** - Vi har medarbetare som är engagerade och driver på verksamhetens arbete. Vi deltar i fortbildning i området.



**Exempel:** Det finns en arbetsgrupp för hbtq-frågor och/eller eldsjälarna som lyfter

perspektiven i olika sammanhang, inbjudningar till fortbildning och hbtq-nyheter sprids bland medarbetarna

4. **VI SYNS** - Vi synliggör vårt arbete internt och externt. Vi har fått positiv återkoppling från de vi möter i verksamheten.

**Exempel:** Regnbågsflaggor i lokaler, information om verksamhetens ambitioner med hbtq-frågor syns på Vårdguiden 1177 & platsannonsering, frågorna lyfts rutinmässigt på APT och i verksamhetsplanering av ledning och medarbetare

5. **VI GÖR** - Vi känner trygghet i vår kunskap om hbtq-frågor och praktisk tillämpning vad gäller bemötande, arbetsmiljö och verksamhetsutveckling.

**Exempel:** Rutiner och mallar kring hur frågor om familj, relationer, sexualitet och pronomen ställs finns och används, det finns kompetens och planering för att hantera kränkningar kopplat till sexism, homofobi och transfobi i verksamheten

6. **VI KAN** - Vår ledning och alla medarbetare har goda kunskaper i hbtq-frågor och tar gemensamt ansvar för att utveckla verksamhetens arbete inom området.

**Exempel:** Det är inte enskilda eldsjälar som lyfter frågorna utan alla medarbetare har kunskap om hbtq och har ett maktperspektiv i ordinarie arbete, aktivt arbete med kritisk reflektion av arbetet sker kontinuerligt

7. **VI INSPIRERAR** - Vi är en förebild inom hbtq-frågor för liknande verksamheter lokalt, regionalt och nationellt.

**Exempel:** Eget material om hbtq har tagits fram och används av andra, verksamheter deltar i media och blir inbjudna till konferenser och dylikt för att dela med sig att sitt arbete

