

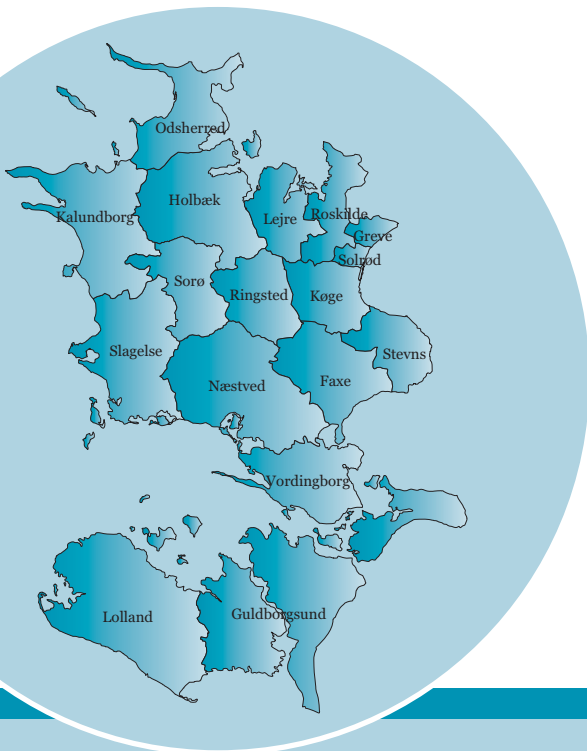
REGION SJÆLLANDS POLITIK FOR INDSATS MOD VOLD, TRUSLER, MOBNING OG CHIKANE

PROFESSIONELLE
ARBEJDSMILJØER

VI TAGER
ANSVAR

GENSIDIG
RESPEKT

OMSORG FOR
HINANDEN



Indledning

Denne politik beskriver Region Sjællands indsats mod vold, trusler, mobning og chikane i relation til arbejdspladserne i regionen, samt hvor ansvaret for arbejdet med at identificere, håndtere og forebygge vold, trusler, mobning og chikane ligger i organisationen. Endvidere beskriver politikken, hvordan Region Sjælland vil sikre, at der udarbejdes retningslinjer, og at disse følges og løbende revideres, så de til enhver tid er effektive både i forhold til at forebygge problemer og til at håndtere sagerne, når de opstår.

I forbindelse med indgåelse af overenskomst 2008 er der mellem parterne indgået *Aftale om trivsel og sundhed*¹. Aftalen vedrører flere del-elementer i forhold til medarbejderens trivsel og sundhed. I aftalen indgår også forpligtelser vedrørende identifikation, håndtering og forebyggelse af vold, trusler, mobning og chikane.

Region Sjælland har siden etableringen i januar 2007 lagt stor vægt på at skabe og vedligeholde gode og sunde arbejdsmiljøer på arbejdspladser, der kontinuerligt påvirkes af udviklingen i det omgivende samfund. En aktuel tendens er, at patienter, klienter og brugere har en til tider

meget ubehagelig optræden overfor medarbejdere indenfor blandt andet sundhedssektor og den sociale sektor. Undersøgelser viser tillige, at mobning er et problem på mange danske arbejdspladser. Derfor er det vigtigt at sætte fokus på Region Sjællands indsats mod vold, trusler, mobning og chikane.

Formål

Med udgangspunkt i Region Sjællands personalepolitik er formålet med politikken at beskytte medarbejderne mod vold, trusler, mobning og chikane i relation til deres arbejde.

- *Region Sjællands politik for indsats mod vold, trusler, mobning og chikane* skal medvirke til at sikre, at samtlige arbejdspladser i regionen er bekendt med regionens holdning til vold, trusler, mobning og chikane og håndteringen af disse sager. Forekomst af vold, trusler, mobning og chikane er hverken foreneligt med Region Sjællands værdier eller med arbejdsmiljølovgivningen.
- Formålet med politikken er endvidere, sammen med regionens øvrige politikker, at understøtte de personalepolitiske værdier.

¹ Bilag til bilag II.7a er et protokollat om indsats mod vold, mobning og chikane på arbejdspladsen, hvori regionernes forpligtelser vedrørende identifikation, håndtering og forebyggelse af vold, trusler, mobning og chikane beskrives.

Mål

Det overordnede mål er at minimere risici for sundhedsskadelige påvirkninger relateret til vold, trusler, mobning og chikane, så personalet trygt kan gå på arbejde på Region Sjællands arbejdspladser.

Samtidig er det målet:

- At alle MED-udvalg i Region Sjælland udarbejder retningslinjer for indsats mod vold, trusler, mobning og chikane. Af disse retningslinjer skal det fremgå, hvordan det enkelte MED-udvalg identificerer, håndterer og forebygger vold, trusler, mobning og chikane igennem bl.a. leder- og medarbejderudvikling, hvordan man drager omsorg for de personer, der har været udsat for vold, trusler, mobning og chikane, og hvordan man afværger følgevirkningerne.

I øvrigt henvises til Region Sjællands Arbejdsmiljøpolitik og MED-aftale.

Region Sjællands holdninger

Det betragtes som uacceptabelt, at personalet udsættes for vold, trusler, mobning og chikane, uanset om der er tale om, at udøveren er patient, bruger, pårørende, kollega eller leder. Det er således også uacceptabelt at udøve vold, mobning

Definitioner af vold, trusler, mobning og chikane

I Region Sjælland definerer vi begreberne på denne måde:

Fysisk vold:

Angreb mod personer; f.eks. overfald, kvælningsforsøg, knivstik, spark, slag, skub, ben-spænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, spyt og krads.

Psykisk vold:

Trusler om fysisk vold, herunder trusler på livet og anden truende adfærd som f.eks. trusler mod familie. Trusler kan udtrykkes uden ord; f.eks. ved knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller gennem tegninger. Trusler om fysisk hærværk på arbejdspladsen eller på medarbejdernes ejendele.

Mobning er udtryk for, at en person gentagne gange bliver udsat for ubehagelig eller nedværdigende behandling, som det er svært at forsvare sig imod.

Chikane omfatter krænkende og diskriminerende adfærd; f.eks. ydmygelse, mistænkeliggørelse, forhånelser samt sexchikane i form af uønsket seksuel adfærd.

Det er uden betydning for definitionerne, om handlingerne er udtryk for ubetænksomhed eller et ønske om at krænke offeret.

og chikane eller at fremsætte trusler, og enhver er forpligtet til at gribe ind, hvis de er vidne til dette. Hvis vold, trusler, mobning og chikane optræder, er det ikke et individuelt, men et fælles problem.

Region Sjælland ønsker med denne politik tydeligt at signalere, at der er rammer lokalt for en vedholdende og vedkommende indsats på området, og at der indenfor disse rammer er plads til at afprøve nye måder til forbedring af relationer og kommunikation til gavn for indsatsen mod vold, trusler, mobning og chikane.

Overordnede principper hvis vold, trusler, mobning eller chikane forekommer i personalegruppen:

Det er afgørende, at følgende principper iagttages:

1. Det er i alle parter interesse at skride frem med fornøden diskretion for at beskytte alle involveredes værdighed og privatliv.
2. Der må ikke videregives oplysninger om den pågældende sag til parter, der ikke er involveret i sagen – dette gælder dog ikke, hvis der er tale om vold, hvor der skal indsendes arbejdsskadesanmeldelse, eller hvis politiet skal involveres.
3. Klager skal undersøges konkret og behandles uden unødigt ophold.
4. Alle de involverede parter har ret til en fair og saglig behandling.
5. Klager bør være underbygget af udførlige oplysninger.
6. Falske anklager tolereres ikke og kan medføre disciplinære tiltag.
7. Om nødvendigt rekvirering af ekstern bistand – dette gælder også for situationer, hvor der er tale om vold, mobning eller chikane udført af en person udenfor personalegruppen.

Reference: Aftale om trivsel og sundhed. Protokollat om indsats mod vold, mobning og chikane på arbejdspladsen

Dette betyder, at

ansvaret og opgaverne for de enkelte grupper i det daglige i forhold til identificering, håndtering og forebyggelse af vold, trusler, mobning og chikane kan beskrives på følgende måde, idet det på samme tid både er en ledelses- og en kollegial opgave.

Det er Region Sjællands ansvar at:

- Give indsatsen mod vold, trusler, mobning og chikane opmærksomhed og prioritering.
- Udstikke de overordnede rammer for og støtte op omkring identificering, håndtering og forebyggelse af vold, trusler, mobning og chikane på regionens arbejdspladser.
- Overvåge og sikre, at disse rammer er effektive.
- Bidrage til at skabe overblik over udvikling af metoder og uddannelses tilbud til ledere og medarbejdere og kommunikere dette ud via MED-systemet.
- Indtænke bygningsmæssige og/eller organisatoriske forhold, der har betydning for forebyggelse af vold i planlægningen ved f.eks. nybyggeri, større renoveringsarbejder og i opgavevaretagelse.

Det er ledelsen på de enkelte enheders opgave at:

- Udmønte politikken i praksis i dialog med MED-organisationen. Dette omfatter initiativer, der skal gælde hele enheden. I den for-

bindelse er det vigtigt, at ledelsen og MED-organisationen sikrer, at alle afdelinger har udarbejdet retningslinjer, der er relevante for deres specifikke arbejdsplads.

- Sørge for at medarbejdere til enhver tid kan få hjælp, hvis de har været udsat for vold, trusler, mobning eller chikane.
- Sørge for at medarbejdere, der er i risiko for at blive udsat for vold eller trusler under udførelsen af deres arbejde, kan blive tilbudt kurser i konflikthåndtering, psykofysisk træning eller andet, der kan bidrage til at øge deres færdigheder i forhold til at kunne imødegå potentielt voldelige situationer.

Det er nærmeste ledelses opgave at:

- Sætte fokus på de holdninger, der omtales i denne politik under personalemøder og i situationer, hvor det er relevant.
- Tage klart stilling til den omgangstone, der er ønskelig for udvikling og fastholdelse af et miljø, hvor vold, trusler, mobning og chikane ikke tolereres.
- Kommunikere klart til patienter, brugere og medarbejdere, at vold, trusler, mobning og chikane ikke tolereres.
- De retningslinjer, der bliver iværksat, er kendte, accepterede og bringes i anvendelse i situationer, hvor vold, trusler, mobning eller chikane forekommer eller er tæt på at kunne forekomme.

- Konsekvent tage handling på konfliktsituationer, så disse ikke udvikler sig til vold, trusler, mobning eller chikane.
- Tage passende skridt overfor parter, der deltager i udøvelsen af vold, mobning, chikane eller som fremsætter trusler.
- At medarbejdere, der er i risiko for at blive udsat for vold eller trusler, bliver tilbudt de nødvendige kurser i konflikthåndtering, psykofysisk træning eller andet, der kan bidrage til at øge deres færdigheder i forhold til at kunne imødegå potentielt voldelige situationer.
- Alle volds- og trusselsepisoder anmeldes som arbejdsskader, og at der følges op på disse med analyse og forebyggende handling.
- Også situationer, der kunne have udviklet sig voldeligt, registreres, og at der ligeledes følges op på disse med analyse og forebyggende handling.
- Bidrage aktivt til at fastholde fokus på regionens holdninger til vold, trusler, mobning og chikane i dagligdagen.

Det er medarbejdernes opgave at:

- Bidrage aktivt til arbejdet med at skabe et miljø på arbejdspladsen, hvor vold, trusler, mobning og chikane ikke tolereres.
- Sige fra, når de er vidner til konkrete chikane- og mobbeepisoder.
- Tilkalde hjælp hvis de overværer en kollega blive udsat for vold eller trusler.
- Bringe det videre til ledelsen, hvis de overværer en kollega blive udsat for vold, trusler, mobning eller chikane.
- Tage imod tilbud om støtte, hvis de bliver udsat for eller er vidne til vold, trusler, mobning eller chikane.
- Deltage i tilbudte aktiviteter eller kurser, der kan øge deres færdigheder i forhold til at kunne imødegå potentielt voldelige situationer.

MED-organisationen og arbejdsmiljøgruppernes opgave er sammen med ledelsen og medarbejderne at:

- Udmønte og støtte aktivt op om politikken og derved medvirke til, at *Region Sjællands politik for indsats mod vold, trusler, mobning og chikane* følges op af handling ude på de enkelte arbejdspladser.
- Udarbejde retningslinjer for indsats mod vold, trusler, mobning og chikane.
- Beskrive en fremgangsmåde for, hvordan der tages godt hånd om personer, der har været udsat for, eller som har været vidne til vold, trusler, mobning eller chikane.
- Beskrive en fremgangsmåde for, hvordan der tages godt hånd om personer, der har udøvet vold, mobning eller chikane eller som har fremsat trusler.

- Fastlægge klare retningslinjer for, hvornår voldshændelser og trusler anmeldes til politiet og kommunikere dette klart ud på den enkelte arbejdsplads.
- Følge op på at alle voldshændelser og trusler anmeldes som arbejdsskader.
- Sørge for at hændelser analyseres, og at dette føres videre i forebyggende tiltag.
- Bidrage til fastholdelse af et arbejdsmiljø, hvor vold, trusler, mobning og chikane ikke accepteres bl.a. ved, at MED-organisationen holder sig orienteret om udviklingen på området med henblik på at bringe ny viden videre til gavn for de konkrete indsatser, der foregår på de regionale arbejdspladser. En del af denne opgave er at skabe og bevare åbenhed internt og i enhederne i forhold til at afprøve nye metoder til forbedring af eksisterende relationer og kommunikation og derigennem forebygge fremkomst af vold, trusler, mobning og chikane.

De forskellige modeller til at tage hånd om medarbejderne kan med fordel bygges sammen i en såkaldt "konflikt- og kriseplan" og i et kriseberedskab. Det vigtigste er imidlertid, at ledelse og medarbejdere i fællesskab finder frem til en effektiv og kendt fremgangsmåde og bakker op om denne i hverdagen. Dette sker på OmrådeMED- og afdelingsMED-niveau.

Konkrete mål og handlinger til implementering af politikken

Region Sjællands politik for indsats mod vold, trusler, mobning og chikane skal implementeres via MED-strukturen på en sådan måde, at de konkrete mål opstilles lokalt i dialog med medarbejdere og den lokale ledelse, ligesom de konkrete handlinger planlægges i samarbejde og med afsæt i de lokale ønsker og behov. I opgaven med at udarbejde lokale retningslinjer for indsats mod vold, trusler, mobning og chikane er det vigtigt, at følgende elementer indgår: Identifikation, forebyggelse og håndtering. Det er afgørende at finde frem til, hvor problemerne kan forekomme, typen og antallet af hændelser, og hvordan de er blevet håndteret, samt ikke mindst hvordan de optimalt kan håndteres i fremtiden og at bringe denne viden med ind i retningslinjerne.

Evalueringsmetoder og evalueringstidspunkter

Det er en opgave for MED-organisationen at følge op på udmøntningen af politikken samt på effekten af de konkrete tiltag via APV-undersøgelsen hvert 2. år samt via Region Sjællands trivselsværktøj. Målet er, at der mindst én gang årligt gennemføres undersøgelser af virkningen af retningslinjerne og de forebyggende aktiviteter på området. Endelig er det en mulighed, at MED-repræsentanterne spørger sig for ude på de enkelte arbejdspladser.

Vedtaget d. 14. december 2009, MED-Hovedudvalget

Grænseflader

Region Sjællands Politik for indsats mod vold, trusler, mobning og chikane skal ses i sammenhæng med:

Aftale om Trivsel og Sundhed indgået i forbindelse med OK08

Region Sjællands Personalepolitik

Region Sjællands Arbejds miljøpolitik

Region Sjællands Politik for indsats mod Arbejdsbetinget stress

Region Sjællands Rygepolitik

Region Sjællands Politik for håndtering af misbrug

Region Sjællands Sygefraværspolitik

Region Sjællands Sundhedspolitik

Region Sjællands MED-aftale

Region Sjællands Livsfasepolitik