

## NOTAT

**Opgang** 17A  
**Telefon** 51199845

Ref.: ghikja

Dato: 29. maj 2019

### **Revideret regional retningslinje vedrørende vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane**

#### **Indledning**

Regions MED-udvalget (RMU) har i juli 2010 vedtaget ”*Regional retningslinje for Region Hovedstadens samlede indsats for at identificere, forebygge og håndtere problemer knyttet til forekomsten af vold, mobning og chikane i tilknytning til udførelsen af arbejdet*”, jf. Aftale om trivsel og sundhed af 15. september 2015.

I november 2018 og maj 2019 har Regions MED-udvalget godkendt justeringer af retningslinjen. Justeringerne er foretaget på baggrund af ny lovgivning om arbejdsrelateret vold uden for arbejdstiden og krænkende handlinger i arbejdet samt praksis hos Erstatningsnævnet om erstatning efter offererstatningsloven.

I ”Aftale om trivsel og sundhed” fremgår det, at en EU-aftale mellem europæiske arbejdsgiver- og arbejdstagerorganisationer fastslår, at ”virksomheder må have en tydelig erklæring, som angiver, at vold, mobning og chikane ikke tolereres”. EU-aftalen kan implementeres i en regional retningslinje, hvilket Regions MED-udvalget har valgt at gøre for at samle og integrere indsatsen overfor vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane.

Den regionale retningslinje sætter fokus på:

- Krænkende handlinger, herunder mobning og chikane mellem ansatte og mellem ansatte og ledere
- Krænkende handlinger der udøves af patienter og brugere (betragtes som psykisk vold) samt fysisk vold der udøves af patienter og brugere.

Den regionale retningslinje udgør den overordnede ramme for de konkrete retningslinjer, instrukser og/eller indsatser, som udfyldes af de lokale MED-udvalg på regionens hospitaler, virksomheder og koncerncentre. Et centralt element i Region Hovedstadens regionale retningslinje er nemlig et fokus på det lokale arbejdsmiljøansvar og den lokale udmøntning på hospitaler, virksomheder og koncerncentre.

Regionens hospitaler, virksomheder og koncerntre arbejder allerede med forebyggende indsatser inden for vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane, fx via TrivselOP, risikovurderinger mv. Den regionale retningslinje skal derfor kunne favne de eksisterende indsatser på lokalt niveau.

## **Vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane**

### Vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane er helt uacceptabelt i Region Hovedstaden

Gensidig respekt blandt ansatte på alle niveauer på regionens hospitaler, virksomheder og koncerntre er et af de vigtigste kendetegn ved en succesfuld organisation. Ligesom respektfuld medmenneskelig kontakt mellem ansatte og patienter/pårørende er afgørende for både ansattes arbejdsmiljø og kvalitet i patientpleje og behandling.

Det er en fælles opgave for ledere og medarbejdere at håndtere denne type af problemer, som kan have alvorlige psykiske, sociale og økonomiske konsekvenser.

Det er uacceptabelt, at ansatte oplever at blive krænkede eller udsat for vold i tilknytning til deres job. At forebygge, fjerne eller reducere sådanne situationer er et vigtigt element i indsatsen for et godt arbejdsmiljø i Region Hovedstaden.

### Klare holdninger til at vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane ikke tolereres i Region Hovedstaden

- Alle regionens ansatte har ret til at blive behandlet med respekt og værdighed.
- Vold og trusler om vold fra brugere/patienter/pårørende m.fl. kan forekomme eller være relateret til visse arbejdspladser, men vold er ikke acceptabelt, og målet er at minimere og helt fjerne dette.
- Vold og krænkende handlinger er et organisatorisk problem, som regionen som arbejdsgiver forpligter sig til at håndtere.
- Nøglepersoner som tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter skal være med til at forebygge, håndtere og identificere vold og krænkende handlinger.

### Definition af vold

Vold – fysisk og psykisk – finder sted, når en eller flere ansatte angribes, trues, forfølges mv. i arbejdsrelaterede sammenhænge. Arbejdsrelateret vold kan både forekomme inden for arbejdstiden og uden for arbejdstiden (i fritiden).

### Definition af krænkende handlinger

Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning og chikane og andre måder, som krænkelser kan forekomme på i arbejdet.

Der er tale om krænkende handlinger, når en eller flere personer groft eller flere gange udsætter andre personer for adfærd, som af disse personer opfattes som nedværdigende.

Der kan både være tale om aktive handlinger og om at undlade at handle. Det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, som er central.

Krænkende handlinger, der udøves af patienter og brugere, betragtes som psykisk vold.

#### Definition af krænkende handlinger i form af mobning

Der er tale om mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid – eller gentagende gange på grov vis – udsætter en eller flere personer for krænkende handlinger, som vedkommende opfatter som sårende eller nedværdigende. De krænkende handlinger bliver dog først til mobning, når de personer, som de rettes mod, ikke er i stand til at forsvare sig effektivt imod dem.

Det, der adskiller mobning fra andre måder at krænke på, er, at det foregår som systematiske gentagelser.

#### Særligt om seksuel chikane

Det, der er særligt for seksuel chikane er, at krænkelserne har seksuel karakter.

#### Beskrivelse af former for vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane

Der kan forekomme forskellige former for vold og krænkende handlinger. De kan:

- være af fysisk, psykisk og/eller seksuel karakter.
- være krænkelser relateret til digital kommunikation, fx på sociale medier.
- være et enkeltstående tilfælde eller mere systematiske handlingsmønstre.
- forekomme blandt kollegaer, mellem ledere og medarbejdere eller udøves af tredjepart, så som pårørende, borgere, patienter, elever osv.
- variere fra mindre tilfælde af krænkende adfærd til mere alvorlige handlinger, herunder lovovertrædelser der kræver indgreb fra offentlige myndigheder (fx politi).

#### **Grundlæggende principper for håndtering af konkrete sager**

Fra ”Aftale om trivsel og sundhed” skal følgende principper implementeres i regionen:

- Det er i alle parter interesse at skride frem med fornøden diskretion for at beskytte alle involveredes værdighed og privatliv.
- Der må ikke videregives oplysninger om den pågældende sag til parter, der ikke er involveret i sagen.
- Klager skal undersøges konkret og behandles inden for en rimelig frist.
- Alle de involverede parter har ret til en saglig og fair behandling.
- Klager bør være underbyggede med udførlige oplysninger.
- Falske anklager tolereres ikke og kan medføre disciplinære tiltag.
- Om nødvendigt ekstern bistand.

Da principperne også refererer til EU-aftalen, kan det være nødvendigt at tilpasse eller oversætte visse af elementerne til danske forhold. Herudover skal der bl.a. være fokus på vidnebeskyttelse, beskyttelse af traumatiserede, anklagede mv.

## **Ansvar og opgaver**

### Regions MED-udvalget

Regions MED-udvalget skal som det øverste arbejdsmiljøudvalg i regionen udstikke retningslinjer for den samlede indsats i regionen vedrørende vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane.

### Virksomheds MED-udvalget

Virksomheds MED-udvalget skal sikre, at den regionale retningslinje bliver udmøntet på lokalt niveau – og herunder udtrykke tydeligt, at vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane ikke accepteres på hospitalet/virksomheden/koncerncentre.

Der skal drøftes og fastlægges, hvordan udmøntningen skal ske, fx via en lokal retningslinje, instruks og/eller indsats.

### **Forslag til elementer i en lokal retningslinje, instruks og/eller indsats:**

- En definition og beskrivelse af hospitalets/virksomhedens/koncerncentrenes forståelse af vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane.
- Identifikation af vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane på arbejdspladsen.
- Forebyggende mål, værdier, aftaler, aktiviteter mv.
- Tiltag specifikt knyttet til situationer med vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane samt efterfølgende foranstaltninger, fx procedurer for håndtering af konkrete sager, beredskabsplaner, psykisk førstehjælp, debriefing mv. til håndtering af udsatte medarbejdere og ledere.
- Tiltag på organisations-, ledelses-, gruppe- og individniveau.
- Fastlæggelse af roller, opgaver og ansvar for tiltag på hospitalet/virksomheden/koncerncentre.
- Opfølgning og evaluering.
- Yderligere tiltag kan overvejes så som foranstaltninger rettet mod balancen mellem arbejdsliv og privatliv eller tiltag overfor personlige forhold og hændelser, såsom dødsfald, alvorlig sygdom, skilsmisse mv.

### Ejerskab til den lokale indsats

Ejerskab til den lokale indsats vedrørende vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane kan bl.a. skabes ved dialog og aktiv medinddragelse i tiltag på egen arbejdsplads, og herunder ved kobling til organisering, ressourcer, kultur, arbejdsmiljøforhold mv.

### Integration af og information om den lokale indsats

Den lokale indsats kan indgå i eller indarbejdes i de eksisterende tiltag, fx i forlængelse af arbejdet med TrivselOP, nedsættelse af sygefravær o.a. Det skal dog fremgå skriftligt, hvordan indsatsen vedrørende vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane indgår i hospitalets/virksomhedens/koncerncentrenes tiltag/aktiviteter.

### **Anmeldelse til politiet i forbindelse med vold og trusler om vold samt chikane**

I sager med arbejdsrelateret vold og trusler om vold samt chikane er det de lokale ledelser på hospitalet/virksomheden/koncerncentrene, som konkret vurderer, om hospitalet/virksomheden/koncerncentrene i rollen som arbejdsgiver vil anmelde sagen til politiet. Det skal indgå i vurderingen, om konkrete pædagogiske og/eller behandlingsmæssige forhold taler imod en politianmeldelse. Såfremt sagen ikke anmeldes til politiet, skal sagen registreres i SafetyNet som dokumentation i forhold til eventuel erstatning efter offererstatningsloven.

Medarbejderen kan også vælge selv at anmelde episoden til politiet.

Såfremt en lokal ledelse får kendskab til en arbejdsrelateret voldsepisode eller episode med chikane, skal ledelsen tilbyde medarbejderen bistand til at politianmelde episoden, hvis medarbejderen ønsker det.

### **Opfølgning**

Regions MED-udvalget skal følge op på den regionale retningslinje om vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane, hvis der sker ændringer i lovgivning, overenskomster mv.

Virksomheds MED-udvalgene skal løbende følge op på lokale retningslinjer, instrukser og/eller indsatser i forhold til vold og krænkende handlinger, herunder mobning og chikane.