

# Revideret regional retningslinje vedrørende vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chi- kane og uønsket seksuel opmærk- somhed

## 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.

Den 12. november 2020 har Regions MED-udvalget godkendt yderligere justeringer af retningslinjen målrettet uønsket seksuel opmærksomhed.

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, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed 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 koncerntre. Et centralt element i Region Hovedstadens regionale retningslinje er nemlig et fokus på det

lokale arbejdsmiljøansvar og den lokale udmøntning på hospitaler, virksomheder og koncerntre.

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

## **Vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed**

Vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed 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.

### **Skærpende omstændigheder ved magtrelation**

Det er en skærpende omstændighed, hvis en medarbejder krænkede af en leder eller en anden, der er i et hierarkisk forhold til vedkommende. Det kan være udtryk for magtmisbrug. Det er vigtigt, at medarbejderen i sådanne situationer kan henvende sig til overordnet/øverste ledelse eller andre instanser.

### **Klare holdninger til at vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed 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 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 fysisk eller 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, herunder uønsket seksuel opmærksomhed**

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

### **Beskrivelse af former for vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed**

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

- Regionen tolererer ikke krænkende adfærd
- Alle ansatte, der oplever krænkende adfærd, opfordres til at henvende sig, så der hurtigt kan reageres på problemet. Det gælder dem der er blevet krænket, men også dem, som er vidne eller vidende derom

Krænkelser mellem en ansat og en 3. part (patient, pårørende m.fl.) behandles i overensstemmelse med retningslinjer om arbejdsskade mv.

### Særligt om håndtering krænkelser mellem ansatte i regionen:

- Den krænkede – eller andre, som har været vidne til en krænkelse - kan henvende sig til ledere på alle ledelsesniveauer, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter, HR-funktionen, direkte til direktionen, Center for HR og Uddannelse eller regionens whistleblowerordning.
- Den krænkede kan som supplement henvende sig til en neutral instans i regi af Center for HR og Uddannelse. Det er i de tilfælde, hvor du som medarbejder ikke ønsker at henvende dig til leder, TR eller andre.
- Sagen skal undersøges i overensstemmelse med de offentligretlige regler, bl.a. så begge parter får mulighed for at give deres udlægning af sagen. Der skal ske en konkret saglig og proportional sagsbehandling af sagen inden for en rimelig frist.
- Det er ledelsens ansvar at håndtere sagerne. Den lokale HR funktion skal inddrages som støtte og supplement til ledelseshåndteringen.
- Det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, der er central.
- Den krænkede skal mødes med respekt og omsorg og vejledes om sine rettigheder, om hvordan sagen vil blive undersøgt og om muligheden for psykologbistand hvis relevant.
- Anonyme henvendelser om krænkelser kan danne grundlag for at iværksætte en undersøgelse. Hvis den krænkede/vidner ønsker at forblive anonym(e), kan der ske begrænsninger i arbejdsgiverens handlemuligheder. Dvs. at sagen muligvis må henlægges uden tilbundsgående undersøgelse/konsekvens.
- Ledelsen/HR-funktionen skal vurdere sagens konsekvenser, herunder træffe afgørelse om en proportional konsekvens eller ansættelsesretlig sanktion i forhold til krænkeren. Det skal i grovere sager hvor der er mistanke om strafbare forhold vurderes, om der skal ske politianmeldelse.

- Ledelsen skal også skabe et rum for, at krænkerne kan stå frem og sige, at de har krænket. Dem, der tænker sig om og fortryder, er også en vigtig del af kulturændringen.
- Oplysningerne i sagen og kommunikation herom er begrænset af regler om databeskyttelse, tavshedspligt, aktindsigt i personalesager mv.
- Når en sag om krænkelse er håndteret, skal ledelsen sikre relevant opfølgning med henblik på at fremme trivslen, herunder fokus på et chikanefrit miljø.

## 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, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed.

### 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, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed ikke accepteres på hospitalet/virksomheden/koncerncentrene.

Der skal drøftes og fastlægges, hvordan udmøntningen skal ske og, om lokale præciseringer for at sikre, at der lokalt er klarhed om, hvem man konkret kan gå til – fx mailadresser, postkasser, tlf.nr. m.m.

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

- I forlængelse af Arbejdstilsynets definition af vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed kan der lokalt tilføjes særlige forhold.
- Løbende opsamling på viden om omfanget af vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed på arbejdspladsen.
- Forebyggende mål, værdier, aftaler, aktiviteter mv.
- Tiltag specifikt knyttet til situationer med vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed 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/koncerncentrene.
- Opfølgning og evaluering.

### **Ejerskab til den lokale indsats**

Ejerskab til den lokale indsats vedrørende vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed 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 APV, nedsættelse af sygefravær o.a. Det skal dog fremgå skriftligt, hvordan indsatsen vedrørende vold og krænkende handlinger, herunder mobning, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed indgår i hospitalets/virksomhedens/koncerncentrenes tiltag/aktiviteter.

Virksomhedsledelser er ansvarlige for at retningslinjen evt. konkretiseres på virksomhedsniveau og distribueres

Lokale ledelser er ansvarlige for at retningslinjer er kendt og for tilrettelæggelse af processer for behandling og opfølgning på konkrete sager

### **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, chikane og uønsket seksuel opmærksomhed, hvis der sker ændringer i lovgivning, overenskomster mv.

Virksomheds MED-udvalgene skal løbende følge op i forhold til, om der er behov for særlige lokale præciseringer for at sikre, at der lokalt er klarhed om, hvem man konkret kan gå til – fx mailadresser, postkasser, tlf.nr. m.m.