

POLITIK FOR PSYKISK ARBEJDSMILJØ

**Besluttet i Hovedudvalget
den 23. august 2022**

Politikken skal sikre, at arbejdsmiljøet er i fokus i det daglige arbejde med henblik på at forebygge uønskede situationer eller problemstillinger, der er til gene eller indebærer risiko for fysisk eller psykisk helbredsforringelse for medarbejderne.



Et godt psykisk arbejdsmiljø er vigtigt både for den enkelte medarbejder og for arbejdspladsen.

Psykisk arbejdsmiljø dækker over de psykiske og sociale påvirkninger, som en ansat bliver udsat for under arbejdet. Det gælder

- arbejdets organisatoriske betingelser, arbejdets indhold samt krav og forventninger.
- samspillet mellem ledelse og medarbejdere, og mellem kolleger indbyrdes.
- et trygt og sikkert arbejdsmiljø

De nævnte forhold har betydning såvel positivt som negativt, for medarbejdernes psykiske og fysiske helbred, selvopfattelse og sociale liv.

Et godt psykisk arbejdsmiljø skaber bedre samarbejde på arbejdspladsen. og gør medarbejderne engagerede og bedre i stand til at håndtere forandringer. Det bidrager til bedre trivsel og mindre sygefravær, ligesom et godt psykisk arbejdsmiljø medvirker til at rekruttere og fastholde.

Arbejdsmiljøet skal derfor være i fokus i det daglige arbejde med henblik på at forebygge uønskede situationer eller problemstillinger, der er til gene eller indebærer risiko for fysisk eller psykisk helbredsforringelse for medarbejderne. Der skal særligt fokus på at sikre tryghed for alle ansatte, bl.a. ved at:

- forebygge krænkende handlinger begået af borgere
- forebygge krænkende handlinger kollegaer imellem, eller mellem leder og medarbejder
- lære af utilsigtede hændelser, der har fundet sted
- forebygge arbejdsbelastninger, der kan medføre stress

Vi forebygger krænkende handlinger begået af borgere ved at:

- identificere vold, trusler og krænkende adfærd ved at sætte det på dagsordenen, og systematisk tale om de hændelser, der opstår i det daglige arbejde.
- iværksætte handlinger, der reducerer antallet og alvorligheden af voldelige og krænkende hændelser mest muligt
- sikre at alle har den fornødne viden i forhold til målgruppe og håndtering af konflikter
- arbejde med de fysiske rammer, arbejdets tilrettelæggelse og medarbejdernes sikkerhedsadfærd omkring borgeren
- arbejde med risikovurderinger

Vi forebygger interne krænkende handlinger ved at:

- have fælles normer og værdier for den adfærd, som forventes på arbejdspladsen, og den adfærd, som ikke tolereres
- have fokus på en positiv og hensyntagende kommunikation og omgangstone på arbejdspladsen
- alle tager ansvar og drager omsorg for hinanden

Vi forebygger stress ved at:

- skabe rammer for socialt samvær
- være opmærksom på medarbejderes forskelligheder
- være opmærksom på signaler og symptomer, der kan være tegn på stress
- være opmærksom på balance mellem kravene i arbejdet, ressourcer og forventninger

At sikre et godt arbejdsmiljø er en proces, der forudsætter en indsats, som leder og medarbejdere løbende arbejder med og følger op på. Arbejdsmiljø skal være på dagsordenen på alle niveauer i MED organisationen.

Hovedudvalget skal drøfte, planlægge og iværksætte overordnede indsatser.

Områdeudvalg skal drøfte, planlægge og iværksætte indsatser på områdeniveau.

Lokaludvalg/personalemøder med MED-status skal:

- drøfte, planlægge og iværksætte indsatser på arbejdsstedniveau
- arbejde lokalt med de indsatsområder, som de overliggende MED-niveauer beslutter
- udarbejde handleplan for at forbygge krænkende handlinger
- udarbejde handleplan for interne krænkende handlinger
- Følge op på hændelser, og iværksætte forebyggende tiltag ud fra registreringer af hændelser
- Følge op på om tiltagene har den ønskede effekt

Arbejdsmiljøgruppen skal:

- registrere alle hændelser, herunder anmelde arbejdsskader
- sikre at der løbende arbejdes med, og følges op på arbejdsmiljøet

Bilag 1: Definitioner på krænkende handlinger

Bilag 2: Handleplan for forebyggelse og håndtering af vold, trusler og anden krænkende adfærd begået af borgere

Bilag 3: Handleplan for forebyggelse og håndtering af interne krænkende handlinger

Bilag 4: Handleplan for forebyggelse og håndtering af arbejdsbelastninger, der kan medføre stress

Definitioner på krænkende handlinger

Krænkende handlinger er en samlet betegnelse for mobning, seksuel 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 en eller flere andre personer for mobning, seksuel chikane eller anden nedværdigende adfærd i arbejdet. Adfærden skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte. Det er uden betydning, om handlingerne er udtryk for ubetænksomhed, eller et decideret ønske om at krænke. Det er personens oplevelse af de krænkende handlinger, der er afgørende.

Der kan både være tale om aktive handlinger og om at undlade at handle. Krænkende handlinger i relation til arbejdet kan f.eks. være:

- Ubehagelige drillerier, sårende bemærkninger, bagtalelse eller udelukkelse fra det sociale og faglige fællesskab
- Fjendtlighed eller tavshed som svar på spørgsmål eller forsøg på samtale
- At blive råbt ad eller latterliggjort
- Fysiske overgreb eller trusler
- Nedvurdering af den ansattes job, arbejdsindsats eller kompetence
- Krænkende telefonsamtaler, skriftlige meddelelser, SMS, billeder og videoer, herunder på sociale medier
- Nedvurdering på grund af alder, køn, kønsidentitet, seksuel orientering, etnicitet eller religiøs overbevisning
- Usaglig fratagelse eller reduktion af ansvar og arbejdsopgaver
- Tilbageholdelse af nødvendig information
- Udnyttelse i jobbet

Mobning

Der er tale om mobning, når en eller flere personer regelmæssigt og over længere tid - eller gentagne gange på grov vis - udsætter en eller flere andre personer for krænkende handlinger. Handlingerne skal opfattes som nedværdigende af den eller de udsatte. 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.

Derudover adskiller mobning sig fra andre måder at krænke på, ved at det altid er den eller de samme personer eller grupper af personer, der systematisk udsættes for de krænkende handlinger. Ligesom det ofte er den eller de samme personer, der udøver de krænkende handlinger.

Seksuel chikane

Seksuel chikane er en speciel form for mobning, hvor de krænkende handlinger overvejende har seksuel karakter.

Udtrykket dækker over alle uønskede handlinger af seksuel karakter eller anden kønsbestemt adfærd, der krænker kvinders og mænds værdighed på arbejdspladsen, og som opfattes som grænseoverskridende. Det kan f.eks. være

- Uønskede berøringer

- Uønskede verbale opfordringer til seksuelt samkvem
- Sjofle vittigheder og kommentarer
- Uvedkommende forespørgsler om seksuelle emner
- Visning af pornografisk materiale.

Fysisk og psykisk vold

Vold er, når den enkeltes grænse overskrides fysisk eller psykisk. Det er således den enkeltes oplevelse af at være forulempet, der er afgørende. Både medarbejdere der direkte bliver udsat for vold, samt medarbejdere der er vidne til sådanne overgreb bliver påvirket af voldsepisoden.

Fysisk vold er:

- Angreb mod kroppen, f.eks. overfald, forsøg på kvælning, knivstik, spark, slag, skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, niv, bid, krads eller spyt.

Psykisk vold er:

- trusler om vold og anden krænkende adfærd, f.eks. trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler, der vedrører familie eller venner, eller trusler, der vedrører personlige ejendele, systematisk fornædelse, ydmygelse e.l.
- trusler kan også udtrykkes uden ord, f.eks. med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger.

Andre måder krænkende handlinger kan forekomme på

Krænkende handlinger kan også forekomme på andre måder end som mobning, seksuel chikane og vold. Det kan være:

- krænkende handlinger, der udøves af en eller flere personer, der krænker forskellige personer på skift. I dette tilfælde er det den samme person eller de samme personer, der krænker skiftende personer efter uforudsigeligt mønster.
- krænkende handlinger, der foregår uden systematik med hensyn til, hvem der krænker, og hvem der udsættes for de krænkende handlinger.
- krænkende handlinger, der foregår i konflikter, og hvor personer gensidigt krænker hinanden.
- enkeltstående krænkende handlinger.

Krænkende handlinger kan udøves af kollegaer, leder, borgere, brugere og pårørende.

Handleplan for forebyggelse og håndtering af vold, trusler og anden krænkende adfærd begået af borgere

Forebyggelse af vold, trusler og andre krænkende handlinger skal være en integreret indsats i det daglige arbejde med at sikre et godt arbejdsmiljø. Alle arbejdssteder skal udarbejde lokale handleplaner med afsæt i Hovedudvalgets overordnede rammer for forebyggelse af vold, trusler og krænkende handlinger.

De overordnede rammer er følgende:

- identificere vold, trusler og krænkende adfærd ved at sætte det på dagsordenen, og systematisk tale om de hændelser, der opstår i det daglige arbejde.
- iværksætte handlinger, der reducerer antallet og alvorligheden af voldelige og krænkende hændelser mest muligt
- sikre at alle har den fornødne viden i forhold til målgruppe og håndtering af konflikter
- arbejde med de fysiske rammer, arbejdets tilrettelæggelse og medarbejdernes sikkerhedsadfærd omkring borgeren
- arbejde med risikovurderinger

Handleplanen skal som minimum indeholde følgende:

Punkter der skal indgå i handleplanen	Beskrivelse
<p>Aftale fælles holdning og forståelse af, hvad der som minimum betragtes som vold, trusler og krænkende handlinger, så der er en fælles forståelse for, hvilken adfærd der er uacceptabel.</p>	<p>En forudsætning for at kunne identificere og arbejde forebyggende med vold, trusler og krænkende handlinger er, at arbejdsstedet har en fælles holdning og forståelse af, hvilken adfærd der er uacceptabel, og dermed skal betragtes som vold, trusler og krænkende handlinger.</p> <p>En krænkende handling har dog altid fundet sted, hvis det er den ramtes opfattelse. Modsat kan en medarbejder ikke negligere at der er sket en krænkende handling, hvis adfærden er uacceptabel iht. fælles normer.</p>
<p>Plan for løbende og systematisk risikovurdering med en beskrivelse af, hvordan der foretages og handles på risikovurdering. Følgende skal indgå:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vurdering af i hvilken udstrækning risiko for vold, trusler og krænkende handlinger 	<p>Forebyggelse af vold, trusler og krænkende handlinger kræver fokus på de risikofaktorer, som kan medvirke til at udløse en hændelse.</p> <p>Vold er ofte udtryk for afmagt, og opstår typisk, fordi en borger, pårørende eller et barn føler sig ydmyget, overset, umyndiggjort eller</p>

<p>er til stede, f.eks. er der børn/borgere, som der skal særlig fokus på</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fokus på arbejdssituationer, der kan være konfliktskabende, f.eks. <ul style="list-style-type: none"> ○ har der været episoder tidligere på dagen, som eventuel kan udløse konflikter? ○ Er der konkrete situationer, som erfaringsmæssigt kan udløse konflikter? • Hvilke sikkerhedsforanstaltninger iværksættes ved risiko for utilsigtede hændelser • Hvordan sikres overlevering af nyttige informationer til kollegaer 	<p>forkert behandlet. Ud over pludselige opståede situationer, kan episoder tidligere på dagen også udløse konflikter.</p> <p>En grundig og systematisk risikovurdering er nødvendig for at kunne forebygge og undgå, at situationerne opstår og udvikler sig.</p>
<p>Introduktion af nye medarbejdere og vikarer, herunder</p> <ul style="list-style-type: none"> • sikre at alle nye medarbejdere og vikarer får relevante informationer om personer, hvor der kan være en risiko for utilsigtede hændelser • sikre at de fornødne kompetencer til at kunne håndtere eventuelle konflikter er til stede 	<p>Nye medarbejdere har ikke den viden og erfaring med borgere, pårørende eller børn, som allerede ansatte har. Det er derfor vigtigt at ny medarbejdere får alle relevante informationer og oplysninger om de personer, som de skal arbejde med. Det skal ligeledes sikres, at de for de fornødne kompetencer til at kunne håndtere eventuelle konflikter, hvis de skal arbejde med personer hvor det er vurderet, at der kan være risiko for krænkende handlinger.</p>
<p>Registrering af alle episoder, herunder A-skader, interne registreringer samt nær ved hændelser.</p>	<p>Registrering af alle episoder er nødvendigt for at få et overblik over, hvad der foregår i situationen. Det er nyttig viden når forebyggende tiltag skal drøftes.</p>
<p>Drøfte alle registrerede hændelser i arbejdsmiljøgruppen og på personalemøder</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foretage analyse af situationen. Hvad skete der, og hvad udløste hændelsen? • Er der et mønster? • Hvad kan vi lære af hændelsen • Drøfte forebyggelsestiltag 	<p>For at sikre en kontinuerlig forebyggelse af vold, trusler og anden krænkende adfærd, er det vigtigt at analysere og drage læring af de hændelser, som opstår. Hvad er der sket, og hvad udløste hændelsen.</p>
<p>Løbende opfølgning på om indsatser virker</p>	<p>Det er vigtigt at der løbende følges op på, om indsatserne virker. Gør de ikke det, er det nødvendigt at ændre i proceduren</p>

Arbejde med de fysiske rammer, arbejdets tilrettelæggelse og medarbejdernes sikkerhedsadfærd

Hensigtsmæssig planlægning af arbejdet kan ligeledes være med til at forebygge, at medarbejdere bliver udsat for vold, trusler og krænkende handlinger.

Hensigtsmæssig planlægning af arbejdet kan fx være:

- Er arbejdspladsens indretning hensigtsmæssig – Er der f.eks. mulighed for at forlade lokalet hurtigt
- Er der særlige hensyn, der skal tages i forhold til den enkelte medarbejders forudsætning for at udføre arbejdet – Det kan f.eks. være alder, erfaring, kompetencer m.m.
- Er der en særlig risiko, så der skal være to medarbejdere til stede

Hvis der sker vold, trusler eller andre krænkende handlinger

Det er leder, der i første omgang drager omsorg for den berørte medarbejder. Hvis leder ikke er til stede, er det kollega.

I samarbejde med den ramte medarbejder har leder ansvar for, at de sammen finder ud af den ramtes hov. Værktøjer, der kan benyttes i denne forbindelse er:

- Tilbud om omgående psykisk førstehjælp ved alvorlige hændelser.
- Tilbyde at den ramte bliver ledsaget hjem evt. til pårørende.
- Sikre, at den ramte, ikke overlades til sig selv, og heller ikke ledsages hjem til en tom bopæl.

Køreplan for psykisk førstehjælp findes på Kridthuset – Dokumenter – Arbejdsmiljø.

Alle episoder skal altid indberettes til arbejdsmiljøgruppen og til HR. Blanket til intern registrering af trusler vold chikane og overgreb mod personale findes på Kridthuset – Dokumenter – Arbejdsmiljø.

Psykologbistand

Der kan tilbydes professionel rådgivning til medarbejdere med problemstillinger, der er udløst af konkrete forhold på arbejdspladsen. Det kan være voldsomme hændelser og lignende. De udløsende faktorer skal være arbejdsbetingede.

HR formidler kontakten til psykolog. Kontakt HR på tlf. 51 16 81 87 eller 20 59 78 26.

Handleplan for forebyggelse og håndtering af interne krænkende handlinger

Mobning og seksuel chikane kan opstå på alle arbejdspladser. Det er svært at fastlægge en standard for, hvilke handlinger der er acceptable, og hvilke der ikke er. Hvad der er accepteret som almindelig kollegial adfærd på én arbejdsplads, kan blive opfattet som mobning på en anden.

Drøftelser, der skal finde sted på det enkelte arbejdssted:

- Aftale handleplan for forebyggelse og håndtering af krænkende handlinger. Handleplanen skal indeholde:
 - Fælles normer og værdier for den adfærd, som forventes på arbejdspladsen, og den adfærd, som ikke tolereres
 - Hvordan skal medarbejder, som oplever krænkende handlinger forholde sig
 - Hvordan skal kollegaer forholde sig, ved mistanke eller viden om krænkende handlinger
 - Hvordan forholder medarbejdere sig, hvis det er leder, der udøver krænkende handlinger

Ved mistanke eller hvis mobning/chikane opstår

Det er vigtigt, at der handles. Det er altid den ramte, der definerer om det er mobning/chikane. Vi har alle forskellige psykiske grænser.

Når der er taget hånd om den ramte, skal de faktiske omstændigheder afdækkes.

- Udvis diskretion over for alle implicerede personer. Drag ikke forhastede slutninger.
- Inddrag alle parter (også evt. vidner) med henblik på at få en beskrivelse af det faktiske hændelsesforløb. Det er vigtigt at foretage en upartisk undersøgelse. Alle involverede skal føle, at deres version bliver hørt og taget alvorligt. Det er kun naturligt, at der er forskellige opfattelser af en sag eller en konflikt.
- Søg løsninger - det afgørende er ikke at udnævne syndebukke.
- Tag hånd om ansatte, som uretmæssigt anklages for at krænke.

Forebyg gentagelser

Hændelsen drøftes i arbejdsmiljøgruppen med henblik på at forebygge at lignende episoder opstår. Det drøftes om der skal iværksættes tiltag for at forebygge at lignende hændelser kan forekomme fremadrettet. Ved behov inddrages det øvrige personale under hensyntagen til diskretion af de involverede parter.

Hvornår skal krænkende handlinger anmeldes som arbejdsulykke

En krænkende handling, der har medført fysisk eller psykisk personskade er en arbejdsulykke, og skal anmeldes hvis den medfører fravær ud over den dag, hvor den fandt sted.

Handleplan for forebyggelse og håndtering af arbejdsbelastninger, der kan medføre stress

Stress kan defineres som en belastningstilstand (ubalance), som både kan være psykisk og fysisk. Belastningstilstanden opstår, når ydre eller indre krav overstiger de ressourcer, den enkelte har – eller oplever at have. Hvis medarbejderen samtidig har ringe muligheder for at påvirke kravene, øges risikoen for stress yderligere.

Stress er derfor ikke en sygdom i sig selv, men er de fysiologiske reaktioner, som sker i kroppen ved vedvarende belastninger af fysisk eller psykisk art, der ligger på grænsen af - eller udover den enkeltes ydeevne. Det er således individuelt fra person til person, hvornår og hvordan stress opstår og udvikles.

Signalerne varierer meget afhængigt af den enkelte person.

Det er leders ansvar, at presset på den enkelte medarbejder ikke tager overhånd og bliver negativ stress. Den enkelte medarbejder skal også være opmærksom på sin krops signaler og reagere, hvis der viser sig tegn på stress.

Sådan forebygges stress

At forebygge stress på arbejdspladsen kræver en tæt og løbende dialog mellem medarbejdere og leder om de konkrete forhold i arbejdet, der kan medføre stress. Udfordringer og løsninger kan være meget forskellige fra medarbejder til medarbejder, og også for sammenlignelige arbejdssteder.

Som leder

Som leder skal du være opmærksom på, at alle medarbejdere er forskellige og har forskellige stresstærskler i forskellige situationer. Derfor er det vigtigt at gøre en indsats for at lære den enkelte medarbejders ressourcer og behov at kende, og tilpasse udfordringerne i forhold til det. Det er vigtigt, at du kommunikerer tydeligt, så medarbejdere har klare mål at rette sig efter. Det er også vigtigt, at du giver anerkendende feedback, når en medarbejder løser en opgave tilfredsstillende.

Gode råd:

- Vær løbende i dialog med dine medarbejdere, så du kender den enkeltes ressourcer, behov og forventninger.
- Tilpas opgaver og ressourcer i en dialog med de involverede medarbejdere.
- Kommuniker klart og tydeligt, så medarbejderne har klare mål.
- Tal om trivsel med både den enkelte medarbejder og med gruppen.
- Giv ros og anerkendende feedback

Som medarbejder

Som medarbejder skal du være opmærksom på, om du oplever balance mellem kravene i arbejdet, og dine egne ressourcer og kompetencer. I hverdagen kan du f.eks. sørge for at afstemme forventningerne til opgaverne med din leder.

Du skal også være opmærksom på symptomer på stress – det kan f.eks. være søvnmangel eller hjertebanken, særligt hvis de viser sig i længere tid ad gangen.

Gode råd:

- Tal med andre om det, der stresser dig, både dine kolleger og din leder.
- Sig fra, hvis du oplever ubalance mellem kravene i dit arbejde, og dine egne ressourcer og forventninger.
- Fortæl din nærmeste leder og dine kolleger, hvis du oplever stresssymptomer igennem længere tid.
- Vær en god kollega – spørg og lyt til andre.

Som kollega

Som kollegaer kan I hjælpe stress-forebyggelsen på vej ved at tale sammen om det, der belaster jer i hverdagen, og hvad I eventuelt kan gøre for at hjælpe og støtte hinanden. Hold øje med hinanden og reager, hvis en kollega mistrives eller virker stresset.

Det er vigtigt, at I planlægger arbejdet godt og orienterer hinanden, så alle oplever forudsigelighed og fremdrift i arbejdet. Hvis I er i tvivl om roller og ansvar, skal I sørge for at få det afklaret med jeres nærmeste leder.

Gode råd:

- Sørg for at holde en god omgangstone – også i pressede situationer.
- Hold øje med, om nogle i gruppen mistrives – og tag snakken med pågældende.
- Vær imødekommende over for nye kollegaer.
- Tal sammen om det, der stresser.
- Afstem opgaver og forventninger til gruppens arbejde med jeres nærmeste leder.

Socialt arbejdsmiljø

Det er vigtigt at der er et godt socialt miljø på arbejdspladsen. Det skabes ved at

- Snakke med og lytte til hinanden
- Tage fat i problemerne når de opstår
- Drage omsorg for hinanden
- Hjælpe hinanden
- Huske vigtigheden af fællesarrangementer

Hvis der opstår stress

Stress opstår typisk i situationer, hvor der er ubalance imellem krav og ressourcer over en længere periode. Det kan være på arbejdet, privat eller en kombination af begge dele.

Det er vigtigt, at du som leder støtter og tager medansvar, når en medarbejder rammes af stress. Du skal:

- tage en samtale med medarbejder for at afklare problemets omfang
- afklare om medarbejder har brug for ændrede arbejdsopgaver, prioritering af arbejdsopgaver eller andre skånehensyn i en periode
- vis at du værdsætter medarbejders indsats og derfor er interesseret i, at medarbejderen har det godt med at være på arbejdspladsen og ikke overbebyrdes.
- opfordre medarbejder til at søge læge, hvis det ikke er gjort
- henvis medarbejder til Fast Track (se mere om det i retningslinjer for håndtering af sygefravær)
- Inddrag kollegaer efter aftale med medarbejder