

PROCEDIMENT	 Generalitat de Catalunya Departament de Salut	 ICO Institut Català d'Oncologia
REFERÈNCIA: PR-13-GP-C-3013	Institut Català d'Oncologia	Revisió: 2.0
ESTAT: APLICABLE		Data: 27/09/2017
Modificacions: revisió		Pàg.:1 de 11
Paraules clau:		
Propera Revisió: bianual		

SP12.13.2 – ACTUAR I PREVENIR DAVANT SITUACIONS DE VIOLÈNCIA OCUPACIONAL INTERNA

Autor/Coordinador:	Verificadors:	Aprovadors:
Servei de Prevenció de Riscos Laborals Mancomunat	Cap Servei de Prevenció de Riscos Laborals Qualitat Corporativa	Direcció de Persones

Objecte

1. INTRODUCCIÓ

Cal considerar el fenomen de la **violència en el lloc de treball** com un factor de risc psicosocial de primer ordre en les organitzacions empresarials. Actualment podem assegurar que la violència ocupacional constitueix un problema emergent en l'àmbit de la salut laboral i cal considerar-la com una qüestió rellevant en el camp dels drets humans. Des d'aquest punt de vista és important avaluar i prevenir de manera efectiva la seva incidència.

A l'hora de considerar la repercussió d'aquestes situacions en la salut dels treballadors és important, no solament la violència física, sinó també la violència de caràcter verbal, psicològic, moral i sexual. Qualsevol tipus d'acte violent pot comportar greus repercussions en la persona treballadora però també en el clima laboral organitzacional, així com sobre la qualitat dels serveis o productes generats per part de qualsevol organització.

En general, i atenent al criteri de la persona o persones que originen un acte violent, podem classificar la violència ocupacional en:

- **Violència ocupacional externa:** actuació de persones alienes a una organització contra els bens materials, les persones o la imatge d'una institució, amb l'objectiu deliberat de malmetre la seva integritat.
- **Violència ocupacional interna:** qualsevol situació de conflictivitat entre personal laboral d'una mateixa organització en la que es facin prevaldre arguments de superioritat per damunt del raonament i la valoració intel·ligent.

Dintre d'aquesta violència interna, i en funció de les característiques de l'acte violent, podem distingir quatre tipus d'actuacions:

- **Agressions:** són aquelles actuacions violentes en que hi ha intervenció de la capacitat física de l'agressor sobre les condicions personals del treballador agredit.
- **Assetjament moral:** són actuacions de caràcter no físic que busquen el desprestigi moral i personal d'un treballador o una alteració voluntària del seu grau de benestar.
- **Assetjament sexual:** conducta verbal o no i/o física d'índole sexual, no volguda per la persona receptora.
- **Altres discriminacions per raó de sexe o gènere, orientació sexual, motius ètnics o creences individuals:** són actuacions que busquen el dany físic o moral de les persones en funció d'una determinada característica grupal de l'individu.

2. OBJECTE

L'objectiu primordial d'aquest document és establir un procediment per a la gestió de conflictes interpersonals entre treballadors de l'Institut Català d'Oncologia alterant l'entorn saludable que ha de regir el conjunt de les activitats laborals de qualsevol institució, considerant que la

dignitat i els drets de les persones, així com el respecte a la llei són uns bens indestruïbles del conjunt de les activitats laborals que es duen a terme a la Institució.

Camp d'aplicació

En sentit general, aquest procediment és d'aplicació a totes les situacions amb percepció de violència ocupacional interna física o psíquica que es produeixin entre el conjunt del col·lectiu de treballadors de l'Institut Català d'Oncologia, en qualsevol dels seus centres de treball.

No obstant això i per les característiques especials que comporta el seu estudi i la seva valoració, les situacions de violència psíquica (fonamentalment l'assetjament moral) i les actuacions que comportin situacions de discriminació personal en funció del gènere, les creences ideològiques o religioses i les característiques ètniques dels treballadors de l'ICO han estat tractades en dos procediments d'actuació específics que seran d'aplicació exclusiva en aquestes condicions.

Descripció

1.- DECLARACIÓ INSTITUCIONAL

L'Institut català d'Oncologia, fidel als valors continguts en la seva essència i missió, condemna qualsevol tipus d'agressió a les persones i al seu caràcter identitari i expressa la voluntat de fer prevaldre la solidaritat i la tolerància per damunt de qualsevol altre valor individual i consideració.

En base a això, l'Institut català d'Oncologia aplicarà estratègies organitzatives i de gestió per prevenir els conflictes personals i laborals i intervindrà de forma activa quan aquests es manifestin.

A tal efecte s'habilita el present procediment i les seves estructures de suport per gestionar adequadament i de forma favorable la resolució dels conflictes en l'entorn de treball.

2.- DEFINICIONS

- **Abús:** comportament que humilia, degrada o indica d'una o altra forma una manca de respecte a la dignitat de les persones.
- **Agressió / atac:** comportament intencionat que fa mal a l'altra persona.
- **Amenaça:** promesa de recurs a la força física o dels comportaments violents abans descrits.

- **Intimidació:** comportament ofensiu i repetit en el temps ,amb intents cruels, venjatius, amb la intenció d'humiliar o aconseguir modificar la conducta de l'altre.
- **Servei de Prevenció de Riscos Laborals:** conjunt de medis humans i materials necessaris per realitzar les activitats preventives a l'empresa, amb el fi de garantir l'adequada protecció de la seguretat i salut dels treballadors, assessorant i assistint a la Direcció, als treballadors i els seus representants i als òrgans de representació especialitzats.
- **Unitat Bàsica de Salut Laboral:** equip vinculat al Servei de Prevenció de Riscos Laborals que s'encarrega de tots els temes relacionats amb la vigilància i promoció de la salut dels treballadors.
- **Vigilància de la salut:** tècnica de la Medicina del Treball basada en actuacions diagnòstiques aplicades personalment als treballadors per avaluar el seu estat de salut amb relació als riscos laborals, dirigida a evidenciar els conflictes entre les condicions de treball i la salut dels treballadors i orientar les activitats i estratègies preventives.
- **Violència física:** es refereix a l'ús de la força física contra qualsevol persona o grup, produint-se danys físics, sexuals o psicològics.
- **Violència interna:** qualsevol situació de conflictivitat entre personal laboral d'una mateixa organització en la que es facin prevaldre argument de superioritat per damunt del raonament i la valoració intel·ligent.
- **Violència psicològica:** es refereix a l'ús premeditat del poder o amenaces d'agressió física, contra una persona o grup de persones que pot ocasionar el dany del desenvolupament físic, mental, espiritual moral o social. Compren l'abús verbal, la intimidació, l'assetjament i les amenaces.

3.- RESPONSABILITATS

- **De la Direcció Assistencial del Centre:**
 - Dotació de les adequades condicions de treball per a garantir la manca de situacions que portin a problemàtiques de violència física interna en el treball.
 - Facilitar la formació dels treballadors en matèria de prevenció de situacions amb risc de violència.
 - Difusió d'aquest procediment entre els treballadors.

- **Del Departament de Persones, Qualitat i Formació :**
 - Informar i assessorar a la Direcció General en temes de gestió de la violència interna en el lloc de treball.
 - Anomenar a una persona instructora de qualsevol cas de violència interna que pugui succeir en el curs de les activitats laborals desenvolupades en l'ICO.
 - Investigació i proposta d'actuacions preventives en totes i cada una de les situacions de violència declarades segons l'aplicació d'aquest procediment.
 - Detecció de situacions laborals amb mes potencialitat d'agressió.
 - Formació dels treballadors en matèria de prevenció de la violència en el lloc de treball.
 - Elaborar estadístiques referents a la patologia laboral produïda per causa d'agressions.

- **De la Unitat Bàsica de Salut Laboral :**
 - Registrar els casos de violència interna que acudeixin a visita mèdica i fer oferiment de la seva investigació i estudi.

- Garantir la valoració de les lesions produïdes amb les adequades condicions de confidencialitat i voluntarietat.
- Col·laborar amb el Departament de Persones, Qualitat i Formació en tot allò que es cregui necessari.

- **Dels Representants dels Treballadors:**

- Esbrinar l'existència de situacions laborals d'alt perill de violència interna en el treball i posar-los en coneixement del Departament de Persones Qualitat i Formació.

- **De les Organitzacions sindicals**

- Registrar els casos de violència interna que acudeixin a la seva competència i traslladar la seva gestió al Departament de Persones, Qualitat i Formació.
- Col·laborar amb el Departament de Persones, Qualitat i Formació en tot allò que es cregui necessari per a la correcta gestió dels casos de violència ocupacional interna.

- **Dels Treballadors:**

- Mantenir un comportament social i personal en el lloc de treball que eviti la incidència de situacions de violència ocupacional interna.
- Declarar les situacions de violència interna produïdes en el treball, encara que aquestes no s'hagin concretat en agressió.
- Evitar amb les seves capacitats d'actuació i en la mesura del possible, les situacions de violència interna en el lloc de treball

4. ESTABLIMENT DEL PROCEDIMENT (Violència interna = Violència ocupacional interna física)

4.1 Descripció

Davant de qualsevol situació d'agressió física interpersonal en el àmbit de les instal·lacions de l'Institut català d'Oncologia, s'estableixen tres vies d'actuació, essent la persona denunciant qui tria quina via vol seguir.

Aquestes tres vies d'entrada a la gestió descrita per el procediment seran les denúncies presentades en forma per part dels treballadors de l'ICO que podran anar adreçades a:

- El Departament de Persones
- La Unitat de Salut Laboral (Servei Prevenció de Riscos Laborals)
- Les organitzacions sindicals

4.2 Inici del procediment i registre

Qualsevol persona que s'hagi vist implicada, de forma directa o indirecta, en una situació interpretable com de violència entre treballadors de l'Institut Català d'Oncologia, podrà iniciar l'activació d'aquest procediment mitjançant una sol·licitud d'inici del procés d'investigació.

Aquesta petició pot adreçar-se al Departament de Persones, a la Unitat de Salut Laboral o a qualsevol de les organitzacions sindicals establertes al centre de treball on s'hagin produït els fets.

Per tal de que es pugui iniciar el procediment es requereix una petició escrita i formal per part d'un treballador de l'ICO on consti la persona que fa la denuncia, els fets denunciats amb la data i circumstància de la agressió i els treballadors suposadament implicats en el problema.

En qualsevol cas, la denuncia presentada comportarà dos vies d'actuació:

- Via A: presentació a la Unitat de Salut Laboral.
- Via B: presentació davant del Departament de Persones o una Organització Sindical.

En el cas de les denúncies presentades a la Unitat de Salut Laboral, el manifestant del problema (en el cas de ser una de les parts implicades) podrà fer constar la seva voluntat o negativa de que es dugui a terme la oportuna investigació dels fets. En tots dos casos, la Unitat de Salut Laboral elaborarà un escrit que reflecteixi la voluntat de l'interessat i li proposarà al mateix la signatura d'aquest document que quedarà arxivat a la seva història de salut laboral. Si el denunciant no es cap de les persones implicades en el problema, la denuncia es cursarà sempre.

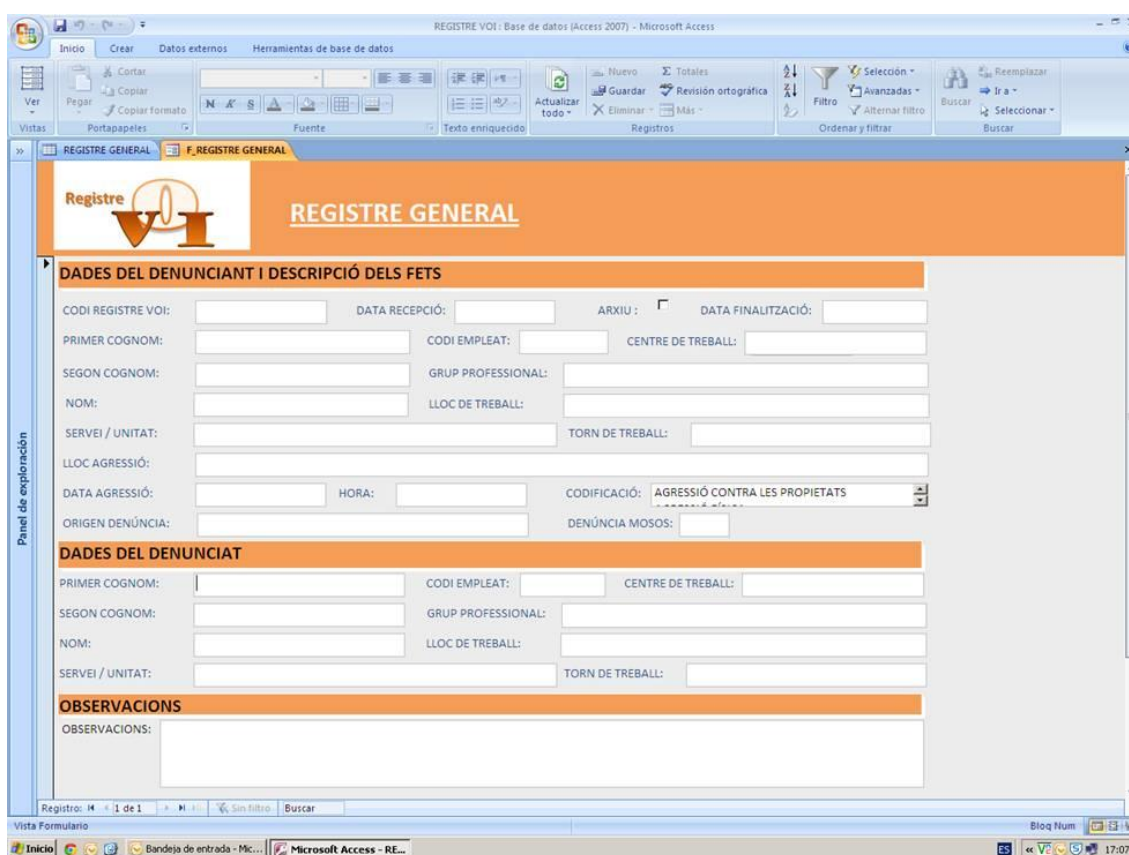
Tot i la regularització formal de la declaració d'aquesta voluntat o negativa d'estudi d'una situació de violència entre professionals de l'ICO, els professionals de la Unitat de Salut Laboral del ICO podran realitzar una tasca d'investigació "d'ofici" en aquells casos en que per la importància del fets, es cregui que hi poden existir responsabilitats institucionals al voltant dels fets o be existeix un risc greu de reincidència.

En els casos en que es formalitzi la denuncia en el Departament de Persones o davant d'una Organització Sindical, sempre es procedirà a la investigació de l'incident.

Un cop feta la denuncia, el Departament de Persones, Qualitat i Formació procedirà al seu registre de forma regularitzada a través d'un arxiu anomenat "VOI Registre" que serà l'eina única de gestió i estudi dels casos de violència interna del centre.

Únicament aquells casos de violència Interna que hagin requerit la participació expressa de la Unitat de Salut Laboral, ja sigui per la seva voluntat o per la existència de lesions físiques en el moment de la crisi, tindran un registre diferenciat a la seva història de salut laboral amb l'oportú caràcter de confidencialitat i privacitat que li son propis.

El registre "VOI registre" es titularitat del Departament de Persones, Qualitat i Formació i a aquesta departament li correspon el fixar i protegir la seva privacitat, gestió i conservació, així com l'estudi de les seves dades i les propostes que del mateix se'n puguin aconseguir.



4.3. Actuacions a realitzar

a/ Nomenament d'instructor

En el termini de 15 dies naturals des de l'endemà de la data del registre de la sol·licitud d'investigació, el cap del Departament de Persones, Qualitat i Formació nomenarà una persona de la organització per tal de fer la investigació dels fets i una proposta de solució.

El nomenament es farà de forma directe després d'analitzar que es tracti d'un treballador sense lligams de caràcter personal, familiar o laboral dins o fora de l'empresa.

El nomenat pot rebutjar justificadament el seu nomenament havent-se de proposar llavors un candidat alternatiu.

En cas d'esgotar els candidats a realitzar les funcions d'investigador del problema, el Departament de Persones designarà entre els membres del seu staff la persona més digne per a dur a terme aquesta activitat.

En l'hipotètic cas de que la persona designada conclouï en la impossibilitat d'arribar a un acord als interessats, adreçarà un informe a la Direcció de Persones explicant la seva valoració dels fets i les postures observades per ambdues parts.

b/ Desenvolupament de l'estudi

El registre de la sol·licitud s'integrarà en el registre centralitzat, propietat de la Direcció de Persones "VOI Registre", que recull les dades més rellevants des del punt de vista estadístic de la incidència. En aquest registre s'inclouran tots els casos declarats fora d'aquells en que l'interessat hagi expressat a la Unitat de Salut Laboral la seva voluntat de no registre i aquesta hagi considerat la incidència com a irrellevant.

En el termini de 30 dies naturals des de l'endemà de la data del registre de la sol·licitud, la persona encarregada dels fets de violència, prepararà un escrit adreçat al Departament de Persones en el que s'inclouin els fets motiu de la problemàtica estudiada, els riscos observats tan per les persones com per els bens materials de la Institució i els possibles danys a la imatge de l'empresa. En el cas d'existir també es farà una quantificació de possibles danys morals, materials o personals a tercers.

Per elaborar aquest informe, el instructor haurà de realitzar un examen complet dels fets i dels arguments objecte de la discrepància. Aquest informe comptarà amb un apartat de conclusions i propostes en el que el instructor farà propostes de les possibles actuacions de millora a establir en funció dels fets observats però mai establirà cap mena de judici crític o valoració específica dels comportaments personals dels treballadors afectats.

c/ Resolució dels fets

Un cop difós l'informe elaborat per l'instructor, el Departament de Persones, Qualitat i Formació valorarà la conveniència d'eleva la valoració dels fets a la pròpia Direcció del Centre o de

dirimir, per si mateix, en les actuacions de caràcter individual a establir com a conseqüència de la problemàtica plantejada.

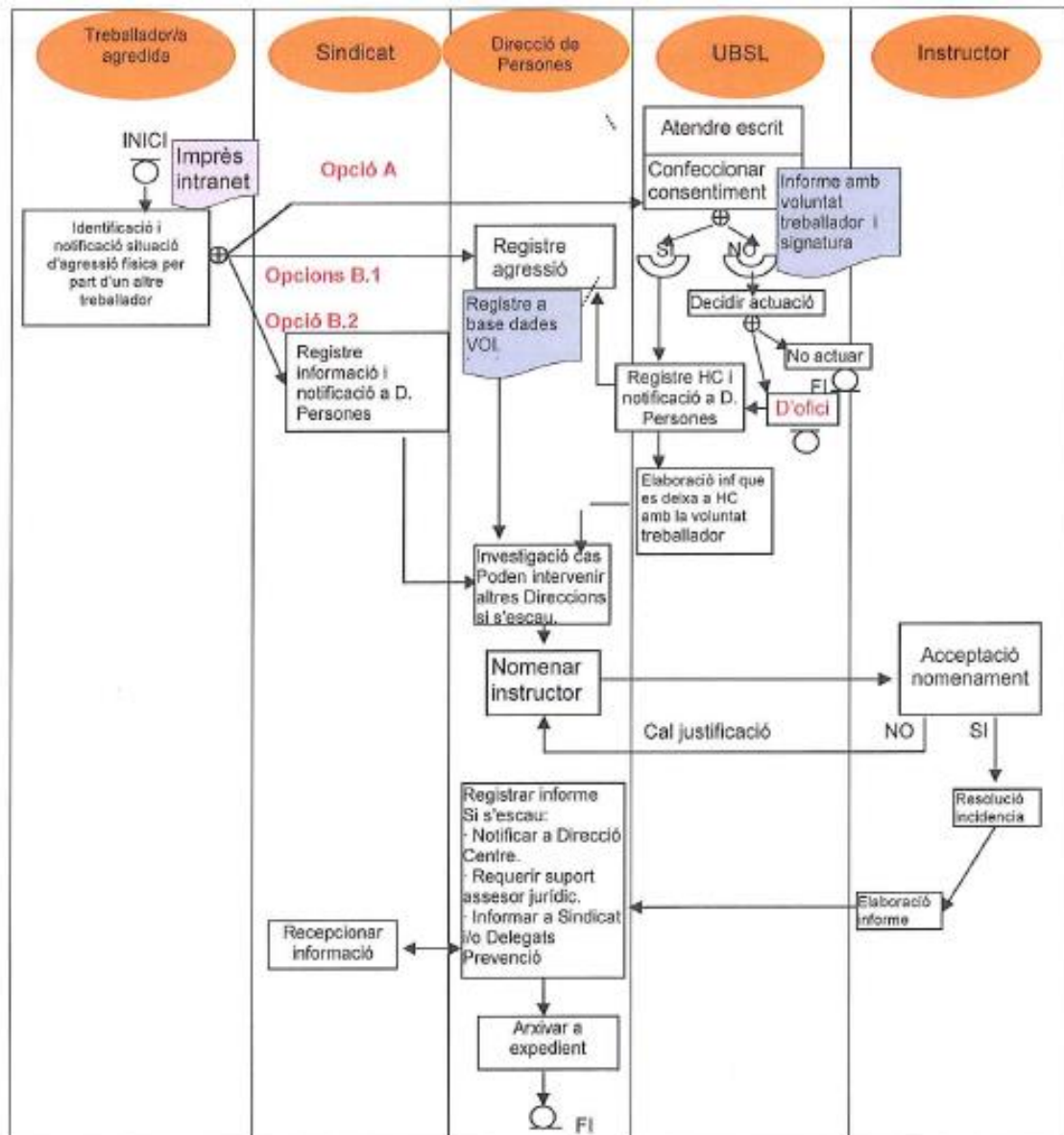
Per dur a terme aquesta actuació, el Departament de Persones pot requerir el suport dels assessors jurídic de la entitat o pot demanar l'instructor l'ampliació de les valoracions fetes en el seu informe.

Tot aquest procés quedarà reflectit en el corresponent expedient gestionat per el Departament de Persones que tindrà caràcter de confidencial i amb accés restringit a les persones que requereixin la seva consulta per motius justificats.

En qualsevol cas les parts implicades en el procés podran optar per elevar tar els temes que els afectin directament a la Judicial segons la legislació vigent, i els aspectes valorats per aquest procediment només tindran caràcter orientatiu.

5.- COMPLIMENT

Aquest procediment és de compliment per a tot el personal del Institut Català d'Oncologia. Els responsables de les unitats corresponents vetllaran perquè es compleixi, alhora que tindran cura de difondre'l als seus col·laboradors en aquells aspectes que els afectin.



5. DOCUMENTS RELACIONATS

IMP-13-GP-H-3005	Notificació de presumpte assetjament o tracte discriminatori
IMP-13-GP-H-3006	Consentiment investigació violència interna

Indicadors associats

IN-089: Mesurar el grau d'investigació de la violència ocupacional

Bibliografia

- Factors de risc psicosocial a l'àmbit sanitari- Universitat Abad Oliva-UCF