

## ANEXO IV

### GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS Y DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

#### 1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es el desarrollo de una política que sirva de marco de actuación preventiva a través de una "Guía de buenas prácticas y declaración de principios" frente a la violencia interna, respondiendo a la necesidad de plasmar por escrito una manifestación de intenciones de la CSUSP que garantice el respeto y el trato igualatorio entre todas las personas que componen esta organización.

En el sentido de mostrar su implicación y compromiso con la erradicación de conductas abusivas, defendiendo el derecho de todas las trabajadoras y trabajadores a recibir un trato digno, es una prioridad el desarrollo de una cultura constructiva en el lugar de trabajo, basada en valores éticos de seguridad, respeto, tolerancia, igualdad de oportunidades, cooperación y calidad del servicio.

Partimos de la premisa de que cuidando la salud de los trabajadores y trabajadoras de nuestra organización, contribuiremos a la mejora de la calidad y seguridad asistencial.

#### 2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

Se reconoce la violencia en el trabajo (psicológico, sexual, o de otro tipo) como un riesgo psicosocial que afecta a las organizaciones, como en el caso del Sector sanitario de la Generalitat. Las víctimas de un proceso de dicho riesgo ven mermada su salud física y psicológica, y su entorno, familia, organización y sociedad, que en general se ven también afectadas. Por ese motivo, debe ser abordado preventivamente y atajar cualquier tipo de conducta de violencia que se detecte en el entorno laboral.

Como base fundamental para la presente política y desarrollo de la Guía de Buenas Prácticas y Declaración de Principios, planteamos el siguiente decálogo:

1. Rechazo explícito a cualquier conducta de violencia en el trabajo.
2. Igualdad de oportunidades y no discriminación, asegurando en todo momento la ausencia de discriminación por razón de género, raza, origen, estado civil o condición social, así como un trato preferente o que no esté justificado con razones objetivas.
3. No se tolerarán conductas de violencia tales como la desacreditación personal y o profesional, el abuso emocional y sexual, el aislamiento y la intimidación.
4. Tienen derecho a un trato digno y respetuoso todo el personal del sector sanitario de la Generalitat, sin diferencia de régimen jurídico, relación de empleo o duración de su nombramiento.

5. Se promoverán unas relaciones basadas en el respeto mutuo, en la participación, equidad y colaboración recíproca.
6. Todos los trabajadores y trabajadoras, agentes sociales, y especialmente quienes desempeñen funciones de Dirección y con personal a su cargo, tienen el compromiso de crear un clima de trabajo positivo. Es una responsabilidad compartida y transversal a toda la organización sanitaria.
7. Cualquier trabajador o trabajadora que se considere objeto de conductas de violencia, tiene derecho, sin perjuicio de otras acciones disciplinarias, penales o civiles, a solicitar actuaciones que se tramitarán mediante el presente Procedimiento.
8. Incurrirá en las responsabilidades previstas en el Ordenamiento Jurídico, y desde su organización, se tomarán las medidas necesarias para dilucidarlas y, en su caso, sancionarlas, cualquier persona que realice, induzca, consienta o encubra cualquier comportamiento que menoscabe la dignidad de la persona, el respeto y/o la integridad del personal del Sector Sanitario de la Generalitat.
9. Frente a los comportamientos que ocasionen daño a los trabajadores y trabajadoras, será responsabilidad de los mandos intermedios y de la Dirección mantener una actuación proactiva en aras a la solución de posibles conflictos.
10. El Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo, de los correspondientes departamentos de salud, tienen un papel esencial en la detección temprana y posibilidad de actuación frente a la violencia en el trabajo.

La presente declaración de principios debe ser compartida por todos los trabajadores y las trabajadoras de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, los Responsables de Centro y los Agentes Sociales.

### **3. PAUTAS GENERALES DE CONDUCTA**

#### **3.1. Conductas No permitidas en el lugar de trabajo**

La expresión de las conductas de violencia, pueden ser manifestadas de diversas formas, tanto de manera activa como pasiva o por omisión. Desde esta perspectiva, en el Sector Sanitario de la Generalitat no se permitirán las siguientes conductas: (listado no exhaustivo)

##### **A) Ataques a la víctima con medidas organizacionales**

- Restringir a un trabajador o trabajadora la posibilidad de hablar, por parte de un superior.
- Aislar físicamente de los compañeros de trabajo cambiando su ubicación.
- Prohibir a los compañeros que le hablen.
- Obligar al trabajador o a la trabajadora a realizar tareas en contra de su conciencia ética.
- Juzgar el desempeño de las funciones de persona forma ofensiva.
- Cuestionar todas las decisiones del trabajador/a.

- No asignar tareas al trabajador/a.
  - Encomendar tareas absurdas, inútiles y/o degradantes.
  - Encomendar tareas muy superiores/inferiores a sus capacidades.
  - Facilitar de forma intencionada documentos con datos erróneos en el desarrollo de sus tareas.
  - Dictar órdenes de imposible cumplimiento con los medios que al trabajador se le asignan.
  - Ejercer acciones que supongan represalias contra trabajadores/as que han planteado quejas o demandas contra la Administración.
- B) Agresiones a las relaciones sociales de la víctima con aislamiento social
- Restringir a los compañeros la posibilidad de hablar con la víctima.
  - Rehuser la comunicación a través de miradas y gestos.
  - Ignorar su presencia
  - Negarle la comunicación hablando con un tercero.
- C) Ataques hacia la dignidad y la vida privada de la persona
- Calumniar o hablar mal del trabajador/a.
  - Difundir rumores acerca de la víctima.
  - Realizar burlas por razón de sexo, edad, estado civil, origen, situación de maternidad, discapacidad, etc.
  - Imitar sus gestos, manera de hablar, etc.
  - Dar a entender de forma despectiva que es un "enfermo mental".
  - Criticar y/o mofarse de su vida privada.
  - Atacar a la persona por motivos políticos, sindicales o creencias religiosas.
- D) Agresiones físicas y verbales
- Amenazas verbales de violencia física.
  - Uso de "violencia menor".
  - Maltrato físico.
  - Gritos o insultos.
  - Daños en el puesto de trabajo y/o pertenencias personales.

### 3.2. Conductas a promover en el puesto de trabajo

Con el objetivo de crear un adecuado clima laboral y unas relaciones interpersonales adecuadas, en el Sector Sanitario de la Generalitat se promoverán las siguientes conductas:

- Cumplir las normas y la legislación.

- Fomentar un trato cortés en el lugar de trabajo, basado en los valores de igualdad de trato, no discriminación, respeto, dignidad e integridad física y moral.
- Utilizar estilos de comunicación respetuosos, con tono de voz adecuado, y evitando que sea agresivo o malsonante.
- Utilizar gestos, palabras, o actitudes que no resulten ofensivas.
- Transmitir la información de manera veraz, concreta y fundamentada (sin alusión a rumores).
- Respetar las creencias, opiniones y estilo de vida de los demás trabajadores y trabajadoras.
- Utilizar canales de comunicación fluidos y eficaces.
- Emitir opiniones teniendo en cuenta al otro, de manera constructiva y sin censura publica de errores ajenos.
- Fomentar el trabajo en equipo.
- Potenciar el apoyo social en el lugar de trabajo.

#### **4. ACEPTACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA GUÍA DE BUENAS PRÁCTICAS Y DECLARACION DE PRINCIPIOS**

La/el La persona Responsable de Centro se compromete a la comunicación efectiva de este Guía de buenas prácticas y declaración de principios, entre todos sus trabajadores y trabajadoras, los principios y valores en los que se sustenta y las conductas que no se admitirán en la organización; subrayando su compromiso de eliminar cualquier situación de violencia y fomentar un clima en el que dichos comportamientos no se pueden producir. Para cumplir con el objetivo de la difusión y alcance de esta Guía, su conocimiento y compromiso con el mismo, se seguirán las diferentes vías

- A) Información: una vez aceptado por todas las partes esta Guía se distribuirá a los/as trabajadores/as a través de los canales habituales de transmisión de la información (intranet, tablón de anuncios, correo postal, e-mail, etc.) y se entregará una copia de la misma dentro del Manual de acogida al personal de nuevo ingreso.
- B) Formación: además de la comunicación y divulgación de la Guía se realizará una acción formativa dirigida a los mandos directivos e intermedios de los trabajadores/as, a los/as delegados/as prevención y al personal del Servicio de prevención de riesgos laborales por considerarlo el colectivo con mayor capacidad para detectar las eventuales situaciones de conflicto y que posteriormente tendrán mayor implicación en su gestión y resolución.