**Arbejdsplads:**

**Sidst opdateret d.:**

En krise kan opståefter, man har været udsat for vold, trusler og chikane fra borgere.

|  |  |
| --- | --- |
| **Den voldsramteHvad gør du, hvis du oplever vold i arbejdstiden?**  | **Det har vi aftalt** |
| For eksempel:* Fortæl borgeren at din grænse er nået.
* Hold afstand eller afbryd samtalen med – eller behandlingen af borgeren.
* Anvend om nødvendigt alarmen eller de flugtveje arbejdspladsen er indrettet med.
* Tilkald eventuelle angivne personer fra kriseplanen (din leder eller kollegaer der yder kollegial førstehjælp).
* Andet…
 |  |
| **Den voldsramteHvad gør du, hvis du oplever vold uden for arbejdstiden?**  | **Det har vi aftalt** |
| For eksempel:* Undgå at gå i dialog med den der truer, eller krænker dig.
* Ring 112, hvis en borger møder op på din bopæl, og du føler dig truet.
* Kontakt din leder.
* Andet…
 |  |
| **Den voldsramteHvad gør du, hvis du oplever digital chikane?**  | **Det har vi aftalt** |
| For eksempel:* Undgå at svare på beskeder, facebookopslag eller lignende.
* Gem mails, sms og telefonnummer.
* Sikre bevis via screenshots/skærmdumps.
* Ved telefonopkald, notér navn på borgeren, telefonnummer og ordret gengivelse af truslen.
* Kontakt din leder.
* Andet…
 |  |
| **Nærmeste kollega** | **Det har vi aftalt** |
| For eksempel:* Koncentrer dig om den voldsramte kollega, indtil der kommer andre til.
* Vurder situationen - hvilken hjælp er nødvendig?
* Sørg for at tilkalde kollegaer, der kan tage sig af borgeren.
* Tag kontakt til leder.
 |  |
| **Når du skal hjælpe en voldsramt medarbejder/kollega:** | **Det har vi aftalt** |
| Kriseplanen kan indeholde korte råd om psykisk førstehjælp, for eksempel:* Skab ro om den voldsramte.
* Få den voldsramte væk fra området.
* Undgå bebrejdelser og selvbebrejdelser hos den voldsramte.
* Lyt og stil spørgsmål til, hvad der er sket
* Tal ikke om dine egne oplevelser.
* Vær opmærksom på at:
* Den voldsramte ikke må være alene
* Hvis den voldsramte skal hjem: følg hende/ham hjem og sørg for, at der er nogen hjemme sammen med voldsramte (andre voksne)

Se Arbejdstilsynets vejledning. |  |
| **Leder/ansvarshavende:** | **Det har vi aftalt** |
| For eksempel:* Skab overblik over situationen
* Overvej muligheden for psykologhjælp og/eller Tidlig Indsats.
* Vær behjælpelig med evt. politianmeldelse.
* Sørg for, i relevant omfang, at informere det øvrige personale.
* Følg op på voldsepisoden med den voldsramte i perioden efter den fandt sted.
* Overvej kollektiv bearbejdning af hændelsen med personalegruppen, fx via debriefing.
* Sæt evt. tidsfrister på opgaverne.
 |  |
| **Arbejdsmiljøgruppe:**  | **Det har vi aftalt** |
| Vold og trusler om vold skal håndteres som arbejdsskader. Derfor: * Udfyld skadesanmeldelse sammen med den voldsramte, når han/hun er kommet sig over chokket.
* Analyser hændelsen, uddrag læring af den og sørg for at lave de nødvendige foranstaltninger og justeringer i jeres retningslinjer.
* Sæt evt. tidsfrister på opgaverne.
 |  |
| **Kontaktoplysninger og vigtige telefonnumre.** | **Her kan vi kontakte** |
| For eksempel:* Nærmeste leder
* Lægehjælp
* Politi
* Professionel psykologhjælp ved Nordisk Krisekorps eller Falck Healthcare.
 |  |
| **Evaluering og evt. justering af kriseplan** | **Det har vi aftalt** |
| For eksempel* Kriseplanen evalueres som minimum -…., her ses på om der er behov for justeringer.
* Ansvaret for evalueringen ligger hos….
 |  |