**Arbejdsplads:**

**Sidst opdateret d.:**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Den voldsramte Hvad 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 voldsramte Hvad 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 voldsramte Hvad 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…. |  |