

Actioncard trusler og vold

– Til kolleger

Tilkald hjælp

Blegdamsvej: Ring til vægterkorpset på tlf. 5-2411:
Glostrup: Ring til politiet

- Ved alvorlig, grænseoverskridende adfærd, fx skældsord, krænkende ytringer eller støjende adfærd.
- Mistænkelig adfærd eller en medarbejder føler sig utryg. Oplys om afsnit, evt. stuenummer, årsag og antal implicerede.

Både på Blegdamsvej og Glostrup:
Ring til politiet på tlf. 112 i tilfælde af:

- Fysisk overlast fx slag, spark og bid.
- Risiko for brug af fysisk vold, fx ved trusler om øjeblikkelig vold.
- Personer nægter at imødekomme ordrer fra personalet, fx om at forlade området.
- Igangværende hærværk, tyveri, indbrudsforsøg eller våbenbesiddelse

Begræns konflikten

- Forsøg at stoppe truslerne eller volden uden at bringe dig selv i fare.

Beskyt din kollega

- Bring den truede eller voldsramte kollega til et sikkert sted.
- Følg kollegaen til behandling i TraumeCentret på Blegdamsvej eller i akutklinikken på Glostrup, hvis han eller hun har lidt fysisk overlast.

Kontakt din nærmeste leder

- Drøft behovet for opfølgning med den nærmeste ansvarshavende eller leder.

Giv psykisk førstehjælp

Sådan giver du psykisk førstehjælp

Se vejledning for kollegial psykisk førstehjælp på intranettet

Skal gives af en person, som ikke er berørt af situationen.

- Lad ikke den voldsramte være alene.
- Skab ro og tryghed. Vis at du er der, men giv plads til den voldsramte.
- Lad den voldsramte fortælle, hvad der er sket (igen og igen) – lyt!
- Undgå at bagatellisere den voldsramtes oplevelse.
- Undgå at kritisere den voldsramtes handlinger.

Actioncard trusler og vold

– Til ledere

1. Skab overblik over hændelsen

- Skab dig selv et overblik over situationen
- Er konfrontationen afviklet, og er truslen stadig til stedet?
- Hvem er de involverede partere?
- Hvad er der sket med medarbejderen og hvem tager hånd om denne?
- Hvad er der sket med modparten (evt. patienten/pårørende)?
- Hvad skal der nu ske med modparten (evt. patienten/pårørende) og hvem gør det?

2. Tag hånd om de involverede medarbejdere

- Vær sikker på, at der bliver givet psykisk førstehjælp til den/de involverede medarbejdere
- Sørg for den praktiske del af psykiske førstehjælp for medarbejderen.
- Sørg for at få kontakten familie eller pårørende
- Sørg for at få den kriseramte medarbejder fulgt hjem efter defusingen.
- Sørg for at den kriseramte medarbejder ikke bliver overladt til sig selv i det første døgn.

3. Organiser det praktiske

- Organiser en defusing. Se vejledning på intranettet.
- Du skal sikre, at der er tilstrækkelige ressourcer til, at der kan gennemføres en defusing med alle involverede partere.
- Arranger det praktiske til en defusing.
- Find et uforstyrret lokale.
- Sørg evt. for at der er vand, the og kaffe
- Saml de involverede medarbejdere, inden de forlader arbejdspladsen.

4. Følg op på hændelsen

- Gennemfør en defusing.
- Gennemfør evt. en debriefing (udføres af Afdeling for Krisepsykologi, 35457850).
- På baggrund af defusingen og i samarbejde med den/de kriseramte medarbejdere (og evt. krisepsykologisk enhed) vurderes det hvorvidt der skal gennemføres en debriefing.
- Kontroller, at de relevante parter bliver informeret og at den relevante dokumentation udføres.
- Skal der anmeldes en arbejdsskadesag?
- Skal der dokumenteres en UTH?

Actioncard trusler og vold

– Til dig, der oplever en voldsom hændelse

1. Dæmp konflikten, hvis du kan

- Få kontrol over dig selv: Optræd roligt og med et afdæmpet kropssprog.
- Forsøg at aflede personen: Spørg ind, brug humor eller få evt. en kollega til at tage over.
- Lyt, vær opmærksom og undgå for lang øjenkontakt.
- Vær aktiv – tag initiativ.
- Forklar tydeligt hvad der skal ske, hvad der er muligt og ikke er muligt.
- Brug et enkelt sprog. Vær konkret.
- Vær ikke dominerende eller underkastende: Dæmp de store følelser.
- Tænk på patientens selvbillede og oplevelse af kontrol: Hjælp personen til at opnå kontrollen med sig selv igen.

2. Prøv at skabe afstand

- Undgå at blokere udgangen for den, du er i konflikt med.
- Forsøg at skabe afstand mellem dig og vedkommende.
- Forsøg at komme i kontakt med dine kollegaer.
- Undgå at spille Tarzan.
- Lad personen forlade stedet, hvis denne forsøger det.

3. Tilkald hjælp, hvis det er nødvendigt

Blegdamsvej: Ring til vægterkorpset på tlf. 5-2411:
Glostrup: Ring til politiet

- Ved alvorlig, grænseoverskridende adfærd, fx skældsord, ned-sættende eller krænkende ytringer eller støjende adfærd fx højtråbende, generende.
- Hvis personer udviser mistænkelig adfærd eller en medarbejder føler sig utryg.
- Oplys om afsnit, evt. stuenummer, årsag og antal implicerede.

Både Blegdamsvej og Glostrup:
Ring til politiet på tlf. 112 i tilfælde af:

- Fysisk overlast i form af overgreb, fx slag, spark og bid.
- Risiko for brug af fysisk vold, fx ved trusler om øjeblikkelig vold.
- Personer nægter at imødekomme ordrer fra personalet, fx om at forlade området.
- Igangværende hærværk, tyveri eller indbrudsforsøg eller personer med våben.

4. Hjælp til opfølgning

- Tal med din nærmeste leder, AMiR eller kollega for at få hjælp til opfølgning og bearbejdning
- Kontakt eventuelt Afdeling for Krisepsykologi for en psykologisk bearbejdning af oplevelsen

