



## Ved vold, trusler, chikane skal du...

### som medarbejder

- Hold afstand og træk dig fra kontakten med borger
- Anvend ved behov alarm og flugtveje
- Tilkald kolleger
- Tilkald politi, hvis situation kræver det. Ring 112, hvis du oplever dig truet på livet.
- Hvis der ikke er vidner, så kontakt hurtigst muligt en kollega eller leder og fortæl om hændelsen
- Tag imod hjælp fra leder og kollegaer, og evt. psykologisk bistand

### Ved digital chikane

- Kontakt din leder, så snart du oplever at blive hængt ud eller chikaneret på sociale medier
- Sikre den nødvendige dokumentation: Tag hurtigst muligt et billede el. screenshot af opslag (print også det du kan se, når der scrolles ned), SMS- og mail-beskeder.

### som kollega

#### Psykisk førstehjælp



##### 1. Stop truslen

Hjælp med at nedtrappe situationen ved fx at skifte personale, aflede eller tilkalde mere hjælp

##### 2. Følg din kollega til et trygt og roligt sted



Vurder situationen: Hvilken hjælp er nødvendig? Vær rolig og nærværende.



##### 3. Gennemgå hændelsen

Spørg og lyt. Tal IKKE om dine egne oplevelser. Undlad at bagatellisere, eller at sige at ting kunne være gjort anderledes eller give gode råd.



##### 4. Aftalt videre herfra

Hvis der behov for det, så ledsag den ramte til skadestuen eller et andet oplagt sted. Den ramte må ikke være alene.

Hjælp med at kontakte pårørende og tilbyd praktisk hjælp.

Sørg for at informere leder om hændelsen



# Ved vold, trusler, chikane skal du...

## som leder

- Kontakte den ramte, så snart du får viden om hændelsen.  
Det er afgørende at opleve omsorg og støtte fra leder.  
Husk at lave en aftale med den ramte om, hvornår du ringer igen.
- Overvej behovet for akut krisehjælp via SOS: 38 48 92 93
- Lav (gerne samme dag) en defusing af den/de ansatte, der har været vidner til hændelsen eller været involveret i opfølgningen herpå.
- Sørg for at informere det øvrige personale.
- Sørg for politianmeldelse eller notat i personalesagen. Husk politianmeldelse indenfor 72 timer er en betingelse for at få erstatning efter offererstatningsloven.

## som arbejdsmiljøgruppe

- Sørg for at episoden anmeldes som en arbejdsulykke via registrering i SafetyNet (denne opgave kan også ligge hos leder)
- Analysere hændelsen med henblik på at skabe fælles læring og forebyggelse.  
Det kan være en god ide at skrive jeres læring ind i arbejdspladsen APV.
- På baggrund af hændelsen overvej, om der er de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger
- Foretage evt. justeringer i de lokale retningslinjer og beredskabsplan på baggrund af hændelsen

- Sørg for at episoden anmeldes som en arbejdsulykke via registrering i SafetyNet indenfor 9 dage. (denne opgave kan også ligge hos arbejdsmiljørepræsentanten).
- Følg op på hændelsen med den ramte: Hold øje med reaktioner og behov. Lav løbende aftaler om, hvornår du følger op. Overvej om der er brug for psykologisk bistand i Tidlig Indsats/SYFO: 33 66 57 66
- Overvej behov for kollektiv bearbejdning af hændelsen med personalegruppen, fx via en debriefing.
- Hvis relevant, tage initiativ til at stoppe trusler, chikane og forebygge nye hændelser ved at kontakte borgeren og oplys om konsekvenser ved hans eller hendes adfærd.

### Ved digital chikane

- Sikre at der er dokumentation for episoden, fx med et skærmprent
- Hold den ramte opdateret på sagens forløb og tilbyd fortsat opbakning og opmærksomhed.
- Aftale med den ramte om kolleger/arbejdspladsen skal orienteres. Vær opmærksom på, om der er et særligt behov for orientering til andre kolleger eller andre dele af arbejdspladsen, som også kan blive omfattet af chikanen.
- Forsøg via kontakt og en konstruktiv dialog at få borgeren og/eller udbyder til at fjerne opslaget på de sociale medier
- Afdæk evt. om den fremsatte kritik er berettiget og lav en efterfølgende handleplan for kontakt med borgeren.