

Tackling af vanskelige kundesituationer - ved ekspeditioner i skranken

Webinar

9. marts 2023

v/ Maja Frahm Oue og Anna Mathiasen

SLUK KAMERA OG MIKROFON

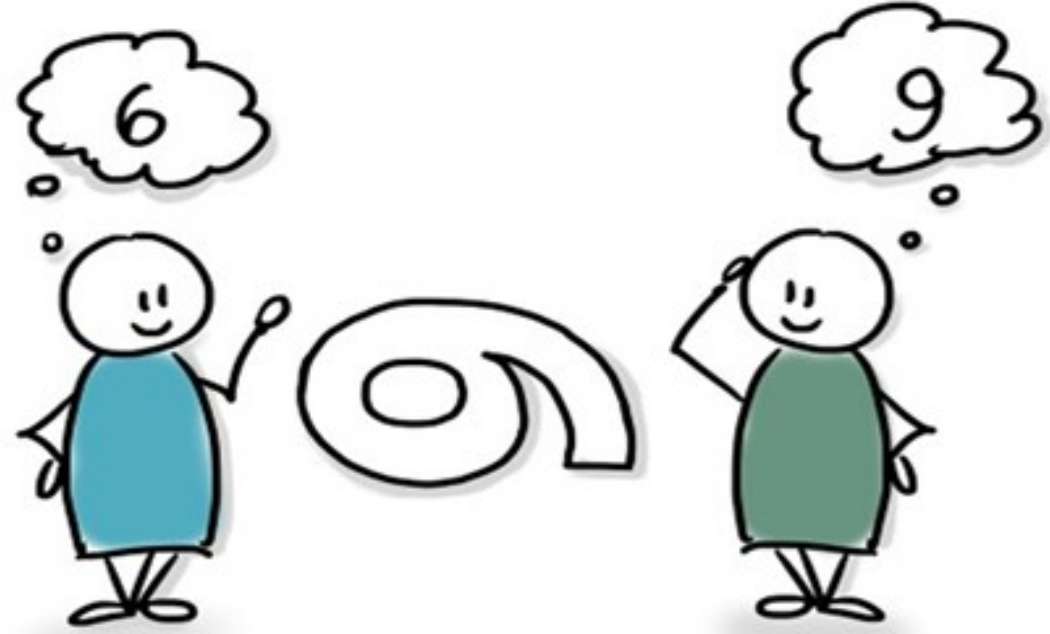


Risikovurdering

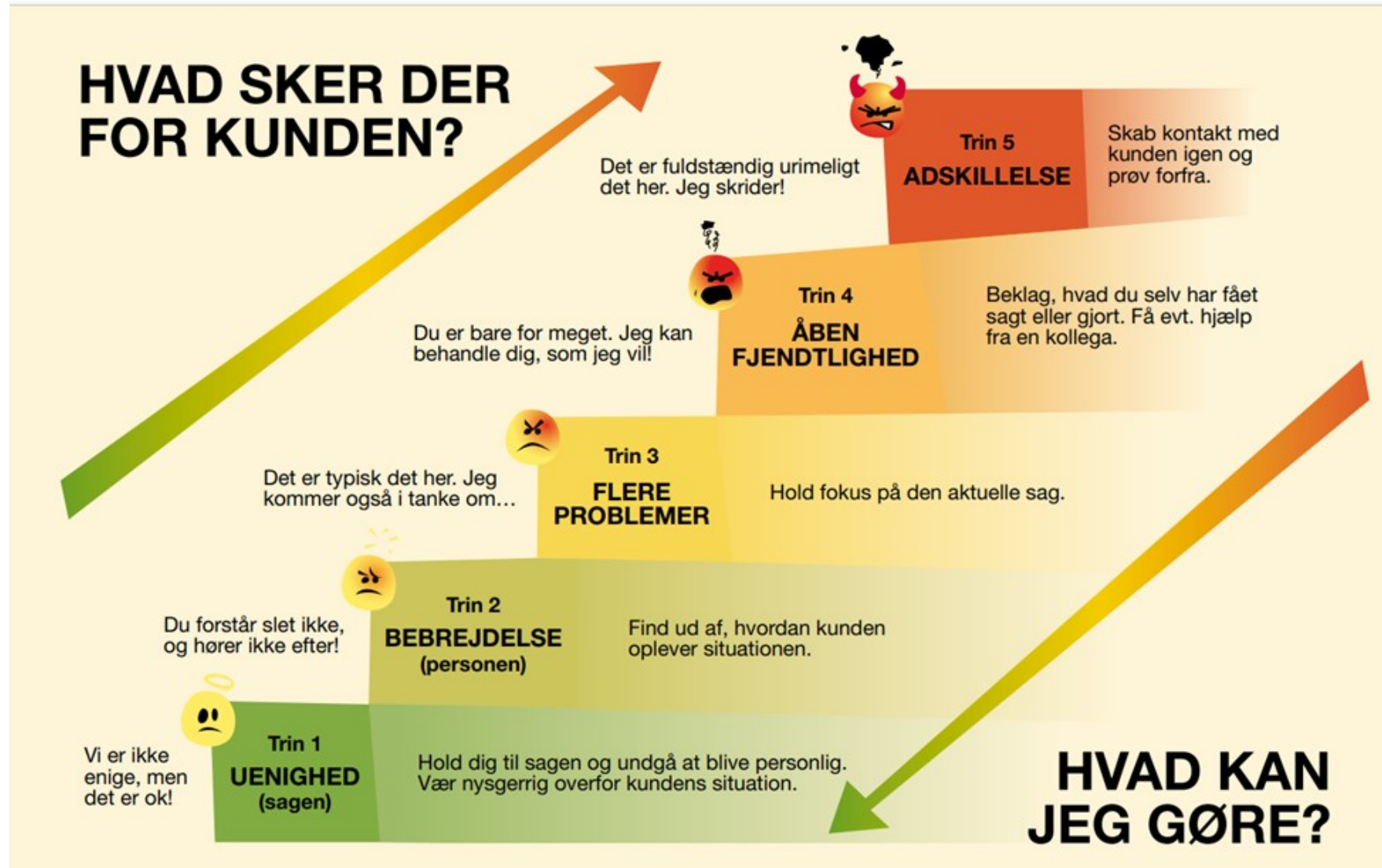
Før – under - efter

- Før: instruktioner, indretning, “klædt på”
- Under: teknikker, klare aftaler mens det foregår
- Efter: hvordan håndterer vi det efter episoden?





Konflikttrappen



Vi går op ad konflikttrappen, når vi...

- fordømmer
- generaliserer
- placerer skylden hos den anden
- tænker sort – hvidt, god – ond mm.

Fordel: fritager os selv for skylden!!

Ulempe: intet ændrer sig!!

Resultat: fastlåst situation...

Vær opmærksom på dit kropssprog

Brug kropssproget og et roligt stemmeleje til at skabe ro.



Placer dig i passende afstand.



Giv plads, så signalerer du respekt og ligeværdighed.



Vær nærværende og lyttende.

Gode fif

- Gennemarbejdet og kendt politik og instruktion
- ”Den gule mappe”
- Vi ”står sammen i bussen” = tryghed
- Overgiv ekspeditionen til en kollega eller apoteker
- Formulering som ”jeg tror lige, jeg henter min chef, så du kan hun hjælpe dig”
- Vigtigt at give mulighed og tid for at drøfte situationen igennem efterfølgende – og IKKE negligere oplevelsen.

Hvad sker der for kunden

En kunde der er vred eller oprevet:

- Kan ikke lytte
- Kan ikke forstå gode argumenter
- Skal have lov at fortælle sin historie
- Vil blive beroliget af at blive lyttet til og forstået

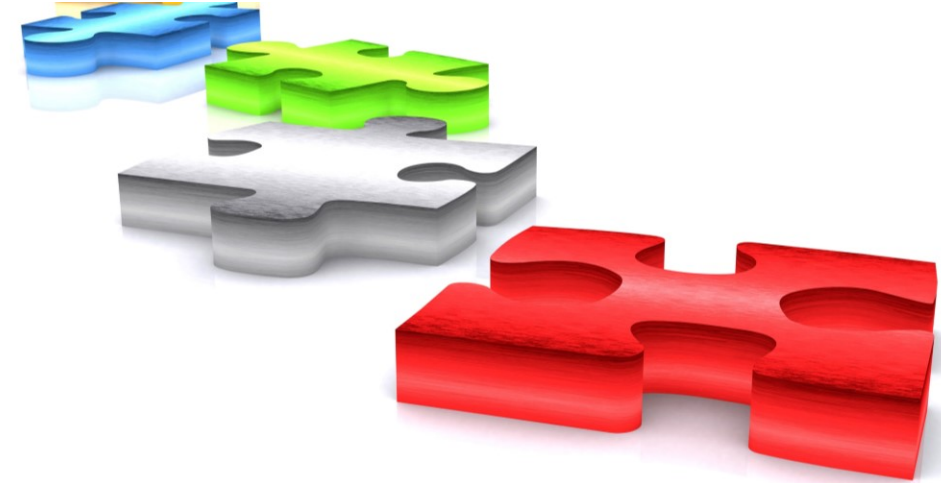


LEAP- teknik

- springe fra sten til sten...

1. **L**yt – ”hvad drejer det sig om”?
2. **E**mpati – ”ja, det kan jeg godt forstå er irriterende”.
3. **A**ccopter og beklag – ”det beklager jeg – det må du undskylde”.
4. **P**ræsenter nye muligheder – ”hvad kan ellers lade sig gøre”?

Ofte springer man direkte fra 1 til 4, og så føler den anden person sig ikke hørt og forstået.



Checkliste – Røveri/overfald

1. Få overblik over hvem der er berørt af hændelsen.
2. LUK apoteket og skiltet med – lukket pga. overfald/røveri sættes i døren.
3. Det sikres, at en medarbejder tager sig af den berørte.
4. Informer apotekeren.
5. Tilkald evt. **POLITI – 96 15 14 48/114** eller **ambulance – 112**.
6. Sørg for kontakt til pårørende og evt. hjemtransport.
7. Afklar behovet for evt. sygemelding.
8. Kontakt krisepsykolog gennem **Tryg – 44 20 26 00** – og henvis til lokal aftale med DA.
9. Henvis pressen til apotekeren.
10. Indberet evt. hændelsen som arbejdsulykke til Arbejdstilsynet/EASY og arbejdsskadeforsikring.
11. Gennemgå hændelsen med hele personalet.

Beredskabsplan

- Hvad gør I allerede?
- Hvad er beskrevet?
- Er der noget, I mangler at få beskrevet?
- Hvordan håndterer I det i daglig praksis?
- Hvordan formidler I retningslinjer – god praksis, og hvor ofte?
- Hvor ofte evaluerer I jeres beredskabsplaner?

Alene-arbejde

- Lokale drøftelser af særlige forhold omkring alene-arbejde
- Hvad har vi af retningslinjer på xx apotek:
 - Alarmer
 - Flugtveje
 - Indretning generelt
 - Overvågning
 - Tilkalde nabobutikker/vagter
 - Hjælp fra andre afdelinger
 - Andre kunder
 - APV på alene-arbejde

Skal det anmeldes som en arbejdsulykke?

- Loven siger: hvis episoden har givet anledning til fravær udover "tilskadekomstdagen", SKAL den anmeldes senest 14 dage efter.

Meeeeen.....

Hvis der bliver tale om psykologhjælp/krisehjælp eller anden professionel hjælp, så er det en god ide at anmelde. Det vil ALTID blive anerkendt som "arbejdsulykke", hvorfor apotekets arbejdsskadeforsikring vil betale for psykolog o.lign.

Videre....

- Drøftelse i jeres arbejdsmiljøgruppe/TRIO
- Revision og genbesøg instruktioner og procedurer
- Formidling til alle på apoteket – regelmæssigt – fx med kendte cases
- OBS på kommende webinarer (23.3.) og temaer fra CRECEA
- Materiale fra www.trapned.dk
- Se www.crecea.dk/apoteker

Tak for i dag!