

Vold - Trusler og krænkelser

- i forbindelse med ekspedition af kunder

Voldsforebyggelsespolitik til Apotekerne - Vold og trusler på en arbejdsplads er et arbejdsmiljøproblem, og ansvaret for at forebygge og håndtere dette er fælles og kan kun løses i et samarbejde på arbejdspladsen.

Definition

Arbejdstilsynet definerer vold som:

'Enhver fysisk eller psykisk kontakte eller handling som den enkelte oplever, krænker hans eller hendes fysiske eller psykiske grænser'

Når der opstår en situation, der indebærer vold, trusler eller krænkelser, er det vigtigt, at den ansatte er klædt på til at håndtere situationen så hensigtsmæssigt som muligt, og at kollegerne ved, hvordan de skal gribe ind og hjælpe.

Hvordan de ansatte skal forholde sig under en vanskelig situation, er derfor en vigtig del af en voldsforebyggelsespolitik. Det er også vigtigt, at personalet taler om de ubehagelige oplevelser, der opstår i skranken - så man bliver klogere på egne og kollegers grænser.

Apotekets voldspolitik

Formålet med en voldspolitik er:

- at forebygge flest mulige tilfælde af vold og overgreb mod medarbejderne
- at håndtere voldsomme situationer hensigtsmæssigt

En voldspolitik kan indeholde:

- Overblik over apotekets sikkerhedsforhold (alarmer, indretning, procedurer)
- En liste over kolleger, der er udpeget til nøglepersoner/ressourcepersoner
- Familie og pårørende der i givet fald skal kontaktes

- En vejledning i psykisk førstehjælp i krisesituationer
- Apotekets beredskab ved voldsepisoder - kriseberedskab og psykologisk rådgivning
- Hvordan apoteket registrerer, anmelder og analyserer vold og trusler
- Hvad medarbejderne kan forvente af ledelsen og sikkerhedsrepræsentanten.

Alle medarbejdere skal kende de enkelte elementer i voldsforebyggelsespolitikken, og nye medarbejdere, vikarer og elever skal introduceres til den.

Politikken skal løbende tages op og justeres efter behov - fx en gang årligt på et personalemøde.

Akut krisehjælp

Apotekerne har, via forsikring i TRYG, mulighed for akut krisehjælp døgnet rundt.

Ved opkald på telefon **4420 2600** oplyses at det er en aftale med Danmarks Apotekerforening. TRYG opretter en sag og viderestiller til deres samarbejdspartner.

Telefonisk kontakt til Vagtcentral døgnet rundt - telefonrådgivning.

Opkald om akut psykologisk krisehjælp modtages på en vagtcentral. Vagtcentralen kan kontaktes døgnet rundt ved pludseligt opståede krisesituationer.

Vagtcentralen koordinerer kontakten til psykologisk rådgivning, den akutvaghavende og psykolognetværket.

Psykologen vil give råd om, hvad man kan gøre i den konkrete situation. (Denne telefoniske rådgivning er uden særskilt honorar.)

Hvis der skal en krisepsykolog ud på apoteket hurtigst muligt - akut assistance!

I samtalen med vagtcentralen kan det eventuelt besluttes, at en krisepsykolog skal komme ud på apoteket.

Ved pludseligt opståede hændelser kan en krisepsykolog være på stedet kort tid efter telefonopkaldet.

Krisepsykologen kan hjælpe apotekets ledelse med krisestyring og sikre, at personalet modtager psykologisk førstehjælp.

(Udgift til akut assistance honoreres efter Falcks takst - udgifterne dækkes ofte af arbejdsskade-forsikringen, såfremt hændelsen/arbejdsskaden anmeldes og anerkendes som en arbejdsskade).

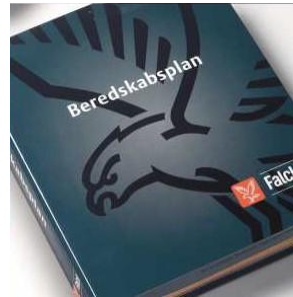
Hvad skal vi have styr på vedrørende krisehjælp?

- Har vi Falck-mappen på apoteket? De eksisterende mapper fra Falck er stadig gældende. Hvis mappen ikke forefindes, kan den rekvireres hos Falck på tlf. 70 33 33 22. Henvi til apotekernes aftale.
- Lav en beredskabsplan for apoteket og sæt den forrest i mappen.
- Det er en god ide at gennemgå voldspolitikken inkl. beredskabsplanen og Falck-ordningen en gang årligt på et personalemøde.

Om beredskabsplanen

Apotekets beredskabsplan ajourføres en gang årligt - og kopi opbevares i Falck-mappen og evt. på opslagstavle.

Beredskabsplanen skal ikke sendes til Falck. Ansvar for en korrekt udfyldt beredskabsplan ligger hos det enkelte apotek.



Anmeldelse af en voldsom hændelse som en arbejdsulykke

Efter en voldsom hændelse har apotekeren som arbejdsgiver pligt til at anmelde episoden.

Ved en episode uden fravær udover den dag, hvor episoden er sket:

- Lav en intern registrering
- Apotekets forsikringsselskab (arbejdsskade-forsikring via EASY)
- Evt. egen læge og politi

Ved fravær mere end én dag udover den dag, hvor episoden er sket:

- Lav en intern registrering
- Arbejdstilsynet (fx via EASY)
- Apotekets forsikringsselskab (arbejdsskade-forsikring via EASY)
 - Evt. egen læge og politi

- inden 9 dage efter første fraværsdag

Efter en voldsom hændelse skal arbejdsmiljøorganisationen registrere episoden

Arbejdsmiljøorganisationen skal registrere og analysere voldsomme episoder på arbejdspladsen. (Et blankt skema kan hentes på www.CRECEA.dk/apoteker under faneblad "Arbejdsskader/ulykker").

Sikkerhedsorganisationens egen registrering af voldsomme hændelser

Den involverede medarbejder: _____

Navn: _____

CPR-nr.: _____

En beskrivelse af episoden: _____

Hvornår: _____

Hvor: _____

Hvad skete der: _____

Hvem der var til stede: _____

Skadens art: _____

Der er søgt professionel hjælp hos: _____

Anmeldelse af episoden er sikret til:

Fx via EASY eller lægen (Arbejdsskadeforsikringen) Evt. egen læge Evt. polit (Gem kopi af anmeldelsen)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
---	--

Hvordan forebygges lignende episoder:

Registreringskomat er udfyldt af:

Navn: _____ Dato: _____

Registrering og analyse af vold og trusler skaber synlighed og kan efterfølgende være med til at forebygge yderligere vold og trusler på arbejdspladsen.

Denne dokumentation er nødvendig, hvis der opstår senfølger.

Om EASY

Det er nu meget let at anmelde en arbejdsskade via EASY. Første gang apoteket logger ind, beder systemet om en række oplysninger. Herefter tildeles en pinkode, som skal bruges fremover ved anmeldelser. EASY findes på Arbejdstilsynets hjemmeside - www.at.dk.



Erstatning og dækning af udgifter - fx til Falcks akutte krisehjælp ude på apoteket

Forudsætningen for, at udgifter dækkes, er korrekt anmeldelse og anerkendelse. Vold og trusler anerkendes oftest som arbejdsskade og berettiger derfor til, at udgifter til fx psykologhjælp og andre behandlinger - og evt. erhvervsevnetab - dækkes.

Hvis der opstår senfølger efter en voldsom hændelse

Medarbejderens egen læge er en vigtig aktør, og der kan blive tale om anmeldelse af en arbejdsbetinget lidelse.

Efter en voldsom hændelse kan medarbejderne yde kollegial debriefing

En voldsforebyggelsespolitik skal også indeholde en kriseplan for kollegial debriefing, der skal fungere som et sikkerhedsnet for de ansatte. De skal vide, at der bliver taget hånd om dem, hvis de kommer ud for en voldsom episode.

En kriseplan indeholder en konkret beskrivelse af, hvem der har ansvaret for at gøre hvad, hvis en kollega udsættes for vold, trusler eller krænkelse.

Hvem er ansvarlig for at udføre psykisk krisehjælp?

Få et overblik over, hvem der er berørt af hændelsen.

Sørg for, at den eller de berørte kommer væk fra situationen, og at der så vidt muligt er fred og ro omkring dem.

Underret apoteker og/eller arbejdsmiljøorganisation, som skal tage stilling til, om der er behov for yderligere professionel hjælp.

Lige efter en hændelse

For de involverede i hændelsen kan det hele opleves uvirkeligt, tidsfornemmelsen kan svigte, man kan føle kraftig hjertebanken, kvalme, kulde og svimmelhed.

Man kan også være bange for at være alene og have særlig brug for støtte fra andre.

Hvad skal der gøres?

- Sørg for, at den eller de berørte ikke er alene.
- Den eller de berørte vil ofte have behov for at fortælle om hændelsen.
- Tal åbent og direkte om hændelsen. Lyt og forsøg at finde frem til, hvad behovet er.
- Undlad at bruge humor eller bagatellisere fx "det skal nok gå over".
- Undlad at forklare og analysere hændelsen. (HUSK de tre H'er: Hold ud, hold af, hold kæft!!)
- Tilbyd hjælp til løsning af praktiske problemer, herunder for eksempel kontakt til pårørende, mad og drikke, tøj og hjem-transport (ved chok er mennesker ikke i stand til selv at køre).
- Sørg så vidt muligt for, at den eller de berørte ikke er alene, når de kommer hjem.

Husk de tre H'er:

Hold ud!

Hold af!

Hold kæft!