

Debatoplæg om krisehåndtering og actioncards

Tandklinikken Viborgvej

Oplæg om trusler og vold på arbejdspladsen, samt en fælles forståelse:

Det er vanskeligt at løse problemet med vold og trusler, hvis der på arbejdspladsen er mange forskellige opfattelser af, hvad en trussel er, og hvornår der er tale om vold. Det må ikke være op til den enkelte medarbejder, der fx er blevet skubbet at spekulere på, om det var en voldelig hændelse.

Definitioner:

- **Fysisk vold:** er angreb på kroppen, det kan være overfald, overgreb, slag, spark, skub, bid, nive, kradse, spyt, riv, kasten med ting og lign.
- **Psykisk vold:** er trusler om vold og anden krænkende adfærd. Det kan være råb og skrig, trusler på livet, trusler om hærværk mod arbejdspladsen, trusler mod medarbejderens familie og venner, trusler mod medarbejderens ejendele samt nedværdigende bemærkninger.
- **Personlige krænkelser:** kan være chikane, mobning, tilnærmelser, nedsættende bemærkninger, trusler via mail eller internet.

Det er vigtigt at huske at trusler ikke kun udtrykkes med ord, men også med kroppen, det kan være med knyttede næver, bevægelse af en finger hen over halsen eller i form af tegninger.

Diskussionsemne: En fælles forståelse af vold og trusler:

Hvad opfatter vi som vold og trusler her på vores arbejdsplads? Har vi alle samme forståelse? Hvilke krænkende hændelser kræver handling? En fælles forståelse for vold og trusler vil gøre det nemmere at sige fra, når vi møder det på klinikken eller i telefonen, samt vil gøre det muligt for os at ensrette registreringen og danne et overblik over episoder med vold og trusler.

Forebyggende:

- Indretning: Hvordan etableres flugtveje?
 - Kan receptionen indrettes anderledes for at etablere en flugtvej?
 - Flugtveje i sterilen, er de nødvendige?
- Videoovervågning:
 - Der er videoovervågning på for og bagdør, disse kan ikke ses live.
 - Overvågning på gangareal vises live i frokoststuen.
- Alarmer:
 - Person alarmer: forsat ikke bevilliget. Sidste udmelding er at der ikke forefindes et system som vi kan bruge på klinikken. Det undersøges om Fredericia tandpleje har et system vi kan bruge.
 - Kaldesystem på stolen bruges ved akut brug for hjælp.

- På pt niveau:
 - Hver enkelt patient skal risikovurderes, for at sikre at vi er det nødvendige personale på klinikken.
 - Inden patienten er i stolen, gennemgås historik og anamnese. Tidligere historik om vold eller nær ved hændelser noteres i "notater".
- Kriseplan skal vedligeholdes:
 - Med fast interval skal der laves øvelser med konflikt håndtering, hvor actioncards og roller øves.

Under episoden:

- Ved begyndende konflikter der kan udvikle sig, er det vigtigt at være rolig og opmærksom, forsøge at normalisere konflikten inden der forsøges at påvirke patienten. Der kan arbejdes med FATFAT:
 - Fokus på deeskalering:
 - Undgå optrappende sprog : "du" sprog, afbrydelser, er ligeglad, ledende spørgsmål, bebrejder, taler abstrakt, fokus på fortiden, gå efter personen, afviser.
 - Brug nedtrappende sprog : "jeg" sprog, lytter til ende, interesserende, åbne spørgsmål, udtrykker sit ønske, konkret, fokuserer på nutid og fremtid, går efter problemet, anviser eller henviser.
 - Afstand: Skab afstand til patienten og undgå direkte kropslig konfrontation med pt.
 - Tid: Giv dig selv og patienten tid. Du kan selv blive presset og have lyst til at handle. Patienten kan have svært ved at forstå lange forklaringer i den opkørte situation.
 - Forståelse og anerkendelse: vis at du forstår patientens perspektiv, kontroller at du har forstået tingene rigtigt og giv patienten tid til at formulere sig.
 - Alternativer og afledning: Vis patienten veje ud af konflikten.
 - Time out: både behandler og patient kan have brug for en tænkepause. Fjern dig selv eller din kollega fra konflikten. Ens overblik kan påvirkes af egen fornemmelse af sikkerhed.
- Man har som medarbejder ret til at afvise en patient, der virker truende, medbringer farlige genstande eller er påvirket.
Det er vigtigt at vi på klinikken har en fælles forståelse for hvornår patienter kan afvises, samt at man anerkender kollegas opfattelse af situationen. En kollega kan til en hver tid udtrykke sin utryghed, og det er her vigtigt at vi stopper op, lytter og imødekommer ønske om at afslutte behandling.
- Der benyttes kaldesystem monteret på unit for at få opbakning, kollega kan evt supplere med undskyldning for at få evakueret truede kollegaer ud af rummet, så der er tid til at formulere plan ang patient. Vurdere om politi skal kontaktes.
- På klinikken arbejdes med 3 roller:
 - 1. rolle: forsøger deeskalering af konflikt. Det er her vigtigt at have afstand til patienten samt reagere på kollegas anvisninger.
 - 2. rolle: observerer pt. Ved behov står man let bag den anden og kan lægge hånd på skulderen af kollega og skabe afstand til patienten. Kan kalde efter hjælp på kaldesystem.
 - 3. rolle: tilkaldes, eller reagerer på larm/tumult: skal muliggøre at kollegaer har undskyldning for at forlade episoden og patient, for at der i fællesskab kan laves plan for håndtering efterfølgende.
- Det kan være nødvendigt at flere medarbejdere hjælper med at guide patient til nærmeste udgang, når pt har forladt klinikken.

Efter episoden/opfølgning:

- Den/de voldsramte kollega/kollegaer kan være i chok og have behov for krisehjælp. Det skal efter episoden vurderes om kollega skal sendes eller hjælpes hjem. Der kan være behov for at aflyse en eller flere patient i aftalebogen.
- Patientens reaktion og handling skal registreres i patientens journal, evt i "noter", så forholdsregler kan vurderes for at undgå optrapning af potentiel konflikt.
- Debriefing/Opfølgning: Arbejdspladsen skal informeres om hændelsen, medarbejdere som ikke var på arbejde skal underrettes. Hændelsen gennemgås med henblik på læring. Hvordan er episoden opstået, kunne den have været undgået og hvordan undgår vi sådan episode fremadrettet.
- Kontakt til arbejdsmiljørepræsentant (og daglig leder) efter episoden
- Kommunens politik: Alle episoder med trusler og vold skal registreres i Inzubiz, så de kan dokumenteres og forebygges, så det ikke sker igen. Hvis der er sket en psykisk eller fysisk skade, skal det anmeldes som en arbejdsulykke i Insubiz.
 - En **nærved-ulykke** er en situation eller hændelse, som kunne have ført til en arbejdsulykke, men ikke gjorde det. Nærved-ulykkerne viser, at der er risici, som ikke er forebygget, og som kan føre til ulykker.
- Anmeldelse til politi: Hvis politi har været tilkaldt, er det ikke ensbetydende med at det er blevet politianmeldt. Anmeldelsen af vold, trusler og hærværk skal ske senest 72 timer efter episoden, dette aftales mellem leder og voldsramte.
- Episoder kan medtages til supervision, hvor oplevelser med ubehagelige patienter kan vendes på teamet og med psykolog.

Actioncard trusler og vold:

1.: Dæmp konflikten, hvis du kan (brug evt FATFAT):

- 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.
- Giv dig selv og patienten tid.

2. Skabe afstand:

- Undgå at blokere udgangen for den, du er i konflikt med, lad personen forlade stedet, hvis denne forsøger det.
- Forsøg at skabe afstand mellem dig og vedkommende.
- Din kollega holder sig bag dig og kan hjælpe med at trække dig væk fra situationen og holde afstanden til patienten.

3. Tilkald hjælp via kaldesystem:

- Ved alvorlig, grænseoverskridende adfærd, fx skældsord, nedsættende eller krænkende ytringer eller højtråbende adfærd
- Hvis personer udviser mistænkelig adfærd eller en medarbejder føler sig utryg.
- Tilkaldt hjælper kan give undskyldning for at personale kan trække sig fra situationen. Og der kan laves ny plan.

4. 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, AMR eller kollega for at få hjælp til opfølgning og bearbejdning

Action card: vold og trusler

1. person: Dæmp konflikten:

- Fokus på deeskalering
- Skab afstand til patienten
- Give dig selv og patienten tid til at svare.
- Vis forståelse og anerkend.
- Anvis alternativer og afled
- Hvis muligt, skab en time out.

2. Person:

- Observer patienten.
- Stil dig bag kollega, og hjælp med at skab afstand mellem jer og pt.
- Tilkald hjælp via kaldesystem.

3. Person:

- Skab mulighed for at kollegaer kan komme ud af konflikt.
- Tilkald evt yderligere hjælp.
- Lav plan for yderligere hjælp

1. person: Dæmp konflikten:	2. Person:	3. Person:
• Fokus på deeskalering • Skab afstand til patienten • Give dig selv og patienten tid til at svare. • Vis forståelse og anerkend. • Anvis alternativer og afled • Hvis muligt, skab en time out.	• Observer patienten. • Stil dig bag kollega, og hjælp med at skab afstand mellem jer og pt. • Tilkald hjælp via kaldesystem.	• Skab mulighed for at kollegaer kan komme ud af konflikt. • Tilkald evt yderligere hjælp. • Lav plan for yderligere hjælp