



Psykisk førstehjælp

Hjælp til selvhjælp og medmenneskelig støtte i forbindelse med ulykker, overfald eller andre voldsomme oplevelser

Det er almindeligt at reagere

Når man har været udsat for en voldsom hændelse, vil man ofte efterfølgende reagere både fysisk og psykisk. Når du kender de typiske reaktioner, er det forhåbentligt lettere for dig at acceptere og godtage dem. Det er også godt, hvis dine kolleger, din familie og dine nærmeste kender til krise reaktioner.

Voldsomme hændelser skaber utryghed. Vores sædvanlige måde at løse problemer på slår ikke til og vores opfattelse af tilværelsen, os selv og måske andre mennesker, bliver rystet. Det reagerer vi på og den rantes reaktioner kan være få eller mange.

Formålet med folderen er at formidle viden om:

- Kriser og kriseforløb
- Almindelige reaktioner efter voldsomme hændelser
- Hjælp til selvhjælp
- Psykisk førstehjælp og medmenneskelig støtte
- Hvornår man bør opsøge professionel hjælp
- Hvor og hvordan man kan få professionel hjælp
- Generelt om krisehjælp samt organisatorisk rådgivning
- Litteratur og nyttige links

Indholdsfortegnelse:

Det er almindeligt at reagere	Side 2
Hvad er en krise?	Side 3
Krisens forløb	Side 3
Almindelige reaktioner i de første timer	Side 4
Almindelige reaktion i dagene og ugerne efter	Side 5
Hjælp til selvhjælp	Side 6
Psykisk førstehjælp og medmenneskelig støtte	Side 7
Hvornår bør man søge professionel hjælp?	Side 8
Offentlig tilbud om hjælp	Side 8
Virksomhedens tilbud om hjælp	Side 9
Nyttige links	Side 10
Om Dansk Krisekorps	Side 11
Appendiks:	
Generelt om krisehjælp samt organisatorisk rådgivning	Side 13
Generelle retningslinjer vedrørende psykisk førstehjælp/akuthjælp ved ulykker og psykisk/fysisk overfald af medarbejder	Side 14
Generel rådgivning til ledelsen om etablering af kriseberedskab	Side 15
Konkrete forslag til procedure i forbindelse med akutte krisesituationer	Side 15
Egne noter	Side 16

Hvad er en krise?

En krise er et dramatisk forløb præget af hurtigt skiftende følelser samt stærke, fremmede og overvældende reaktioner. De begivenheder, som sætter alle disse reaktioner i gang, kan være mange forskellige, men de har følgende til fælles: Det er ydre begivenheder, personen har mistet eller har oplevet en trussel om at miste noget betydningsfuldt og tidligere erfaringer samt måder at løse problemer på slår ikke til.

Krisen kendetegnes også ved, at der er tale om et forløb i retning af en mere normal funktionsmåde indenfor nogle måneder. Der er altså iflg. definitionen tale om en kortvarig og tidsafgrænset tilstand. At krisen er kortvarig er ikke ensbetydende med, at det skete nødvendigvis er bearbejdet. Det kan være fortrængt, gemt væk fra bevidstheden, men der vil under alle omstændigheder finde en tilpasning sted. Tilpasningen kan være hensigtsmæssig, personen gennemlever krisens faser og kommer videre en erfaring rigere. Tilpasningen kan være uhensigtsmæssig, personen oplever forringet livskvalitet, der kan vise sig ved såvel fysiske som psykiske symptomer.

Krisens forløb

Almindeligvis opdeles en krisens forløb i fire faser: chokfasen, reaktionsfasen, bearbejdningsfasen samt nyorienteringsfasen. Selvom forløbet beskrives som faser vil de fleste kriseramte opleve forløbet som en dynamisk proces med spring mellem faserne.

Chok-fasen

Den kriseramte er ude af stand til at tænke og handle rationelt, der sker en midlertidig lammelse. Chokket beskytter den kriseramte mod at handle overilet samt mod voldsomme følelsesmæssige indtryk. Chokket kan vare fra få øjeblikke til nogle døgn. Den kriseramte oplever at være i en osteklokke, at se det hændte som en film, at det ikke er sket for vedkommende. I denne fase har den kriseramte brug for at blive beskyttet og passet på.

Reaktions-fasen

Den kriseramte vil prøve igen og igen at forklare, hvad der hændte for at finde en mening med det, der er sket. Ofte vil der opstå følelser af skyld og skam. Der vil være mange modsatrettede følelser, nogle vil være voldsomme, nogle vil være næste usynlige. Reaktionsfasen kan vare i ugevis, men med god social og psykisk støtte vil reaktionerne langsomt aftage. Den kriseramte har brug for at blive lyttet til og anerkendt for sine tanker og følelser.

Bearbejdnings-fasen

Den kriseramte accepterer det skete, sine følelser, reaktioner og tanker. Hændelsen er begyndt at blive en historie, der kan tales om mere end noget, der skaber lidelse. Fokus kan igen begynde at være på andre ting i livet. Denne fase kan vare fra få uger til måneder.

Nyorienterings-fasen

Den kriseramte har integreret hændelsen, sine reaktioner og ofte nye sider af sig selv. Der er nu energi til at se fremad med en ny erfaring og læring som grundlag. Ofte vil hændelsen medvirke til øget opmærksomhed om det væsentlige i livet.

Almindelige reaktioner i de første timer

Følelse af uvirkelighed

Det skete kan opleves som en form for drøm eller mareridt – noget, der ikke er virkeligt. Mange beskriver det som en film, de er tilskuere til. Ens tidsfornemmelse kan forandre sig – tiden går enten meget langsomt eller den styrter af sted. Bestemte sanseindtryk kan brænde sig fast i bevidstheden. Det skete kan virke uvedkommende på én, og man kan føle sig underlig tom og have en fornemmelse af at være i en glasklokke.

Voldsomme følelsesudbrud

Mange har i den akutte situation ingen følelsesmæssige reaktioner. Dette kan være tegn på, at man er i choktilstand, som er med til at beskytte én mod et psykisk sammenbrud. Senere kan man overvældes af hjælpeløshed og reagere stærkt med fx gråd, vrede, skrig eller anfald af raseri.

Frygt

Man kan opleve frygt for at blive skør – psykisk syg, fordi man ikke kan genkende sig selv i alle disse voldsomme følelser. Frygt for at blive forladt, frygt for sine næres liv, frygt for aldrig at komme over det eller frygt for at den voldsomme hændelse skal gentage sig.

Angst

Angst er ikke rettet mod noget bestemt, kan føre til uro og rastløshed samt gøre en ude af stand til at foretage sig noget konkret. Ved at forsøge at sætte ord på sin følelse af angst, kan den blive vendt til frygt, der er rettet mod noget konkret. Det er lettere at håndtere frygt for noget bestemt end følelsen af angst.

Kropslige reaktioner

Kroppen kan reagere på forskellige måder. Der kan være tale om smerte i hovedet, bryst og mave. Man kan have kvalme og opkastninger. Ens knæ kan føles svage eller man kan have rysteture eller koldsved. Man kan også generes af hyppige vandladninger, diarré, hjertebanken eller vejrtrækningsproblemer.



Almindelige reaktioner i dagene og ugerne efter

Ufrivillige genoplevelser

Mange oplever, at de i tiden efter oplever det skete i form af flashbacks, mareridt eller påtrængende erindringer. Erindringerne vil ofte være meget livagtige og rumme detaljerede billeder af oplevelsen og medføre intense følelser. Tanker om begivenheden eller bestemte lugte eller lyde kan være nok til, at de kropslige reaktioner udløses igen.

At være evigt "på vagt"

Man forskrækkes let af lyde og lugte samt synsindtryk og farer hurtigt sammen.

Søvnproblemer

Vanskeligheder med at falde i søvn - måske vågner man mange gange i løbet af natten eller vågner for tidligt op.

Sårbarhed og irritabilitet

De fysiske og psykiske belastninger gør én skrøbelig og tyndhudet. Man misforstår let sine omgivelser og føler sig hurtigt svigtet og misforstået af andre. Dette kan føre til svigtende tålmodighed, irritation og konflikter med andre.

Intense følelser

Stærke og ofte modsatrettede følelser: vrede over det meningsløse i oplevelsen – "Hvorfor lige mig?"; sorg over at have mistet noget værdifuldt; lettelse over at være i live. Måske svinger man mellem følelsen af afmagt og håb.

Skyld- og skamfølelse

Skyldfølelse og selvbefredelse er også almindelige reaktioner, selv i de tilfælde hvor der ikke er nogen konkret grund til det. Man kan føle skyld over ikke at have hjulpet andre ved en ulykke eller over noget, man aldrig fik sagt eller gjort. Det kan være svært at tilgive andre og næsten umuligt at tilgive sig selv. Man kan også føle skyld over at have været heldigere end andre. Skamfølelser kan knytte sig til oplevelsen af ikke at have haft "kontrol" over situationen eller man kan føle skam over, at man ikke umiddelbart indså alvoren i situationen.

Koncentrations- og hukommelsesproblemer

Det kan være svært at koncentrere sig om det samme i længere tid ad gangen. Man synker let ind i sin egen verden, hvor tankerne konstant kredser om oplevelsen. Nogle har for en tid også svært ved at huske.

Fortvivelse og isolation

Man kan føle sig trist og tung og have lyst til at isolere sig fra omgivelserne for ikke at blive mindet om det, der er sket.

Meningen med livet

Det kan forekomme håbløst at finde en ny mening med livet. Alt er uvæsentligt i sammenligning med det, der er sket. Mange begynder at spekulere over, hvor kort skridtet mellem liv og død er. For nogle fører denne erkendelse til en større opmærksomhed på det vigtige i livet.

Hjælp til selvhjælp

Accepter at det er naturligt at reagere

Godtag alle følelser, tanker og handlinger, også dem du finder skræmmende og mærkelige. Det letter at græde.

Del dine tanker og følelser med andre

Vis din svaghed, så andre ikke tror, du klarer det hele selv. Tag imod andres støtte og omsorg. Har du mulighed for det, er det godt at være sammen med andre, der har oplevet noget lignende. Det er særligt vigtigt at dele oplevelser og erfaringer med de mennesker, der var en del af begivenheden og de mennesker, der er tæt på dig.

Bliv ved med at fortælle

- også når nyhedens interesse er væk. Find nogle som kan være dine fortrolige. Hver gang du sætter ord på det, du føler, får du sat dele af den svære oplevelse på plads.

Konfronter dig med virkeligheden

- gerne sammen med én du kender og føler dig tryk ved: kig på fotografier; se på de beskadigede eller ødelagte ting; opsøg steder og personer, du forbinder med det skete; vend tilbage til ulykkesstedet; se den afdøde, hvis du har mistet en nærtstående og deltag i begravelsen.

Lad dine omgivelser reagere

Lad både dine børn og dine nære give udtryk for deres følelser og tanker, alle vil være påvirket af situationen på hver deres måde.

Oprethold dine daglige rutiner

Genoptag dit arbejde så snart du synes, du kan klare det. Bed evt. om særordning/'skåne-arbejde', som letter den sværeste tid.

Pas på dig selv

Nye ulykker – også færdselsulykker – sker oftere efter voldsomme begivenheder.

Sørg for en god nattesøvn

Hvis du i den første tid ikke kan falde til ro om aftenen, kan du evt. tage en godnat-øl eller få lidt sovemedicin hos din læge.

Flygt ikke fra problemerne

Når livet gør ondt, er det nemt og fristende at bruge flugtveje som medicin, alkohol eller hektisk aktivitet. Flugtveje dulmer måske den umiddelbare smerte, men hvis de udvikler sig til en måde at leve på, hober nye problemer sig op.

Søg adspredelse

Sørg for ind imellem at tænke på noget andet og foretage dig noget, du godt kan lide. Fysisk aktivitet er godt – det modvirker stresstilstande. Det er tilladt – og hjælper – atter at kunne glæde sig over store og små ting.

Psykisk førstehjælp og medmenneskelig støtte

Vær til rådighed

Tag kontakt til den kriseramte og vær sammen med ham eller hende. Menneskeligt nærvær er i sig selv meget helende.

Giv information

Giv relevant information til den kriseramte, så vedkommende kan få en form for overblik over, hvad der er sket. Gentag vigtige informationer. Kriseramte mennesker kan have svært ved at huske, hvad de har fået at vide, da den generelle koncentrationsevne er nedsat.

Lyt aktivt

Forhold dig åbent og accepterende til den ramtes udlægning af det skete. Lyt til beretninger igen og igen. Lad være med at bagatellisere, overdramatisere eller bortlede den kriseramtens tanker og oplevelser. Undgå også at bruge tomme fraser, det kan den ramte ikke bruge til noget.

Stil spørgsmål

Stil direkte, konkrete og uddybende spørgsmål, der hjælper den kriseramte med at få hold på det, der er sket. Man kan fx sige: Prøv at fortælle mig, hvad der først skete. Hvad gjorde/tænkte du, da det skete? Hvem var mere tilstede? Hvor befandt du dig? Hvad skete der bagefter? Hvad gjorde/tænkte du så? Hvordan reagerede du? Hvordan har du det nu? Hvad tænker du på nu? Hvad skal der ske nu/og senere? Har du brug for hjælp/støtte?

Undgå at spørge hvorfor

"Hvorfor"-spørgsmål lægger op til et "fordi"-svar. At komme med forklaringer er svært for kriseramte, da de ofte er meget forvirrede over det, der er sket.

Prøv ikke at fjerne skyldfølelser

Når en skyldreaktion bliver mødt med respektfuld lytten og saglig information, kan det virke meget beroligende. Modsat kan en besked om at være realistisk, at der ikke er grund til at spekulere over ting, som ikke kan gøres om, resultere i at den kriseramte oplever, at det ikke nytter noget at tale med andre.

Insister venligt på kontakten

Det kan ske, at den kriseramte ikke ønsker at tale om hændelsen. Bliver du afvist, kan du sige, at det vil gavne at tale om det, der er sket. Hvis vedkommende fortsat ikke ønsker at tale om det, må du forsøge igen på et senere tidspunkt.

Tilbyd praktisk hjælp

Hjælp den kriseramte med praktiske gøremål, hvis vedkommende har behov for det. Den praktiske hjælp skal dog udelukkende fungere som støtte til den ramte og man skal således ikke overtage ansvaret, da det kan forøge den ramtes oplevelse af hjælpeløshed.

Hvornår bør man søge professionel hjælp?

- Hvis man ikke har nogen at tale med om det skete
- Hvis man selv er meget bekymret for sin tilstand
- Hvis man bliver ved med at føle sig dårligt tilpas
- Hvis familie- og arbejdslivet bliver påvirket mere og mere negativt
- Hvis man får seksuelle vanskeligheder, plages af vedvarende søvnbesvær eller mareridt
- Hvis man uophørligt plages af selvbefejdelse og skyldfølelse
- Hvis man bliver mere og mere irriteret, opfarende og ukoncentreret
- Hvis man bliver tiltagende ligeglad med sig selv og sine omgivelser
- Hvis man er nødt til at være i konstant aktivitet for ikke at mærke, hvordan man har det
- Hvis man udvikler fysiske symptomer
- Hvis man er på vej ud i et konstant forbrug af alkohol eller medicin

Det er forskelligt hvordan, hvor meget og hvor længe mennesker reagerer på voldsomme oplevelser. Måske forstærkes reaktionen af, at tidligere fortrængte oplevelser er dukket frem i forbindelse med den nuværende svære situation. Et overordnet alarmsignal, som vidner om at der er brug for professionel hjælp, er, at reaktioner varer ved eller ligefrem øges i intensitet

Dine reaktioner er ikke tegn på svaghed, men hvis du flere uger efter det skete oplever din hverdag meget belastende, bør du søge professionel hjælp.

Offentlige tilbud om hjælp

Hos din praktiserende læge eller den lokale præst kan du bestille tid til en samtale. Desuden kan din læge – efter aftale med dig – henvise til psykolog eller psykiater.

For følgende personer er det muligt at få økonomisk tilskud til psykologhjælp fra den offentlige sygesikring:

- Røveri-, volds-, voldtægts ofre
- Trafik- og ulykkes ofre
- Pårørende til alvorligt psykisk syge personer
- Personer ramt af en alvorligt invaliderende sygdom
- Pårørende til personer ramt af en alvorligt invaliderende sygdom
- Pårørende ved dødsfald
- Personer, der har forsøgt selvmord
- Kvinder, der som følge af misdannelser eller lignende ved barnet, får foretaget provokeret abort efter 12. graviditetsuge
- Personer, der inden de fyldte 18 år, har været ofre for incest eller andre seksuelle overgreb
- Personer med let til moderat depression fra 18 år
- Personer med let til moderat angstlidelse herunder OCD mellem 18 og 38 år

Henvielse til psykologhjælp kan normalt ikke udstedes senere end 12 måneder efter begivenheden. Hvis flere i samme gruppe eller familie ønsker at få psykologhjælp, kan man vælge par- eller gruppesamtaler. Der ydes tilskud til max. 12 konsultationer.

Medlemmer af sygesikringen Danmark kan yderligere få økonomisk tilskud til psykologhjælp. Psykiatrisk behandling er gratis, når lægen har henvist.

Virksomhedens tilbud om hjælp

Hvis den virksomhed, du er ansat i, er kunde hos Dansk Krisekorps, er der endvidere følgende tilbud om krisehjælp:

- o Psykisk førstehjælp til de ramte medarbejdere givet af psykologer (se intranet, kontakt nærmeste leder eller kontaktperson)
- o Krisepsykologisk rådgivning til medarbejder og ledelse i den akutte situation samt vejledning om opfølgende initiativer

Eller afhængig af den konkrete aftale, denne hjælp til selvhjælp:

- o Rådgivning til ledelse om etablering af kriseberedskab på arbejdspladsen
- o Kurser, workshops og foredrag for personalegrupper om psykisk førstehjælp og kollegial støtte

Ønsker man at benytte sig af et eller flere af tilbuddene kontaktes Dansk Krisekorps:

Kontor Dansk Krisekorps A/S:

Tlf. +45 70 22 76 12 (alle hverdage kl. 9.00-15.00)

Alarm/døgnvagt Dansk Krisekorps A/S:

Tlf. + 45 70 22 76 10

Hovedadm. Jylland:
Dansk Krisekorps A/S
Sødalsvej 1
8220 Brabrand

Kontor Sjælland:
Dansk Krisekorps A/S
Bel Colles Alle 1c
2960 Rungsted Kyst

e-mail: info@danskkrisekorps.dk
Web: www.danskkrisekorps.dk



Nyttige links

På følgende websider kan du i ro og mag søge efter de informationer, du har brug for:

Angstforeningen

På denne side vil du få kendskab til og forståelse for:

angst – stress – fobi

www.angstforeningen.dk

Depressions Foreningen

Få mere viden om depression, støttegrupper, temaaftener, forskning og medier.

www.depressionsforeningen.dk

Foreningen Kræftens Bekæmpelse

Læs om hvordan du kan få hjælp, hvis du eller dine nære har kræft.

www.cancer.dk

Landsforeningen for efterladte

På siden kan du se, hvordan du kan få hjælp, når en nærtstående person begår selvmord.

www.efterladte.dk

Psykiatrifonden

På denne side kan du finde information om depression, årsager, behandling mm., læse personlige historier om mødet med depression, få henvisning til mere information om depression m.v.

www.psykiatrifonden.dk

Sundhedsstyrelsen

Her kan du læse om de områder styrelsen arbejder med, der berører de fleste og se eksempler på konkrete tiltag.

www.sst.dk

Sundhedsvæsenet på nettet

Her kan du nemt og hurtigt få adgang til de informationer, du har brug for som patient, pårørende eller medarbejder i sundhedsvæsenet.

www.sundhed.dk



Dansk Krisekorps

Dansk Krisekorps A/S er et landsdækkende firma med mere end 400 associerede psykologer, ejet og drevet af psykologerne Mette Nayberg og Morten Holler.

Dansk Krisekorps yder i dag akut krisehjælp, korttidsterapi og hjælp til stresshåndtering. Desuden løser vi coaching- opgaver i forhold til ledere og medarbejdere i mange store private virksomheder samt offentlige organisationer og tilkaldes, når grupper eller afdelinger har konflikter og samarbejdsvanskeligheder. Vores ydelser og interventioner bygger på mange års erfaringer høstet i krydsfeltet mellem organisatorisk og psykologisk viden. Psykologerne er udvalgt på baggrund af kvalifikationer som organisations-psykologer samt terapeutisk- og krise/katastrofe-psykologisk efteruddannelse.

Som ejere og daglige ledere er det vigtigt, at psykologerne i Dansk Krisekorps er topkvalificerede. Vi gennemfører derfor forskning i samarbejde med Århus Universitetet og afholder kurser samt superviserer psykologerne på deres opgaveløsning. Som ledere af korpset deltager vi i internationale konferencer og tager internationale efteruddannelser.

Korpset har specialister til opgaver i udlandet, coaching, samarbejdsvanskeligheder, konflikter, stresshåndtering, incest, alkohol, skilsmisse, selvmord, depression og neuropsykologi.

Vores vision:

At være den gruppe af psykologer i Danmark, hvor kunden får den bedste ydelse til prisen indenfor krisepsykologiske interventioner, korttidsterapi, stressreduktion og coaching samt ved løsningen af konflikter og samarbejdsvanskeligheder. Vores ambition er at tilføre området ny viden samt nye effektive arbejds- og interventionsformer.

Som kontraktudbyder er vores grundprincipper følgende:

- Vi har 24 timers vagt og telefonen er bemandet med en psykolog
- Kunden betaler kun for faktiske ydelser
- Konfrontationstaksten for akutte ydelser er den samme uanset hvornår på døgnet psykologen tilkaldes
- Vi ansætter kun psykologer med både organisations- og terapierfaring
- Vi yder kortvarig akuthjælp i krisituationer
- Vi yder korttidsterapi, når denne ydelse passer til opgaven
- Vi coacher, når kontraktholderen ønsker det
- Vi har ekspertviden og mange års erfaring i at løse samarbejdsvanskeligheder og konflikter. Opgaver af denne karakter løses på konsulentbasis i dansk psykologkorps regi
- Vi arbejder konstant på at have et effektivt og fleksibelt forhold til kunden og er åbne overfor ønsker om ændringer i ydelser eller måder at samarbejde på
- Vi giver kunden oplysninger vedrørende egen organisation tilbage
- Vi samarbejder altid med kunden om løsningen af opgaverne
- Vi medvirker gerne til at forebygge fx ulykker, overfald, røverier samt stressbelastninger via oplysningsmateriale, intranet, beredskabsplaner, foredrag og træning mv.
- Vi afvikler foredrag, workshops og træningsbaserede kurser.
- Vi indsamler data og genererer ny viden samt udvikler nye mere effektive interventionsformer til anvendelse i fx krisituationer

Generelt om krisehjælp samt organisatorisk rådgivning

Når en voldsom hændelse sker, er det vigtigt, at følgende sættes i værk:

1. Organisationen skal handle:

Når ulykken eller overgrebet sker, er det vigtigt, at ansvarshavende leder og kolleger ved, hvordan de skal handle. Dette kan sikres ved, at organisationen har et etableret kriseberedskab på arbejdspladsen. Det bør aldrig være op til offeret og øvrige kriseramte selv at skulle bede om hjælp, ganske enkelt fordi vi mennesker i en krisesituation ikke er i stand til at vide, hvad vi har brug for.

2. Den eksterne hjælp skal komme hurtigt:

Det er vigtigt, at den første samtale med psykologen gennemføres så hurtigt som muligt efter ulykken/situationen er opstået. Mødet er vigtigt for, at psykologen og den/de kriseramte i fællesskab kan afgøre, hvad der videre er behov for. Den psykiske førstehjælp vil bestå i praktisk, psykologisk og organisatorisk støtte med henblik på at understøtte mobilisering af den enkeltes og gruppens ressourcer.

3. Hjælpen skal være kortvarig og effektiv – hjælp til selvhjælp:

Den enkelte skal være indstillet på et forløb på 5 timer med mulighed for variation afhængig af, hvad hændelsen sætter i gang. Idéen i kriseterapi er, at den er effektiv og kortvarig. Hjælpen koncentrerer sig om det skete og er fremtidsorienteret, fordi det som regel er almindeligt velfungerende mennesker, som er kommet ud for en uheldig hændelse, som har forårsaget en akut krise. Hjælpen skal være hjælp til selvhjælp og bygge på de ressourcer personen og gruppen/organisationen samt ledelsen i forvejen er i besiddelse af.

De fleste aftaler vil foregå mellem den person fra organisationen, som kontakter Dansk Krisekorps, de kriseramte og den psykolog, der får tildelt opgaven. Morten Holler eller Mette Nayberg inddrages i de tilfælde, hvor der fx skal bevilges flere timer eller der er uafklarede spørgsmål.

4. Der skal foregå erfaringsopsamling:

Det er vigtigt for organisationens læring og den enkelte medarbejders tryghed, at de nødvendige erfaringer drages ud af hændelsen - fx ved at der foreligger en af alle kendt skriftlig meddelelse/procedure med henblik på forebyggelse eller håndtering af næste gang en lignende situation opstår.

5. Psykologen samarbejder med lederen og/eller kontakt- personen:

Psykologen samarbejder med organisationen og ledelsen om forskellige anbefalinger vedr. den kriserantes arbejdssituation som fx tidsbegrænsede skånejobs, hvordan lederen/kontaktpersonen bedst støtter medarbejderen, at ledelsen, kontaktpersonen og personalet holder informationsmøde og udveksler erfaringer om hændelsen eller at sikkerhedsprocedurer ændres.

Generelle retningslinjer vedrørende psykisk førstehjælp/akuthjælp ved ulykker og psykisk/fysisk overfald af medarbejder

fx eksplosioner, brand, kemiske udslip mv.

fx overfald, røveri, tyveri, ran, trusler om vold mv.

Akut:

1. Sørg for at få medarbejderen (de involverede) bragt til et sikkert sted uden forstyrrelser. Sørg for at vedkommende aldrig er alene heller ikke hjemme hos sig selv.
2. Accepter medarbejderens (de involveredes) reaktioner - de er normale i den givne situation.
3. Få oplyst hvad der er sket, spørg til hvordan medarbejderen har det, og hold øje med reaktioner.
4. Ring til rette myndighed, fx. politi.
5. Kontakt Dansk Krisekorps på døgnvagt

Vagt telefon +45 70 22 76 10

Vi skal have oplysninger om, hvem der er involveret, hvad der er sket, hvordan de involverede har det samt deres symptomer. Endvidere hvor ulykken/overgrebet er sket, tidspunktet, navnet på en kontaktperson samt dennes tlf. nummer. Dansk Krisekorps vil herefter etablere kontakt til en psykolog, der vil ringe tilbage og aftale det videre forløb.

6. Forklar medarbejderen (de involverede), at der er truffet aftale med en psykolog og at dette er en helt normal procedure i sådanne sager.

Efterfølgende:

7. Det er vigtigt, at nærmeste leder eller kontaktpersonen støtter medarbejderen (de involverede), så ingen føler sig forkerte. Fx hvis psykologen og lederen eller kontaktpersonen indgår aftaler med medarbejderen, der betyder ændrede vilkår i en periode.
8. Sørg for at der bliver udfyldt skadesanmeldelse samt at medarbejderens læge kontaktes.
9. I forbindelse med ulykken/overgrebet er det vigtigt, at nærmeste leder eller kontaktpersonen holder øje med de involveredes trivsel.
10. Psykologen samarbejder med nærmeste leder eller kontaktpersonen om at opsamle erfaringer i forhold til at vurdere om gældende regler/sikkerhedsprocedurer er tilstrækkelige eller om nye skal udarbejdes.
11. Hvis der efter 1/2 år er tegn på fortsat fysisk påvirkning og/eller psykologiske tegn, som fx fastlåst krise-reaktion, er det vigtigt at medarbejderen tilbydes yderligere psykologhjælp.
12. I mindst et år efter hændelsen er det vigtigt, at nærmeste leder eller kontaktpersonen viser interesse for de involverede medarbejders fysiske og psykiske trivsel.



Generel rådgivning til ledelsen om etablering af kriseberedskab

Grundlæggende spørgsmål til ledelsen/kontaktpersonen ved opstilling af en handleplan, så der gøres brug af kollegiale ressourcer i kriseforløbet:

1. Hvad skal der ske, når der opstår en krisesituation?
2. Hvad har den enkelte medarbejder ret og pligt til?
3. Hvem har ansvar for, hvad der skal ske samt hvordan hjælpen skal foregå?
4. Hvordan følges der op på såvel individ som organisationsniveau?
5. Medfører hændelsen ændringer i forhold til adfærd, regler, viden samt forståelse/læring?
6. Hvad og hvordan informeres der om ovenstående?

Konkrete forslag til procedure i forbindelse med akutte krisesituationer

Inden en kollega kommer i en krisesituation skal følgende være afklaret og formidlet til alle i organisationen:

1. Hvornår der udløses krisehjælp
2. Hvem der er ansvarlig(e) kontaktperson(er) og som:
 - o kontakter Dansk Krisekorps og dermed psykolog samt evt. politi/lægehjælp
 - o planlægger skånearbejde/aflastning for den skadeslidte samt støtte til nærmeste medarbejdere
 - o holder øje med den skadeslidte i tiden derefter
 - o formidler hændelsen ud i organisationen, bl.a. for at forebygge rygter
 - o sørger for eventuel anmeldelse, kontakt til sikkerhedsrepræsentant mv.
3. Hvordan nærmeste kollegaer skal forholde sig her og nu samt på længere sigt
4. Hvor oplysninger om krisehjælp kan findes samt hvor informationer om ansvarlig leder/kontaktperson og vedkommendes telefonnummer er placeret
5. Hvor, hvor ofte og hvordan den eksisterende sikkerhedsprocedure evalueres

Når du eller en kollega er i krise, skal følgende procedure træde i kraft:

1. Kontakt omgående nærmeste kollega og ansvarlig kontaktperson – den/de skadelidte må ikke lades alene.
2. Sørg for at den/de skadelidte bringes til et roligt sted;
 - o udvis omsorg og lyt
 - o accepter de forskellige følelsesmæssige reaktioner
 - o overlad i den akutte situation aldrig den/de skadeslidte til selv
 - o at vurdere, hvad der skal ske
3. Den ansvarlige kontakter Dansk Krisekorps og anmoder om psykologhjælp samt ringer evt. til politi/læge.
4. Alle involverede bliver på stedet, til der er truffet aftale om det videre forløb med psykologen.
5. Den/de skadeslidte må ikke gå hjem/være alene det første døgn med en ubearbejdet hændelse.
6. Den/de skadeslidte, ansvarlig kontaktperson og leder udarbejder dagen efter hændelsen – gerne i samarbejde med psykologen – en skånsom arbejdsplan for den følgende uge, der så evalueres.
7. Alle medarbejdere i organisationen/afdelingen orienteres om hændelsen samt at der er taget hånd om det skete/de involverede.

Din psykolog:

Telefon:



Yderligere eksemplarer af denne pjece kan bestilles hos Dansk Krisekorps på info@danskkrisekorps.dk
Pjecen koster kr. 20,00 pr. stk. +moms og forsendelse.

Udgave 2012, version 5