



# Vagtens opgaver ved store ulykker og alvorlige hændelser

SUS, Serviceerhvervenes  
Efteruddannelsesudvalg

Jes Mouritsen, Aarhus Tech

December 2020



## Vagtens opgaver ved store ulykker og alvorlige hændelser

---

© Børne- og Undervisningsministeriet (december 2020). Materialet er udviklet af Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg i samarbejde med Jes Mouritsen, Aarhus Tech. Materialet kan frit kopieres med angivelse af kilde.

Fotografier og tegninger er udviklerens egne.

SUS

Serviceerhvervenes Efteruddannelsesudvalg

Vesterbrogade 6D, 4.

1620 København V.

Tlf. 32 54 50 55

[www.susudd.dk](http://www.susudd.dk)

[sus@sus-udd.dk](mailto:sus@sus-udd.dk)



## Indholdsfortegnelse

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Forord.....                                                                                                       | 3  |
| 2. Kan godt vagtarbejde virke præventivt i forhold til risici, der kan føre til voldsomme hændelser og ulykker?..... | 4  |
| 2.1 Vejrliget.....                                                                                                   | 4  |
| 2.1.1 Storm og orkaner .....                                                                                         | 4  |
| 2.1.2 Nedbør i form af regn og sne .....                                                                             | 5  |
| 2.1.3 Oversvømmelse .....                                                                                            | 5  |
| 2.2 Brand og eksplosioner .....                                                                                      | 6  |
| 3. Beredskabssituation og -planer .....                                                                              | 7  |
| 3.1 Vagtens rolle og prioriteringer i en beredskabssituation.....                                                    | 7  |
| 3.1.1 Skab sikkerhed - Red liv .....                                                                                 | 7  |
| 3.1.2 Alarmering og samarbejde med myndigheder.....                                                                  | 8  |
| 3.1.3 Evakuering og håndtering af større menneskemængder.....                                                        | 9  |
| 4. Vigtigheden i at følge beredskabsplanen .....                                                                     | 11 |
| 5. Efter ulykken/den alvorlige hændelse (Defusing og debriefing) .....                                               | 12 |



## 1. Forord

Vagtens arbejde handler i store træk om, at der tænkes og ageres i forhold til begreberne sikkerhed og service. Dette vil også komme til udtryk i dette materiale, der sætter fokus på vagtens rolle i forbindelse med store ulykker og alvorlige hændelser.

Almindeligvis defineres en ulykke<sup>1</sup> som ”en pludselig, utilsigtet begivenhed som forvolder stor fysisk skade på nogen eller noget”. Når der i dette kompendie tales om store ulykker og alvorlige hændelser, vil de blive karakteriseret som begivenheder, hvor det til rådighedsværende vagtpersonale og udstyr ikke er tilstrækkeligt til at afhjælpe ødelæggelserne. Disse hændelser kræver derfor hjælp fra eksternt beredskab.

For at kunne træffe relevante prioriteringer skal vagten kende de risici, der kan opstå i arbejdsområdet.

Hvor materialet udarbejdet omkring Security Awareness beskriver vagtens evne til at handle rationelt i forhold til kriminalitet og voldelige forbrydelser – herunder terror – vil dette kompendie i højere grad behandle vagtopgaver af safety<sup>2</sup>-mæssig karakter. Forståelse for safety-begrebet handler langt hen ad vejen om, at der skabes en bevidsthed om, hvad der udgør en fare med tanke på vagtens personlige sikkerhed.

Første del af kompendiet tager udgangspunkt i, at vagtarbejde kan virke præventiv i forhold til begivenheder, der har potentiale til at udvikle sig til store ulykker. Opmærksomhed vil i denne forbindelse være rettet mod:

- Voldsomt vejr (storm og orkaner, nedbør i form af regn og sne samt oversvømmelse),
- Brand og eksplosioner

Ligeledes vil de følgevirkninger, der kan opstå på baggrund af disse hændelser blive diskuteret.

Anden del omhandler vagtens handlemuligheder under en beredskabssituation.

Ud over en solid viden i forhold til de hændelser, der kan indtræffe f.eks. i et storcenter, er det vigtigt, at vagten kan optræde formålstjenligt og sikkerhedsmæssigt forsvarligt i situationen. Dette kræver en bevidsthed om egen og det øvrige beredskabs rolle. Kompendiet vil i denne forbindelse komme ind på vagtens rolle i forbindelse med:

- Alarmering
- Modtagelse af eksternt beredskab, herunder politi og redningstjeneste
- Beroligelse af mennesker ramt af panik

Afslutningsvis gives der eksempler på psykiske reaktionsmønstre, som vagten og andre berørte kan opleve som følge af traumatiske hændelser. Herunder defineres begreberne defusing og debriefing.

---

<sup>1</sup> <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=ulykke>

<sup>2</sup> **Safety** defineres som tiltag, der iværksættes som værn mod handlinger, der kan være til fare eller gene for virksomheden, centeret eller lokaliteten og ikke mindst den enkelte person - herunder vagten selv.



## 2. Kan godt vagtarbejde virke præventivt i forhold til risici, der kan føre til voldsomme hændelser og ulykker?

### 2.1 Vejrliget

Som i resten af verden oplever Danmark i stigende grad klimamæssige ændringer, der resulterer i mere ekstremt vejr med store ødelæggelser til følge. Derfor er der øget interesse for, at vagten kan tænke disse forhold ind i sit arbejde, der netop går ud på i videst muligt omfang at sikre kundens værdier. Da observation og melding er nøglebegreber for vagten, er der en forventning om, at vagten reagerer konstruktivt på de varsler, der ofte ligger forud for en større ulykke. Vagten skal således være på forkant med de situationer, der har potentiale til at udvikle sig u hensigtsmæssigt. Varslingerne kan være af meteorologisk karakter, men ofte kommer de direkte fra vagtens egne observationer og meldinger. Dette vil der blive givet eksempler på i det efterfølgende.

#### 2.1.1 Storm og orkaner

Storm og orkaner kommer ikke uden varsel. F.eks. gav vejrmedlinger i forhold til orkanen Irma i 2017 mulighed for evakuering af befolkningen flere dage i forvejen i Florida. Menneskeliv blev dermed sandsynligvis sparet. Selvom Danmark ikke i samme omfang som USA rammes af vinde af orkanstyrke, vil oplysninger til kunden omkring vejrvarslinger kunne betragtes som god vagtservice. Specielt hvor simpel sikring på baggrund af oplysningen til kunden åbenlyst har været med til at forhindre eller minimere skader.

At vinde kan forårsage store tab vidner den hidtil voldsomste orkan registreret i Danmark om. Orkanen ramte Danmark i december 1999 og førte til ødelæggelser for i omegnen af 13 mia. kr. Syv mennesker omkom og mere end 800 blev kvæstet<sup>3</sup>.

Vagtens bevidsthed om, hvad der udgør en risiko i forbindelse med voldsomt vejr, kan være med til at forebygge og begrænse at større ulykker eller alvorlige hændelser indtræffer. Et eksempel på god vagtpraksis er givet i eksempel 1.

#### *Eksempel 1:*

*Under en efterårsstorm udførte en vagt et tilsyn på en større erhvervsvirksomhed. Vagten havde fokus på, hvad der kunne udgøre en sikkerhedsrisiko i forbindelse med kraftige vinde. Han opdagede derfor, at en af de yderste plader i en tagkonstruktion havde løsnet sig.*

*Jf. forholdsordre blev kunden og håndværker kontaktet. Der blev etableret afspærring og skaden kunne udbedres umiddelbart.*

*En taknemmelig kunde kunne efterfølgende oplyse, at uden vagtens indgriben ville hændelsen i løbet af ganske kort tid sandsynligvis have forrettet store bygningskader og negative følgevirkninger for virksomhedens fortsatte drift. Havde den første plade fået lov til at løsne sig helt, blev det vurderet, at det ville det have udløst en dominoeffekt i forhold til de resterende tagplader. Der var således fare for, at taget ville være blæst af.*

---

<sup>3</sup> <https://www.dmi.dk/nyheder/2013/bodil-og-det-beskidte-dusin/>



## Vagtens opgaver ved store ulykker og alvorlige hændelser

---

I ovenstående eksempel blev kundens værdier sikret, og en ulykke i form af bygningskader og potentielt personskade, på grund af fare for nedfaldne bygningsdele, blev forhindret.

Ligeledes blev det undgået, at et større beredskab skulle aktiveres. Forebyggelse af ulykker og alvorlige hændelser beror derfor på, at vagten formår at handle på afvigelser fra normalbilledet.

### 2.1.2 Nedbør i form af regn og sne

Ophobning af store mængder sne kan udløse kollaps af tage og andre bygningskonstruktioner. Specielt under tøvejr og regnperioder vil sne blive tungt.

Ifølge ordensbekendtgørelsen<sup>4</sup> er det ejeren, der skal sørge for at advare forbipasserende og opsætte forsvarlige afspærringer, hvis der er fare for at sne, istapper, tagsten eller lignende kan skride ned fra husets tag.

I relation til dette har vagten en vigtig rolle at spille under sine tilsyn. Som det var gældende i ovenstående eksempel med vind, skal vagten kende de kontraktlige forpligtelser, vide hvad der kan udgøre en fare og kunne handle i forhold til dette, jf. forholdsordre. Ser servicevagten f.eks., at der er ophobet en større mængde sne på en forretnings stålmarkiser, der skal skabe læ for de handlende, vil det være et opmærksomhedspunkt i forhold til en kundehenvendelse og evt. afspærring. Sammenstyrtning og personskader på fortovet kan således undgås. På tilsvarende vis kan istapper og ophobning af store mængder af vand være noget, der skal reageres på af vagten.

Det er naturligvis ikke kun servicevagter, der kan komme ud for at skulle handle i forhold til sne og vand. Runderinger foregår ofte på store fabriksområder, i haller, centre o. lign., hvor der findes store tagarealer. Specielt disse større tagkonstruktioner har tendens til at udgøre en risiko i forhold til snetrykskader. Er der risiko for sammenstyrtninger, kontaktes typisk det lokale beredskab eller en entreprenør, så kritiske konstruktioner kan understøttes. Ud over at give melding kan vagten sørge for på forsvarlig vis at få afspærret området og evt. få evakueret folk, der måtte opholde sig på stedet. Vagten er således med til at forhindre en potentiel ulykke. Igen handler det om, at vagten er god til at melde, observere og handle forsvarligt på faresignaler (store mængder sne, nedbøjning i konstruktionerne eller f.eks. lyd fra brud).

For yderligere information har Erhvervsstyrelsen<sup>5</sup> udgivet en vejledning, der giver generelle retningslinjer for tiltag mod alvorlige hændelser ved store snemængder på tag.

### 2.1.3 Oversvømmelse

Voldsomme mængder af nedbør kan resultere i oversvømmelser og afledt heraf trafikforstyrrelser, bygningskader og strømsvigt. De områder vagten bevæger sig i kan blive ramt af disse hændelser. F.eks. kunne dr.dk den 7. juni 2017 rapportere følgende<sup>6</sup>: I det nye storcenter Broen i Esbjerg måtte brandvæsenet også finde vand-sugeren frem, fordi vandet stod op af kloakkerne. ”Det var en vild oplevelse.

Kloakdækslerne uden for centret var røget af, og der stod en kaskade af vand, som fossede ind i centret”, siger centerleder.

---

<sup>4</sup> Bekendtgørelse om politiets sikring af den offentlige orden og beskyttelse af enkeltpersoners og den offentlige sikkerhed mv., samt politiets adgang til at iværksætt midlertidige foranstaltninger §13, stk.2.

<sup>5</sup> Erhvervsstyrelsen. Hvordan rydder jeg mit tag for sne?

<sup>6</sup> <https://www.dr.dk/nyheder/regionale/syd/regnen-oversvoemmede-storcenter-og-gav-politiet-vand-i-kaelderren>



## Vagtens opgaver ved store ulykker og alvorlige hændelser

Igen kan vagten gennem varsling og kendskab til arbejdsstedets skadeshistorik omkring kritiske områder være på forkant med begivenheden i forhold til kundeinformation, afspærring og evt. hjælp til opdæmning af kritiske områder, så skader minimeres eller helt undgås.

Hændelser starter ofte i det små. Oversvømmelser og andre vandskader kan udvikle sig til at blive en alvorlig hændelse. Vagten skal derfor i sin daglige rundring være opmærksom. Sne kan ophobe sig på lofter pga. snefygning og sidenhen smelte, der kan opstå utætheder i konstruktioner osv. Alt sammen noget der kan have en ødelæggende effekt. Det kunne eksempelvis være trægulve udsat for større vandmængder, der skal brydes op med store udgifter til følge, muligt produktionsstop, forsinkelser eller andre følgevirkninger. Det er derfor en af vagtens kerneområder at reagere på vand jf. forholdsordre.

### 2.2 Brand og eksplosioner

Ifølge Beredskabsstyrelsen har der gennem de sidste 10 år været over 10.000 brande årligt i Danmark. Ligesom vandskader kan en brand hurtigt udvikle sig til at blive en alvorlig hændelse. Årsagerne til brande skyldes bl.a. svigt i udstyr eller varmekilde samt menneskelige tilsigtede eller utilsigtede handlinger<sup>7</sup>.

Ud over kendskab til brandårsager er det afgørende, at vagten ved, hvorledes disse forebygges. Brandforebyggelse sker ofte i form af kontrol af:

Brandveje i udearealer (frit passable)

Brandmateriel (slangevindingsskabe, brandslukkere, skilte intakte m.v.)

Brandporte og branddøre (frie og funktionsduelige)

Flugtveje inde i bygninger (frit tilgængelige og friholdt for brandbart materiale)

Flugtvejsanvisninger (intakte og synlige)

Områder der kræver særlig opmærksomhed (F.eks. rygeområder, maskiner der udvikler varme og steder, hvor der har været brugt ild eller varme).

Det er afgørende, at vagten i den forbindelse formår at tænke sikkerhed sammen med service. Der skal således være en god dialog mellem vagten og kunden ved eventuel påtale. Dette skal sikre, at alle har en forståelse af, hvorfor det er vigtigt at overholde sikkerhedsforanstaltninger så ulykker og alvorlige hændelser kan undgås.



<sup>7</sup> Beredskabsstyrelsen - Redningsberedskabets Statistikbank



## 3. Beredskabssituation og -planer

For at være på forkant med alvorlige hændelser er der udarbejdet beredskabsplaner, der i store træk opstiller procedurer for, hvordan f.eks. virksomheden eller storcenteret skal forholde sig i tilfælde af en række uheld og ulykker.

I en beredskabssituation er det bl.a. vigtigt at vide, hvilke medarbejdere der gør hvad og herunder også vagtens rolle.

Hvad planen skal beskytte mod, afhænger ofte af virksomhedens eller storcenterets risikoanalyse, der vurderer sandsynlighed for og konsekvens af scenarier som: brand, personskade, kriminalitet (herunder terror), vand- og snetrykskader, udslip af kemikalier, datanedbrud m.v. Med andre ord: Beredskabsplanen skal kunne håndtere alle de risici, der er på stedet!

### 3.1 Vagtens rolle og prioriteringer i en beredskabssituation

#### 3.1.1 Skab sikkerhed - Red liv

Inden nedenstående beskrivelser af vagtens rolle i en beredskabssituation er det vigtigt at pointere, at det i alle situationer handler om, at vagten overordnet set **ALTID** tænker i egen sikring! (Safety) og at **INGEN** - heller ikke en uniformeret vagt - er forpligtet ud over sine evner. Alvorlige hændelser eller ulykker kan være farlige for vagten, der forsøger at hjælpe de tilskadekomne.

At redde liv (herunder vagten) skal altid prioriteres højest! Dette kommer f.eks. til udtryk i de retningslinjer, der gives for førstehjælp. Her betyder ”Skab sikkerhed” netop, at vagten skal tænke i egen sikring og forsøge at standse ulykken<sup>8</sup>. Tilsvarende regler ses i forbindelse med brand, hvor redning og slukning udføres med udgangspunkt i brandbekæmpelsens fire trin:

Red liv, herunder vagten selv og andre (evakuér/advar, luk vinduer/døre)

Alarmer (aktivér et evt. brandtryk, alarmér 1-1-2, iværksæt lokal varslingsinstruks)

Begræns ilden og

Bekæmp ilden hvis forsvarligt (Strøm slukkes hvis det er muligt, begynd slukning med tilgængeligt slukningsudstyr).

Som beskrevet i kompendiet ”Elementær brandbekæmpelse”<sup>9</sup> afhænger denne rækkefølge af situationen, og den bestemmes suverænt af vagten baseret på en vurdering. Udgangspunktet er som nævnt, at vagten ikke bringer eget liv og helbred i fare!

---

<sup>8</sup> Førstehjælpens 4 hovedpunkter: Stands ulykken – Vurder personen – Tilkald hjælp (ring 112) – Giv førstehjælp

<sup>9</sup> <https://materialeplatform.emu.dk/materialer/bogkort/98002443>





### 3.1.2 Alarmering og samarbejde med myndigheder

Vagten er ofte en del af det interne beredskab i sin egenskab af at være servicevagt eller fastvagt på en lokalitet eller første mand på stedet f.eks. under rundering/alarmpatrulje. Derfor er det tit vagten, der ved observation og melding får tilkaldt den nødvendige hjælp (alarmering). Gode situationsmeldinger kræver overblik, og ofte tilgår der løbende oplysninger, som vagten skal forholde sig til. Den i situationen bedst egnede vagt kan derfor have rollen som en slags midlertidig skadesstedsleder, indtil myndighederne kommer frem.

I forhold til alarmering er der en række spørgsmål, som vagten i forvejen bør have styr på. Det kan f.eks. være: Hvordan der alarmeres? Hvilke løsninger findes der i forhold til dem, der skal underrettes (internt såvel som eksternt)? Hvordan foregår varslingen (samtaleanlæg, højttaleranlæg eller sirenevarsling)?

Når beredskabet kommer frem, står vagten til disposition for myndighederne bl.a. i forhold til observationer, vejvisning og tilgang til relevante papirer, oversigtstegninger, plantegninger el.lign. Som udgangspunkt tager beredskabsplanen afsæt i en fastlagt procedure, der bl.a. omfatter kørselsveje og mødested på lokaliteten (alternativt bedst mulige adgangsveje ud fra vagtens meldinger).

Ofte vil Indsatsleder selv henvende sig i det omfang, der er brug for vagten, der således står til rådighed over for bl.a. politi, brandvæsen og kontrolcentral. Filmen ”Vagtens samarbejde med brandmyndigheden”<sup>10</sup> giver et bud på de forventninger, der kan være til vagten fra Indsatsleder Brand.

Alt i alt er vagtrollen derfor bundet op på stor viden om nærområdet bl.a. i forhold til:

- Adgangs-, flugt- og evakueringsveje i bygninger og perimetre, herunder gangarealer i alle niveauer (kældre, lofter, tage).
- Placering af brandslukningsudstyr, centralskab(e) og brandforebyggende foranstaltninger (branddøre, brandporte).
- Placering af førstehjælpsudstyr (herunder hjertestarter).
- Alarm- og TV-overvågningsanlæg.
- Oplag af ting der kan forværre ulykken (kemikalier, gasflasker el.lign.).
- Rum- og butiksfordelingsplaner og de enkelte lokaliteters betegnelser og orientering i forhold til verdenshjørner og det omliggende gade- og vejnet.
- Hvor der findes sikkerhedsudstyr (megafoner, sikkerhedsveste m.m. f.eks. i grab bag/akuttaske. Eksempel ses på foto 1).
- Brugen af hjælpemidlerne. Hvad er der f.eks. i en akuttaske, og hvordan og hvornår skal det bruges af vagten?
- Hvad skal der ske med f.eks. gæsterne på virksomheden eller de handlende i centeret, der ikke er vant til at komme på stedet? Herunder placering af eventuelle samlingssteder (foto 1).
- Placering af eventuelle opmarchområder for det eksterne beredskab
- Hvem er kontaktpersonerne i virksomheden eller centeret? Er kontaktpersonerne til stede, og hvordan kan man få fat på dem?

---

<sup>10</sup> <https://materialeplatform.emu.dk/materialer/bogkort/118510308>



Foto 1: Tv. Markering for samlingssted ved skilt. Midt og th. eksempler på vagtmateriale i forhold til beredskabssituation (megafon og akuttaske)



### 3.1.3 Evakuering og håndtering af større menneskemængder

Under en større ulykke eller alvorlig hændelse må vagten forholde sig til at skulle håndtere større menneskemængder i områder præget af trængsel og under tag.

Under tumult er der fare for at mennesker kommer alvorligt til skade. Derfor har vagten en vigtig rolle i forhold til at få folk væk fra de berørte områder og de af vagten anviste sikre flugtveje eller -retninger. I relation til egen sikring er det ikke en vagtopgave at blive i et fareområde.

Vagten skal holde sig for øje, at det primære formål er at redde flest muligt inden for kortest mulig tid. For yderligere informationer om flugtveje og ordensregler f.eks. for butikker kan der henvises til Bekendtgørelse om driftsmæssige forskrifter <sup>11</sup>.

Mennesker udsat for fare kan reagere vidt forskelligt. Skal en evakuering finde sted vil mange helt naturligt bevæge sig mod udgangen og den vej de kom ind. Sagt med andre ord forholder mange sig til det de kender.

Andre er i højere grad ramt af panik og følger bare strømme af mennesker, og endelig kan andre have brug for vaktens umiddelbare hjælp. Nogle bliver handlingslammede i situationen og skal have en venlig, men bestemt anvisning om i hvilken retning de skal bevæge sig. Her er vaktens uniformering sammenholdt med høj og klar tale og et tydeligt kropssprog vigtig i forhold til at skabe den nødvendige autoritet (tydelige håndbevægelser/fagter der viser hvilken retning folk skal bevæge sig i, at vagten bevæger sig væk fra fareområdet og sikker vej m.v.).

Ud fra vaktens lokalkendskab kan der være bestemte flugtvejsruter, vagten ønsker, der bliver brugt afhængig af ulykken/hændelsens art og karakter.

Andre ønsker ikke nødvendigvis at følge vaktens anvisninger. Det er derfor vigtigt, at vagten prioriterer sin tid rigtigt og ikke bruger unødvendig megen tid på diskussioner, hvis det dermed bringer

<sup>11</sup> <https://www.retsinformation.dk/eli/Ita/2008/212>



## Vagtens opgaver ved store ulykker og alvorlige hændelser

---

vagten eller andre i fare. Anvisninger gives med det formål at få flest mulig ud af fareområdet på kortest mulig tid.

Endelig er det en gang imellem muligt at få nogle af de tilstedeværende til at hjælpe med evakueringen på vej ud. Nogle mennesker er meget handlingsorienterede, kan tænke klart under pres og vil gerne hjælpe ud fra vagtens simple og veldefinerede anvisninger.

På vej ud af området skal vagten forsøge at observere så mange detaljer som muligt, der kan have betydning for det videre redningsarbejde. Det kan f.eks. være, om der er fastklemte personer. Hvor var disse mennesker? Var der folk, der ikke ville følge vagtens anvisninger, og hvor var de på vej hen? Blev der observeret ild, røg, lækager eller ting, der kan forværre ulykken? Måske når vagten på vej ud at markere områder med det til rådighedsværende materiale (f.eks. knæklys fra grab bag lagt ved svært tilskadekommet person, hvis personen er svær at få øje på). Det er derfor vigtigt, at vagten forstår sig på rapportering og melding.

Der kan således være mange svære beslutninger, som vagten står over for at skulle tage, men i situationen er det afgørende, at vagten kender sin position og tænker på, at de beslutninger, der tages, er de bedste i situationen. Der er ikke andre, der i dette afgørende øjeblik er mere kvalificerede til at tage disse beslutninger.

Når ulykkesstedet er tømt for mennesker, eller når vagten befinder sig i et sikkert område, kan det ligeledes være en vagtopgave at sikre vidner. Foretages afspærring sker det for at beskytte ulykkesstedet i forhold til det arbejde, der skal udføres af politi og redning. Afspærringen skal ligeledes fungere som et værn mod, at folk kommer til skade ved at holde dem uden for fareområdet. Nogle gange opleves det, at folk forsøger at komme ind på ulykkesstedet igen. Årsagerne kan være simple. Det kan f.eks. være, at man har glemt noget på et kontor, som man i momentet finder meget vigtig at få med ud.

Når ovennævnte opgaver er løst, kan vagtens rolle bestå i at yde førstehjælp og herunder at støtte og vejlede angste, chokerede og kvæstede mennesker. Derfor er det væsentligt, at vagten er god til førstehjælp (herunder psykisk førstehjælp). Mange vagtvirksomheder prioriterer derfor førstehjælp som en del af deres løbende efteruddannelsesprogram.

Langt hen ad vejen er god beredskabsplanlægning og bygningssikring sammenholdt med vagtens arbejde således vigtige dele i forhold til at minimere effekterne af en stor ulykke eller alvorlig hændelse. Til trods for dette går det alligevel en gang imellem galt, da ingen handler helt rigtigt i alle situationer.



### 4. Vigtigheden i at følge beredskabsplanen

Normalt er det prisværdigt, at vagten er parat og handlekraftig i forhold til de udfordringer han/hun står over for. Opstår der ulykker og alvorlige hændelser, er det imidlertid vigtigt, at disse positive egenskaber går hånd i hånd med overblik og sikring, og at beredskabsplanen følges til punkt og prikke. Dette er søgt synliggjort ud fra eksempel 2.

#### *Eksempel 2:*

*I et storcenter er vagten vidne til en kraftig røgudvikling i en kældergang. Vagten, der ved, at røg som udgangspunkt er giftigt, søger - i hvad der vurderes som sikker afstand - mod området. Herfra konstaterer vagten, at der bliver råbt om hjælp fra området. Beredskabet er alarmeret, og vagten vurderer, at råbene er så tilpas tæt på, at det uden særlig opofrelse er muligt at prøve at redde de nødstedte personer ud ved at gå ned i det røgfylde kælderområde inden beredskabet jf. beredskabsplanen modtages.*

*Konsekvensen af handlingen er, at vagten ikke bliver en del af løsningen, men derimod en del af ulykken. I den konkrete hændelse blev der brug for en ekstra ambulance – **til vagten selv!***

I ovenstående eksempel mangler vagten ved modtagelse af Brand og Redning. Dvs., at det lokal-kendskab, som beredskabet skal drage nytte af, ikke er til stede, og redningsprocessen bliver forsinket. Det bør også i denne sammenhæng pointeres, at redningsberedskabet ikke råder over ubegrænsede ressourcer – herunder ambulancer.

Lykkes det vagten både at få guidet de nødstedte personer op fra det røgfylde område og stille sig til disposition for beredskabet, er det heller ikke i dette tilfælde nødvendigvis godt vagtarbejde. Bliver vagten syg af røgen har det negative konsekvenser for alle. Både for kunden, vagtvirksomheden og ikke mindst for vagten selv og dennes nærmeste. Egen sikring skal derfor altid komme først uanset opgavens karakter, og hvor menneskeligt det end måtte være at søge at hjælpe andre. Red liv betyder derfor ikke, at det skal ske med vagtens liv som indsats!

Eksemplet skulle gerne illustrere, at det er vigtigt, at vagten kender sin og andres rolle i en beredskabsplan. Det anbefales derfor, at vagten – ud over viden om egen rolle – orienterer sig om, hvad der er de ansattes/butikspersonalets og ikke mindst beredskabets rolle. Hvem gør hvad?

Når vagten kender sin rolle, skal vagten tro på, at lige præcist det man er sat til at gøre jf. planen, lige netop er det allermest effektfulde i den konkrete situation. Dette kan give den tryghed, der skal til for, at vagten med god samvittighed og selvsikkerhed netop gør det, der tilsikrer den bedste løsning af opgaven. I relation til ovennævnte eksempel er det derfor vigtigt, at vagten får videregivet informationer om kælderområdet, så det er de rette folk med det rette udstyr, der kommer hurtigst muligt frem til de nødstedte.



### 5. Efter ulykken/den alvorlige hændelse (Defusing og debriefing)

Umiddelbart efter en alvorlig hændelse eller ulykke er det god kutyme at få talt forløbet igennem hurtigst muligt, når der er faldet ro over de involverede medarbejdere. En sådan samtale kaldes her for Defusing.

Har man som vagt været en del af en alvorlig hændelse eller ulykke, har man ofte et umiddelbart behov for at fortælle om egne oplevelser. Som skitseret oven for kan det være et vilkår, at der løbende skal træffes nogle ret svære beslutninger, der kan have vidtrækkende konsekvenser for personer, drift osv. Der kan derfor være mange følelser på spil f.eks. i forhold til, om man slog til og traf de rigtige beslutninger uagtet, om man har fulgt beredskabsplanen eller ej. Ligeledes kan man have svært ved helt at holde styr på, hvad der helt konkret skete.

Herudover kan tids- og virkelighedsopfattelsen være påvirket, hvilket er søgt illustreret ud fra eksempel 3.

#### *Eksempel 3.*

*En vagt, der var vidne til en alvorlig personskade, gav under defusing udtryk for en skyldfølelse og usikkerhed i forhold til alarmeringens indhold (var det de rigtige meldinger, der var blevet indgivet løbende?), og vagten følte, at der var brugt unødigt lang tid på opgaven (fremkomme til stedet, danne overblik og få alarmeret).*

*Data fra tidsregistreringer fra kontrolcentral viste imidlertid et helt andet billede. Nemlig at vagten havde fulgt gængs procedure, der lå inden for den forventede tidsramme.*

Defusing var således i ovenstående eksempel med til at dæmpe oplevelsen af kaos og forebygge udviklingen af selvbebrejdelse hos vagten.

I en defusing gives der mulighed for, at alle bliver hørt, og man vil ofte blive orienteret om naturlige krisereaktioner efter en alvorlig hændelse eller ulykke. Som det er tilfældet i ovenstående eksempel, kan der umiddelbart efter en hændelse optræde en oplevelse af, at man ikke kunne slå til, og afledt heraf kan selvbebrejdelse og skyldfølelse indtræffe. Ligeledes kan der i denne fase af chok være tale om frygt, angst, koncentrationsbesvær, søvnløshed, m.v.

Ofte indeles krisereaktioner i 4 faser. Ud over Chokfasen, som nævnt ovenfor, taler man om: Reaktions-, Bearbejdnings- og Nyorienteringsfasen.

Reaktionsfasen er præget af intense følelser og genoplevelse af den traumatiske hændelse, mens tids- og virkelighedsopfattelsen er blevet normaliseret. Der kan være reaktioner i form af træthed, spise- og søvnproblemer, uro, og hovedpine. I denne fase vil vagten som kriseramt forsøge at finde forklaringer på det, der er sket, og placere skylden for det.

I Bearbejdningsfasen har vagten erkendt og accepteret det, der er sket, og begynder at forestille sig, hvordan tilværelsen kan blive fremover.



## Vagtens opgaver ved store ulykker og alvorlige hændelser

---

Endelig vil vagten i Nyorienteringsfasen befinde sig i en tilstand, hvor han/hun ikke længere er i krise. Det er nu muligt at leve videre på trods af de oplevede hændelser, og vagten er klar til at se nye muligheder i livet.

Orienteringen ved defusing giver mulighed for, at man som vagt føler, at man ikke står alene med bestemte følelser, og forhåbentlig kan det være med til at skabe en fælles forståelse af, hvad der egentlig skete. Defusing skal meget gerne i sidste ende være med til at forhindre, at vagten isolerer sig som følge af hændelserne.

Rigshospitalet har i deres guide ”Defusing efter traumatiske hændelser” givet et bud på indholdet og tidsforbrug af en defusing (ca. 30-60 minutter)<sup>12</sup>. Defusing sker inden for 24 timer efter hændelsen. De anbefaler bl.a., at deltagerne i samtalen er de medarbejdere, der har været involveret i den traumatiske hændelse og én til to ansvarshavende (skal være trænet i defusing-metoden, men behøver ikke nødvendigvis at være psykologisk uddannet i modsætning til lederen af en debriefing).

Er der brug for yderligere hjælp kan der laves aftaler om opfølgning og debriefing. Debriefing kan defineres som en samtale, hvor en eller flere personer fortæller om de ubehagelige oplevelser, de har været igennem, for at undgå psykiske mén<sup>13</sup> (tanker, følelser og handlinger diskuteres).

Der skabes således et fælles billede af hændelsen. Debriefing gennemføres få dage efter hændelsen mellem de medarbejdere, der har været involveret i eller overværet ulykken eller den alvorlige hændelse, og eventuelt deres leder. Samtalen ledes typisk af en psykolog.

Defusing og debriefing er således redskaber, der skal være med til at minimere og forebygge eventuelle skadevirkninger/psykiske mén hos vagtpersonalet, der har været udsat for en stor ulykke eller alvorlig hændelse. Det er derfor i alles interesse - ikke mindst for vagten selv - at han/hun er åben for at modtage al den hjælp, der kan tilbydes efter traumatiske begivenheder.

---

<sup>12</sup> <https://www.rigshospitalet.dk/afdelinger-og-klinikker/administrationen/forbedringsafdelingen/Documents/arbejds-miljoe-og-ledelse/guide-til-afholdelse-af-defusing.pdf>

<sup>13</sup> <https://ordnet.dk/ddo/ordbog?query=debriefing>