

# BEREDSKABSPLAN FOR BORGERSERVICE

REVIDERET 2017

DATO 06.11.2017

Hjørring Kommune

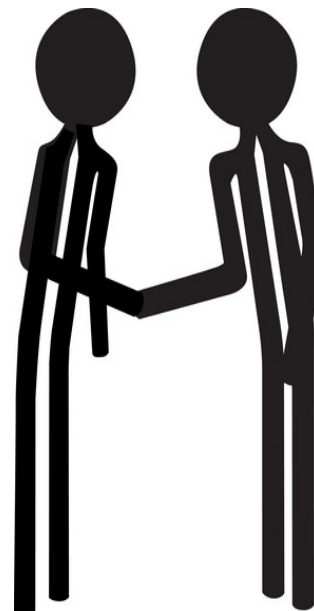
## FORMÅL

Hovedudvalget i Hjørring Kommune har vedtaget en fælles ramme for en personalepolitik om forebyggelse af vold og trusler om vold.

Politikken skal sikre, at medarbejdere og ledelse gør en aktiv indsats i forhold til forebyggelse af vold og har aftalt retningslinjer for, hvordan man håndterer situationer, hvor vold og trusler om vold alligevel opstår. Med-udvalget udarbejder retningslinjer om håndtering af vold og trusler af vold.

Selv om vi arbejder på at forebygge vold og trusler om vold, er det umuligt helt at undgå at sådanne episoder finder sted. Derfor har vi nu udarbejdet en Beredskabsplan for Borgerservice, der skal sikre, at der bliver taget hånd om den eller de medarbejdere i Borgerservice, som bliver udsat for vold og trusler om vold.

Beredskabsplanen skal også være med til at sikre, at der efterfølgende bliver fulgt op på episoden. Både i forhold til den medarbejder det er gået ud over og i forhold til at få beskrevet, indberettet og anmeldt episoden de rigtige steder. Vold og trusler om vold kommer altovervejende fra borgere, pårørende til borgere eller andre af vores interessenter. Denne beredskabsplan relaterer sig som udgangspunkt til situationer, hvor det er en borger der truer eller udøver vold mod en medarbejder.



## ANSVAR FOR HÅNDTERING AF OVERGREB

Den, der typisk har den første kontakt med den ramte medarbejder, er en kollega. Denne kollega har pligt til med det samme at kontakte den nærmeste leder til den ramte eller få en anden kollega til det.

Hvis den nærmeste leder er fraværende går ansvaret videre til

- Anden leder eller kontorchef i Borgerservice
- Anden kontorchef i Arbejdsmarkeds- og økonomiforvaltningen
- Direktør i Arbejdsmarkeds- og økonomiforvaltningen
- Anden leder i Hjørring Kommune

*”Politikken skal sikre, at medarbejdere og ledelse gør en indsats i forhold til forebyggelse”*

## BEREDSKABSPLAN FOR BORGERSERVICE

### DEFINITION PÅ VOLD

Vold har mange udtryksformer. Arbejdstilsynet skelner mellem fysisk og psykisk vold.

*Voldsrisiko i forbindelse med arbejdets udførelse – Arbejdstilsynets At-vejledning D.4.3*

#### Fysisk vold kan være

- Slag
- Spark
- Bid
- Kvælningsforsøg
- Knivstik
- Skaller
- Kast med genstande
- At blive spyttet på
- Hærværk

#### Psykisk vold kan være

- Verbale trusler
- Trusler uden ord (tegn, tegninger ol.)
- Krænkelser
- Truende, provokerende eller højlydt adfærd
- Systematisk fornærelse og ydmygelser
- Mobning

#### Røveri

- Fysisk vold eller trusler om vold for at få udleveret penge eller andre værdigenstande

Alle typer vold kan være rettet direkte mod den ansatte eller indirekte mod den ansattes familie, venner eller nærtstående personer.

Både fysisk og psykisk vold er alvorlige overgreb og skal i alle tilfælde behandles i henhold til denne beredskabsplan.

Trusler fremført gennem elektroniske medier – Telefon, E-mail, SMS, Sociale medier mv. – skal håndteres på samme måde som trusler fremført direkte.

### VOLD OPLEVES FORSKELLIGT

Vold opleves forskelligt fra menneske til menneske, men uanset vores forskellige grænser er der ingen Borgerservicemedarbejdere, der skal acceptere krænkende eller voldelig adfærd fra andre.

#### Borgere, der udøver en sådan adfærd, kan inddeles i 3 kategorier:

- A. Borgere der optræder voldeligt, truende eller udøver hærværk
- B. Borgere der optræder højlydt og provokerende
- C. Borgere der benytter de elektroniske medier til at udøve elektronisk chikane

*”Vold opleves forskelligt fra menneske til menneske”*

#### Mulige tiltag og sanktioner overfor de 3 kategorier:

##### Kategori A

- Politianmeldelse og muligt erstatningskrav
- Adgangsforbud i Borgerservice eller som minimum en skriftlig advarsel
- Kun adgang efter særlig aftale. Tilrettelæg eventuelt fremtidige samtaler med den pågældende borger således, at der altid er en anden kollega tilstede.

##### Kategori B

- Klar skriftlig tilkendegivelse af at vi i Borgerservice ikke accepterer den form for adfærd
- Tilrettelæg eventuelt fremtidige samtaler med den pågældende borger således, at der altid er en anden kollega tilstede.
- Ved telefoniske chikanerier gives borgeren én chance for at ændre adfærd. Hvis ikke det hjælper, kan samtalen afbrydes uden videre varsel.

##### Kategori C.

- E-chikane over nettet kan udmøntes på mange forskellige måder i takt med de elektroniske mediers muligheder. Af samme årsag kan det være vanskeligt at få beskrevet, hvordan man skal forholde sig i den enkelte situation. Udsættes du for elektronisk chikane over nettet, skal det anmeldes til nærmeste leder, der herefter tager stilling til, hvorledes sagen skal gribes an.

## FOREBYGGELSE

### Dette skal du gøre som medarbejder:

- Vær aldrig alene med borgeren – hverken på hjemmebesøg, ved samtaler eller i ekspeditionen
- Ingen går hjem, til pause mv. og lader en kollega alene i åbningstiden
- Kolleger skal være opmærksomme på hinanden
- Ingen sagsbehandling på gangen
- Behandl borgeren med respekt
- Vær venlig og imødekommende
- Hav professionel forståelse for borgerens frustrationer
- Udsæt ikke dig selv for unødigt fare
- Vær opmærksom på din og borgerens udstråling og kropssprog
- Spil aldrig helt i en vanskelig situation
- Test overfaldsalarmer én gang årligt
- Vær forberedt til planlagte samtaler og orienter kolleger, hvis du er utryk ved en samtale
- Forsøg at holde lokalerne fri for tunge genstande, som ikke er fastgjorte. Borgerne kan i en truende situation kaste med disse
- Kend flugtveje på din arbejdsplads
- Kasseapparat, kontantbeholdninger og værdigenstande placeres ude af syne for borgeren
- Alle opfordres til at bære navneskilt evt. med fornavn – men det er frivilligt
- Vurder om du ønsker navne- og adressebeskyttelse

*”Vær  
opmærksom  
på din  
udstråling og  
kropssprog”*

### Dette skal du gøre som arbejdsplads/leder:

- De ansatte skal løbende tilbydes kursus i konflikthåndtering og førstehjælp
- Monter streger på udgange/døre til vurdering af højde i forbindelse med udarbejdelse af signalement.
- Ansvar for at der udarbejdes retningslinjer for introduktion og at nyansatte introduceres for afdelingens/områdets holdning og indsats ift. vold samt anmeldelse af tilfælde af disse
- Ved trusler eller mistanke om evt. trusler til følge orienteres via mail til øvrige medarbejdere

## TELEFONTRUSLER

- Ved telefontrusler er det en god idé at tage notater undervejs.
- Det er i orden at sige til borgeren at du lægger røret på, hvis tonen ikke ændrer sig.
- Sørg for at notere det nummer borgeren ringer fra.



## VOLD OG TRUSLER I BORGERSERVICE

### **Dette skal du gøre som medarbejder:**

- Gør så vidt muligt, hvad den truende borger beder dig om, evt. udbetaling af kontantbeholdning
- Undgå at blive vred og aggressiv selvom borgeren provokerer dig
- Optræd og tal roligt
- Lyt og observer
- Vær hjælpsom
- Giv dig god tid
- Forsøg at komme væk fra situationen
- Forklar tydeligt og venligt hvad der er muligt og hvad der ikke er muligt
- Giv borgeren mulighed for selv at bakke ud af situationen
- Afklar med dig selv, hvor dine grænser går – vi har forskellige grænser
- Fortæl borgeren, når din grænse er overskredet
- Hold afstand

*”Lykkes det ikke at få kontrol over situationen og denne udvikler sig faretruende, skal du først og fremmest beskytte dig selv”*

### **Du kan vælge et eller flere af nedenstående forslag:**

- Noter signalement
- De ansatte bringes i sikkerhed og hjælpes evt. i behandling
- Tilkald eller orienter ledelsen
- Det er op til den enkelte at vurdere situationen og udløse overfaldsalarmen
- Afbryde samtalen for at sikre dig hjælp/opbakning fra en kollega eller leder
- Fortsætte samtalen med deltagelse af en kollega eller leder
- Ved trusler afbrydes samtalen og pågældende borger bedes om at forlade Borgerservice.
- Hold stille og roligt fast i din beslutning og meddel borgeren, at du kontakter politiet, hvis ikke anmodningen efterkommes.
- Forlad rummet, hvis episoden foregår i et enkeltkontor eller i et samtalerum.

### **Dette skal du gøre som kollega:**

- Det er op til kollegerne at vurdere situationen og trække overfaldsalarmen eller ringe 112 (politiet anbefaler 112)
- Hvis du opfatter, at en kollega er udsat for en truende borger eller bliver udsat for overgreb, skal du henvende dig til kollegaen - eller fåB en anden til det - og stille og roligt spørge kollegaen om han/hun har brug for hjælp.
- Du skal ikke overtage ansvaret, men bliv eventuelt på stedet som støtteperson indtil, der er styr på situationen.
- Sørg for at situationen ikke udvikler sig til en kollektiv skueproces i afdelingen. Når situationen bliver håndteret af mere en én person, bør de øvrige medarbejdere trække sig tilbage og orientere ledelsen – og så selvfølgelig være opmærksomme på, om der opstår behov for yderligere bistand.

## VED VOLD OG TRUSLER UDEN FOR ARBEJDSSTID

### Forebyggelse af vold uden for arbejdstid

Dette er en vejledning om, hvad du kan gøre som medarbejder, når du er ansat i Borgerservice. Som udgangspunkt gælder de samme principper som inden for arbejdstiden, omkring forebyggelse af vold og chikane.

- Opret beskyttet adresse på folkeregisteret
- Få hemmeligt nummer hos dit teleselskab
- Evt. anonymiser dit navn i breve, ved fx at fjerne et mellemnavn eller andet
- Beskyt dig selv på de sociale medier, tænk over hvilke indstillinger du bruger
- Vi har ytringsfrihed, men tænk alligevel over, om det du skriver kan påvirke dig i arbejdsmæssig sammenhæng
- Undgå at kommunikere arbejdsmæssigt fra din private profil på sociale medier
- Du må gerne skrive at du er ansat ved Hjørring Kommune, med det kan være klogt at undlade at skrive, hvad du er beskæftiget med og i hvilken afdeling f.eks. Kontanthjælpssagsbehandler i Borgerservice
- Undgå at gå med dit adgangskort synligt, når du forlader Rådhuset
- Har der været episoder med vold eller trusler i løbet af dagen, er det en god idé at følges med en anden, når du går hjem
- Parker din bil, et sted hvor du selv føler dig tryk

### Dette skal du gøre som medarbejder, hvis du bliver udsat for vold uden for arbejdstid:

- Ved digitale krænkelser og trusler skal du sikre dig beviset—skærmdumps, foto eller video
- Gem mails, sms og telefonnummer
- Undgå at slette truslen
- Undgå at gå i dialog med den der truer eller krænker dig
- Orienter din leder
- Politianmeld
- Tag kontakt til en kollega, hvis du har brug for det.
- Søg læge (for udarbejdelse af skadesanmeldelse, undersøgelse samt journalnotat).
- Kontakt til forsikringsselskab for evt. erstatning ved hærværk.
- Ring 112, hvis borger møder op på din bopæl og du føler dig utryk

*”Dokumentér  
straks E-  
chikane, da det  
nemt kan  
slettes”*

### Dette skal du gøre som arbejdsplads/leder, hvis en medarbejder bliver udsat for vold uden for arbejdstiden:

- Den ansatte tilbydes krisehjælp – 1. samtale er obligatorisk, herefter vurderes behovet for flere samtaler af både medarbejder som psykolog
- Lederen sikrer at anmeldelse sker til politiet

## DOKUMENTATION OG REGISTRERING AF VOLD, TRUSLER OG ELEKTRONISK CHIKANE

- Vær opmærksom på at dokumentere det, straks du ser det, fx ved at tage et screenshot. E-chikane på nettet, kan nemt slettes og dermed fjernes beviserne.
- Ved telefonisk chikane, noter følgende oplysninger:
- Navn på borgeren
- Telefonnummer
- Tidspunkt for truslen, dato + klokkeslæt
- Ordret gengivelse af trusler
- Navn på den ansatte, som har udfærdiget notatet.

Dokumentationen journaliseres som minimum ind på sag nr. 87.00.00-G00-I-10 i SB-SYS.

Hvis det er relevant for yderligere sagsbehandling journaliseres det også ind på borgerens ydelsessag.

## TILKALDELSE AF HJÆLP

Du skal om nødvendigt aktivere overfaldsalarmerne.

Du kan også om nødvendigt ringe efter politiet på 112. Politiet har selv anbefalet brug af 112 ved episoder med vold eller trusler om vold.

### For Borgerservice i Hjørring gælder:

Når overfaldsalarmerne aktiveres i receptionen, ved skrankekerne eller i mødelokalerne – går den til serviceteam og Politi.

Medarbejdere i backoffice, skal ikke gå i borgerområdet.

### For afdelingerne på biblioteket gælder:

På Vrå og Sindal Biblioteker har Borgerservicemedarbejderne en lommy, som – hvis den aktiveres – automatisk giver besked til serviceteam og Politi.

På Hirtshals Bibliotek sidder medarbejderne i 2 separate lokaler og har derfor en stationær alarmknap siddende under skrivebordet i hvert lokale. Hvis knappen aktiveres, går den direkte alarm til Redningsringen, som kontakter Politiet.

## NÅR EPISODEN ER OVERSTÅET

Opfølgningen efter et overgreb skal afpasses efter episodens omfang, den ramtes individuelle behov og situationens alvor. Støtte og omsorg kan gives af kolleger, ledere og af professionelle.

En hurtig, sikker og effektiv indgriben og bearbejdning af hændelsen øger medarbejderens sikkerhed og følelse af at blive taget alvorligt.

### Dette skal du gøre som medarbejder:

- Ved vold – søg læge

### Dette skal du gøre som kollega:

- Lad ikke din kollega være alene
- Skab ro og tryghed
- Lad din kollega fortælle om oplevelsen igen og igen
- Styr ikke samtalen, men spørg gerne ind til hændelsen
- Lyt og undgå at bagatellisere
- Undgå at kritisere
- Afbryd ikke gråd og pauser

*”Brug 112,  
hvis du vil  
ringe til  
politiet”*

## NÅR EPISODEN ER OVERSTÅET—LEDELSENS OPGAVE

### Dette skal du gøre som arbejdsplads/leder:

Den nærmeste leder - eller i dennes fravær arbejdsmiljørepræsentanten - overtager herefter ansvaret for det videre forløb.

Den ramte må ikke forlade huset og tage hjem før situationen er talt igennem med lederen/arbejdsmiljørepræsentanten. Den ramte kollega skal tilbydes, at situationen kan drøftes i fællesskab med de øvrige kolleger eller med enkelte repræsentanter.

Kontakt evt. pårørende for at sikre, at vedkommende ikke er alene, når han/hun kommer hjem. Pårørendelisten findes i SB-SYS 87.00.00-P07-1-17

- Kontakt eventuelle andre borgere, som har været vidne til episoden, hvis muligt inden de forlader lokalet. Få evt. et telefonnummer i forbindelse med evt. vidneforklaring
- Hvis borgeren forlader afdelingen i ophidset tilstand, bør det øvrige Borgerservice og evt. andre faggrupper orienteres
- Kontakt til krisepsykolog – 1. samtale er obligatorisk herefter vurderes behovet for flere samtaler af både medarbejder som psykolog
- Lederen laver politianmeldelse samt skrivelse til borgeren
- Lederen sikrer sig, at en skadesanmeldelse bliver udfyldt
- Undlad at kritisere den ansattes handle måde
- Den ansatte lades ikke alene efter episoden
- Overlad det ikke til den ansatte at tage beslutninger

Pårørendelisten findes i  
SB-SYS 87.00.00-P07-1-17



## PSYKOLOGISK RÅDGIVNING OG KRISEHJÆLP, VOLDSOMME HÆNDELSER

Ind imellem opstår der situationer, hvor der er brug for at gøre mere end at yde kollegial førstehjælp. Her kan du læse om mulighederne for at få hjælp i situationer, hvor en eller flere medarbejdere har brug for psykolog eller krisehjælp.

Oplysningerne er primært rettet til dig, der som leder eller arbejdsmiljørepræsentant bl.a. skal tage hånd om det psykiske arbejdsmiljø.

### Muligheden for at rekvirere psykologhjælp kan inddeles i

- a) situationer, hvor der er brug for hjælp til en enkelt eller få medarbejdere, der mistrives og
- b) situationer med behov for akuthjælp og krisestyring.

Hjørring Kommune samarbejder med to firmaer, der begge bruger psykologer med speciale i arbejds- og organisationspsykologi. Begge firmaer har døgndækning og ydelsen er i stor udstrækning den samme.

### For akut bestilling af psykolog – ring til

- Falck Healthcare på tlf. 70 10 20 12 eller
- Nordisk krisekorps på tlf.: 60 11 11 44

Den akutte bestilling af psykologhjælp skal ske gennem en leder. Hvis du eller andre ledelsesansvarlige ikke er til stede, må en medarbejder kontakte Nordisk krisekorps.

### Ved rekvisition skal rekvirenten kunne oplyse følgende

- Arbejdsstedets navn, afdeling, institution, område.
- Beskrivelse af hændelsen
- Beskrivelse af behov
- Hvad er omfanget (dvs. hvor mange er involveret)
- Navn og opholdssted for den eller de involverede
- Dit telefonnummer, så der kan ringes til dig i de kommende timer
- Den/de involveredes telefonnumre
- EAN-nr. 5798003592121 (Borgerservice)

*”Ved voldsomme hændelser eller akutte krisesituationer kan der fås hjælp hos Nordisk Krise-korps eller Falck.”*



## PSYKOLOGISK RÅDGIVNING OG KRISEHJÆLP, VOLDSOMME HÆNDELSER

### Psykologisk rådgivning

Hvis en medarbejder mistrives i sit arbejde, kan du tilbyde psykologisk rådgivning. Du kan f.eks. hente hjælp, hvis en medarbejder:

- Får stress, depression eller angst i forbindelse med arbejdet
- Har været udsat for alvorlige psykiske voldelige hændelser
- Bliver udsat for mobning eller chikane
- Får uventede psykiske reaktioner (f.eks. i forbindelse med samarbejdsforhold, konflikter, omstrukturering, afskedigelser)

Det er lederens opgave at kontakte Nordisk Krisekorps eller Falck. Andre kan også gøre det, men det skal ske med lederens viden og accept.

Når lederen har rekvireret hjælp, kontakter psykologen medarbejderen og aftaler tid, sted og dato for evt. første samtale. Samtaler mellem psykologen og medarbejderen er fortrolige.

Samtaleforløbet vil afhænge af den aktuelle problematik og medarbejderens situation og består typisk af 3 til 4 samtaler. Du vil som leder blive kontaktet, hvis det vurderes, at medarbejderen har behov for flere samtaler.

Samtalerne drejer sig om de arbejdsrelaterede forhold. Psykologen kan rådgive, hvis der er behov for yderligere hjælp for eksempel via egen læge eller privatpraktiserende psykolog.

De 3-4 samtaler kan i visse tilfælde blive fulgt op af et arbejdspladsmøde. Et arbejdspladsmøde er et møde mellem den ansvarlige leder, medarbejderen og psykologen og iværksættes af de to sidstnævnte. Her handler det om at sikre en fælles forståelse af den aktuelle problematik og planlægge en hensigtsmæssig og realistisk tilbagevenden til arbejdet for medarbejderen.

## AKUTHJÆLP OG KRISESTYRING

Ved voldsomme hændelser eller akutte krisesituationer kan der fås hjælp hos Nordisk Krisekorps eller Falck.

Det er i situationer med:

- behov for støtte ved voldsomme hændelser i form af krisestyring
- arbejdsrelateret vold og trusler om vold herunder røveri og røverforsøg
- arbejdsulykker, herunder trafikulykker under udførelse af arbejdet
- arbejdsrelateret pludselige dødsfald (også afdødes nærmeste pårørende, dvs. husstanden, forældre og udeboende børn)

Du kan få hjælp til medarbejdere, der har været direkte eller indirekte impliceret og er påvirket psykisk eller fysisk. Hvis der er tale om et dødsfald, kan Nordisk Krisekorps eller Falck også yde hjælp til de pårørende.

Ifølge aftalen med Nordisk Krisekorps og Falck kan du som leder tage kontakt efter en ulykke eller krisesituation. Hvis du eller andre ledelsesansvarlige ikke er til stede, må en medarbejder tage kontakt.

Ved akut assistance på arbejdspladsen ved større hændelser er det akutvagthavende Nordisk Krisekorps eller Falck-leder, der kommer. Akutvagthavende hjælper med organisering, rådgivning ift. afvikling af situationen og håndtering af omgivelserne, psykisk førstehjælp til den eller de ramte medarbejdere.

Krav om akuthjælp medfører efterfølgende fakturering af akut- eller hastetillæg.

## GRATIS PSYKOLOGISK HOTLINE

Alle medarbejdere og ledere kan benytte sig af et tilbud om at bruge firmaernes hotline, som er gratis rådgivning om psykologiske spørgsmål og problemer. Det kan f.eks. være mobning, stress eller samarbejdsproblemer. Ledere kan f.eks. også henvende sig med særlige psykologiske problemstillinger indenfor ledelse.

Der er tale om kortevarende telefonisk rådgivning og er ikke en erstatning for længerevarende psykologiske sagsforløb.

Nordisk Krisekorps Hotline Hele døgnet Alle dage 60 11 11 44	Falck Healthcare Hotline Hverdage kl. 8.00—16.00 70 10 20 12
---	--

## ØKONOMI

Bortset fra den psykologiske hotline er ingen af de nævnte muligheder gratis. Regningen skal derfor betales af den arbejdsplads, der henter hjælpen. Rekvirerende leder skal derfor oplyse EAN-nr. 5798003592121, når firmaerne kontaktes.

## REGISTRERING OG OPFØLGNING

Den ramte kollega og dennes nærmeste leder (eller lederens leder) gennemgår episoden og udarbejder i fællesskab en rapport over hændelsesforløbet. Den udarbejdede rapport sættes i en mappe, der opbevares på SB-SYS sagen.

Til intern registrering udarbejder lederen desuden et kortfattet notat om hændelsen i borgerens journal samt angiver hvilken sanktion, der er iværksat.

Den ramte kollegas nærmeste leder afgør, om hændelsen er af sådan en karakter, at den skal anmeldes til politiet.

Ledelsen har ansvaret for, at der ved voldsepisoder altid sker anmeldelse til Arbejdstilsynet og Arbejdsskedeforsikringen.

Indberettes på EASY: <https://easy.ask.dk/easy>

Ledelsen sender brev til den pågældende borger om evt. sanktion. Kopi af brev journaliseres ind på sag: 87.00.00-G00-1-10 i SB-SYS

Ledelsen tager stilling til, om der skal tages særlige initiativer i forhold til den rantes tilbagevenden til arbejdet.

***”Den enkelte medarbejder er selv ansvarlig for at få lavet ændringer/ tilføjelser til egen pårørendeliste og skal sørge for at gå ind i SB-SYS 87.00.00-P01-1-17, hvis der sker ændringer ”***

## ORIENTERING TIL AFDELINGEN

For at undgå usikkerhed og mytedannelse hos de øvrige ansatte i afdelingen bør ledelsen samle de ansatte til en orientering om det skete og hvor der efterfølgende er mulighed for at stille spørgsmål og snakke om de forskellige reaktioner, der har været på hændelsen og det evt. efterfølgende forløb. Tidspunktet kan være lige efter den voldsomme oplevelse, men kan også være senere i form af fælles bearbejdning af følgevirkninger.

Formålet med en sådan orientering er, at skabe klarhed over det skete og styrke følelsen af, at der bliver taget hånd om overgrebet og at ledelsen - ud fra de erfaringer, der er gjort - vil gøre, hvad der er muligt for at forebygge, at en lignende situation kan opstå igen.

Hvis der er givet en sanktion til borgeren, skal ledelsen orientere de øvrige ansatte i afdelingen herom. Ledelsen orienterer desuden tillids- og arbejdsmiljørepræsentanten om hændelsen.

## ORIENTERING OM HÆNDELSEN TIL ANDRE AFDELINGER

Da der kommer borgere i Borgerservice, som har sager i en eller flere af kommunens forvaltninger, er det vigtigt, at vi i situationer, hvor der er risiko for at en vred/frustreret/-voldelig borger går fra én afdeling til en anden, orienterer de øvrige afdelinger om hændelsen, for at sikre, at den pågældende borger ikke kommer uanmeldt derhen.

Dette betyder, at når en kollega - i Borgerservice - har været udsat for et overgreb og borgeren er bedt om at forlade stedet og at der anses for sandsynligt, at borgeren vil opsøge en af vores andre afdelinger, skal kollegaens nærmeste leder - eller lederens leder - sørge for hurtigst muligt at orientere ledelsen i den eller de forvaltninger, hvor man forventer at borgeren vil søge hen.

### **Telefonisk orientering.**

For at sikre en hurtig orientering skal den ske telefonisk. Her oplyses borgerens navn og cpr-nummer samt baggrund for borgerens henvendelse i Borgerservice. Der gives desuden en kort orientering om selve hændelsen. Derefter skal ledelsen i den modtagende afdeling orientere relevant personale.

## OPDATERING AF BEREDSKABSPLAN

Det er vigtigt, at Beredskabsplanen altid er opdateret – særligt med hensyn til pårørendelisten og oversigten over henholdsvis ledelsen og tillids/arbejdsmiljørepræsentanter.

Den enkelte medarbejder er selv ansvarlig for at få lavet ændringer/tilføjelser til egen pårørendeliste og skal sørge for at gå ind i SB-SYS 87.00.00-P01-I-17, hvis der sker ændringer

På Medarbejderweb borgerservice/personaleinformation-og-vejledninger finder du den sidste nye version, samt skema til signalement ved telefonchikane og personlighenvendelse.. Det anbefales at du "hjerte" markerer den.

Ajournførte oversigter over ledelsen, tillids- og arbejdsmiljørepræsentanter samt arbejdsmiljøgrupper finder du ligeledes på medarbejderweb

## NYE MEDARBEJDERE

Det er arbejdsmiljørepræsentanten, der har ansvaret for at sørge for at nye medarbejdere kender beredskabsplanen og ved hvor den findes. Herunder også anvisning af nærmeste hjertestarter.