

	Medarbejder	Kollega	Leder
Før	<p>Hvis du inden et møde/kontakt med en borger vurderer, at der er risiko for, at der kan opstå en vanskelig situation, skal du:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Forberede dig godt til mødet 2. Orienter dine kolleger om mødet, og aftale hvad I vil gøre, hvis situationen tilspidnes 3. Overvej om en kollega eller lederen skal deltage i mødet eller være i umiddelbar nærhed 4. Overvej hvor og hvordan I skal være placeret under mødet 5. Logge på computeren som det første, så du har mulighed for at tilkalde assistance 		<p>Som leder på Rådhuset har du ansvaret for at:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vurdere risikoen for vold og trusler 2. Skabe en god sikkerhedskultur 3. Iværksætte forebyggende foranstaltninger 4. Gøre arbejdsmiljøgruppen opmærksom på enhver uhensigtsmæssighed i forhold til at forebygge, håndtere og følge op på vold og trusler 5. Instruere nyansatte i indsatsplanen 6. Repetere indsatsplanen mindst en gang årligt med den samlede medarbejdergruppe
Under	<p>Hvis en situation begynder at udvikle sig truende, skal du:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lægge ører til de frustrationer, som borgeren giver udtryk for, men undlade at tage personlig stilling 2. Berolige borgeren 3. Virke sikker og tale roligt 4. Være bevidst om dit kropssprog 5. Være bestemt og forklare, at du ikke vil finde dig i tonen/adfæren 6. Bede borgeren om at gå eller læg røret på 7. Gå væk, hvis du føler det nødvendigt <p>Hvis du får brug for assistance, skal du:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tilkalde hjælp fra kollegaer via KMD Secure 2. Kalde på hjælp fra omkringværende 3. Ringe 112 ved akut behov for assistance fra politiet 	<p>Hvis du fornemmer, at en situation er under optrapning, skal du:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vise din kollega, at du er opmærksom på situationen 2. Være synligt tilstede og forblive på stedet indtil situationen er helt overstået 3. Bryde ind og spørge om alt er ok 4. Tilkalde hjælp hvis situationen udvikler sig <p>Hvis der opstår tumult eller alarmen går, skal du:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Handle ud fra en antagelse om worst case 2. Løbe din kollega til undsætning 3. Hjælpe din kollega væk fra situationen 4. Sørg for at borgeren passiveres/isoleres eller forlader stedet 5. Hvis borgeren forlader stedet i ophidset tilstand skal Borgerservice og andre relevante afdelinger informeres 6. Tilkalde assistance fra politi eller brandberedskab, hvis situationen kræver det 	<p>Hvis du fornemmer, at en situation er under optrapning, skal du:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Vise din medarbejder, at du er opmærksom på situationen 2. Være synligt tilstede og forblive på stedet indtil situationen er helt overstået 3. Bryde ind og spørge om alt er ok 4. Tilkalde hjælp hvis situationen udvikler sig <p>Hvis der opstår tumult eller alarmen går, skal du:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Handle ud fra en antagelse om worst case 2. Løbe din kollega til undsætning 3. Hjælpe din kollega væk fra situationen 4. Sørg for at borgeren passiveres/isoleres eller forlader stedet 5. Hvis borgeren forlader stedet i ophidset tilstand skal Borgerservice og andre relevante afdelinger informeres 6. Tilkalde assistance fra politi eller brandberedskab, hvis situationen kræver det
Efter	<p>Hvis du har været i risiko for eller involveret i en situation med fysisk eller psykisk vold, skal du:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sørg for at du ikke er alene 2. Lade andre klare praktiske problemer 3. Fortælle hvad du har brug for 4. Tage imod eller selv bede om psykologhjælp 5. Tale med din leder, nære kolleger, venner og pårørende om din oplevelse 6. Anmelde skaden til dit eget forsikringselskab 	<p>Hvis din kollega har været i risiko for eller involveret i en situation med fysisk eller psykisk vold, skal du:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sørg for at den pågældende ikke er alene umiddelbart efter 2. Tale med den pågældende om, hvad der er sket 3. Forsøge ikke at aflede opmærksomheden 4. Hjælpe med at underrette nærmeste leder 5. Hjælpe med praktiske ting 6. Give dit telefonnummer, når I skilles 7. Være imødekommende men ikke omklamrende 	<p>Som leder er du ansvarlig for opfølgningen på situationer med fysisk eller psykisk vold. Du skal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Møde op hvis det er muligt eller sørg for, at en anden tager over 2. Samle alle der har været involveret i eller vidne til episoden til debriefing 3. Spørge kun om det helt nødvendige og undlade at kritisere handlemåde 4. Vurdere om der er behov for psykologhjælp fra Falck Healthcare (tlf. 70102012) 5. Udlevere folderen "Når ulykken pludselig rammer" (rekvireres hos Ledelse & Udvikling) 6. Sørg for at den pågældende hurtigst muligt søger læge ved fysisk vold 7. Sørg for at pårørende informeres 8. Sørg for at den pågældende ikke lades alene det første døgn 9. Sørg for ledsagelse hjem 10. Informere direktøren for området om hændelsen og aftale det videre forløb 11. Hvis situationen kræver en særlig informationsindsats følges kommunens procedure for kommunikationsindsats i beredskabssituationer (se intra) 12. Underrette de øvrige medarbejdere 13. Underrette arbejdsmiljøgruppen 14. Politianmelde episoden 15. Hjælpe med at udfylde signalementsblanket, hvis borgeren ikke er kendt 16. Vurdere om den pågældende borger skal have adgangforbud 17. Registrere hændelsen i henhold til rådhusets procedure for registrering af ulykker og nær-ved-ulykker (se arbejdsmiljøportalen) 18. Overvej om den pågældende skal fritages for sammenlignelige opgaver i en periode 19. Overvej forebyggende foranstaltninger af teknisk, sikkerhedsmæssig, uddannelsesmæssig eller organisatorisk art 20. Være opmærksom på involverede og vidner i ugerne efter hændelsen 21. Evaluere hele forløbet, gerne på et personalemøde/afdelingsmøde