

Faglig vejledning ved uacceptabel borgeradfærd, der kræver rammesætning.

Dokumenttype:	Retningslinje
Gældende for faglig målgruppe:	Ansatte som har borgerrelaterede opgaver i Rusmiddelteamet
Borgermålgruppe:	Borgere som er indskrevet i Substitutionsbehandling iht. Sundhedsloven §142, §141 og Serviceloven § 101 (A)
Formål:	Reducere uacceptabel borgeradfærd, sikre et godt arbejdsmiljø.
Procedure:	1) Behandleren påtaler den uhensigtsmæssige adfærd, og sætter rammen for en konstruktiv dialog. Dette foregår med udgangspunkt i en konflikt nedtrappende kommunikation. Alt journaliseres, også sms-kommunikation 2) Hvis den uhensigtsmæssige adfærd fortsætter, informeres borgeren om, så vidt muligt, at adfærden indberettes til teamets leder. 3) Sparring på hændelser/episoder i forbindelse med supervision 4) Lederen kontakter teamet mhp. afklaring af forløbet og hvad der skal ske. Henvielse til "Ambulancemappen" under "Overordnet politik for vold, mobning, chikane og andre traumatiske hændelser i Sundhedscentret." 5) Leder sender brev til borger, hvor borger informeres om konsekvenser for fortsat uhensigtsmæssig adfærd. Hvis relevant vedlægges klagevejledning. Det præciseres, at borger skal henvende sig til lederen. 6) Vold, trusler eller chikanerende/stalkende adfærd politianmeldes altid og det er lederens ansvar at indkalde medarbejder og lave denne anmeldelse. Den skades ramte medarbejder skal fritages for udfærdigelse af breve/beslutninger. a. På mandag og torsdags møder følges der op på borgerne og hændelsen b. Bringes op – gør status på personalemøder 7) Leder afklarer om en ramt medarbejder i en periode skal fritages for en bestemt borger 8) Leder taler med ramt medarbejder om supervision/psykologhjælp – eventuelle aftaler om psykologhjælp registreres på personalesagen 9) Arbejdsmiljørepræsentant involveres og det overvejes om hændelse/periode skal indberettes i forhold til arbejdsskade 10) Kopi af evt. brev til borger sendes af leder til Rusmiddelteamet til journalisering i Nexus. 11) Evaluering.