

Retningslinjer i forhold til borgere, der har en problemskabende adfærd.

Ved udtrykket problemskabende adfærd er der her tale om at en borger, der konkret har udvist en adfærd, der er så grov, at den for eksempel vil kunne munde ud i en politianmeldelse om trusler om legemsbeskadigelse eller om trusler mod medarbejderen og/eller dennes familie. Adfærden kan være udvist i forbindelse med et fysisk møde, de sociale medier, telefonisk eller anden form for kontakt, hvor borgeren har haft kontakt med en medarbejder i Jobcentret eller på Rådhuset.

Retningslinjerne er delt op i fem punkter, samt et bilag:

- 1) SAPA – Tværgående bemærkninger
- 2) Internt i jobcentret – kollegaer
- 3) Internt på Borgerservice – kollegaer
- 4) Internt i jobcentret og Borgerservice – receptionerne
- 5) Uden for jobcentret eller Borgerservice, men stadig i den kommunale enhedsforvaltning

Bilag 1 fremgangsmåde til oprettelse af tværgående bemærkning

1) SAPA – Tværgående bemærkninger

Det vil være muligt, at lave en bemærkning i SAPA, som alle med adgang til SAPA kan tilgå.

En tværgående bemærkning er en konkret bemærkning, der er knyttet til en specifik borger eller virksomhed. En tværgående bemærkning fungerer som en slags servicemeddelelse, som kan ses af de sagsbehandlere der har adgang til SAPA Overblik. Dvs. man skal være opmærksom på, at den tværgående bemærkning er egnet til at ses af mange.

En borger kan have personlige forhold af midlertidig eller permanent karakter, som man gerne vil gøre sine kolleger opmærksom på. Enten af hensyn til borgeren eller af hensyn til sagsbehandlerne i kommunen.

Borgeren kan fx være gangbesværet, hvorfor der er behov for, at møder med denne borger skal afholdes i en handicapvenlig del af rådhuset. Borgeren kan også have brug for fx tolkebistand på et bestemt sprog eller have fået et fremmødeforbud i Jobcentret pga. ubehagelig eller voldelig adfærd.

Det betyder, at sagsbehandlerne benytter samme systematik når der laves en "bemærkning" som kan have betydning for enten borgeren eller sagsbehandlerne. Endvidere anvendes en funktion i SAPA, som er tiltænkt, at sagsbehandlere har mulighed for oprette en servicemeddelelse.

Alle sagsbehandlere, som har rettigheden "udvidet sagsbehandler" kan få mulighed for at oprette en tværgående bemærkning i SAPA. Denne rettighed er tildelt hovedparten af alle medarbejdere i Jobcenter og Borgerservice.

Se bilag 1 for fremgangsmåde

2) Internt i jobcentret - kollegaer

Det noteres i Momentum under notifikationer når der har været problemskabende adfærd:

Søg...

Filtrering ▼ Der er 544 journalnotater

Der bruges rød markering og der skrives "Se SAPA". Ved at bruge notifikationer sikres det, at man ser med det samme og ikke skal lede efter det i journalen. Notifikationen skal fjernes, når det ikke længere tjener et formål.

3) Internt på Borgerservice - kollegaer

Borgerne møder oftest op på Borgerservice i forbindelse med en konkret ekspedition, der som hovedregel foregår ved en skranke og efter forudgående tidsbestilling. Som regel har Borgerservice kun kontakt til borgerne en eller max to gange i forbindelse med en ekspedition. De få gange, hvor der er behov for at advisere kollegaer, sendes der en mail til de kollegaer, der formodes at have kontakt med den pågældende borger. Der gøres opmærksom på, at der ligger en bemærkning i SAPA

4) Internt i Jobcentret og Borgerservice – receptionerne

Det er kommunen, der fastsætter rammerne for afvikling af sine møder, så møderne kan forløbe på en hensigtsmæssig måde, der opfylder formålet med mødet under hensynstagen til de ansattes sikkerhed.

Hvis en borger har udvist en problemskabende adfærd, orienteres receptionen om, at borgeren på et givent tidspunkt er indkaldt til møde, så receptionen kan træffe eventuelle forholdsregler. Det samme gælder, hvis der er en begrundet formodning om, at borgeren kan møde op uden forudgående aftale. Hvorvidt receptionen skal orienteres er en ledelsesmæssig beslutning.

Ved møder/samtaler med borgere, der har udvist en problemskabende adfærd, kan vagt, leder eller kollega blive bedt om at deltage i mødet. Medarbejdere fra Borgerservice og Sekretariatet kan afholde møder på Jobcentret, hvor det vil være muligt også at benytte sig af vagten.

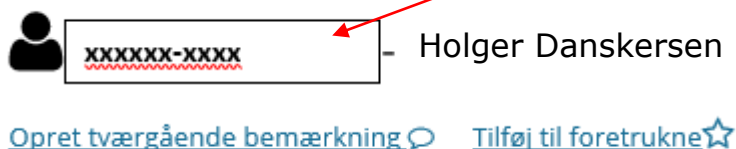
5) Uden for jobcentret eller Borgerservice, men stadig i den kommunale enhedsforvaltning

Hvis der foreligger konkrete oplysninger om, at borgeren også er registreret i andre forvaltninger i kommunen, eller vil kontakte den anden forvaltning/en bestemt kollega i en anden forvaltning, og samtidig udviser adfærd, der giver begrundet mistanke om, at den problemskabende adfærd også vil blive gentaget der, må Jobcentret orientere den anden forvaltning/de andre forvaltninger/kolleger om, at borgeren vil henvende sig og samtidig give oplysning om borgerens adfærd. Beslutning skal træffes konkret i det enkelte tilfælde for sig og på ledelsesniveau og gives pr. mail og telefonisk.

Der må ikke videregives oplysninger om en borgers problemskabende adfærd til andre dele af kommunen, hvor der ikke umiddelbart er kendskab til et konkret behov for at kende oplysningen, blot for at være på den sikre side.

Bilag 1. Fremgangsmåde til oprettelse af tværgående bemærkning

1. Oprettelse af tværgående bemærkning.
Der laves et opslag på en borger i SAPA. På forsiden, findes funktionen "Opret tværgående bemærkning".



2. Nu skal sagsbehandleren vælge en kategori og oprette en bemærkning og påføre en udløbsdato:

The dialog box 'TILFØJ TVÆRGÅENDE BEMÆRKNINGER' contains the following fields:

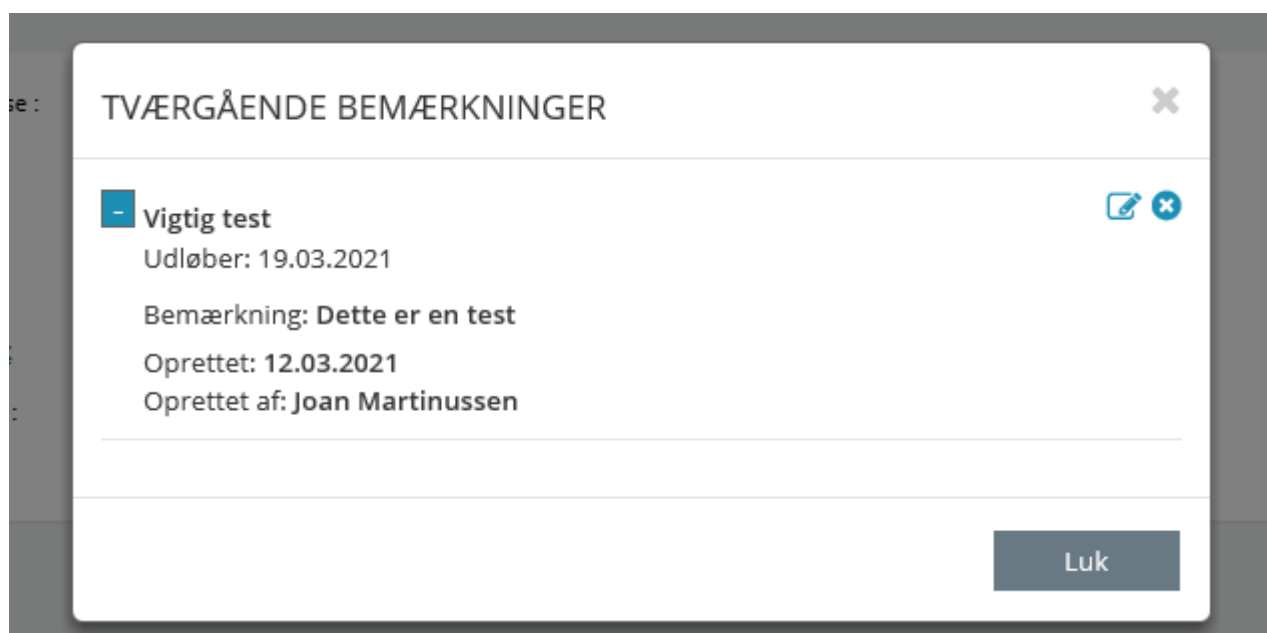
- Type:** A dropdown menu with options: OBS - Tolkebistand, OBS - Adfærd, OBS - Handicap, OBS - Opholdsforbud, and OBS - Partsrepræsentant.
- Bemærkning:** A text input field.
- Udløbsdato*:** A date picker with a calendar icon. Below it is a note: 'Udløbsdato må højst ændres til 60 måneder frem i tiden. Ønskes en længere varighed, kan udløbsdato senere fornyes til maksimalt 60 måneder fra fornyelsesdatoen'.

At the bottom right are 'Opret' and 'Luk' buttons.

3. Herefter vil alle sagsbehandlere som laver et opslag på borgeren, få vist en "gul bjælke" foroven, som fortæller at der er oprettet en tværgående bemærkning på borgeren.



4. Når man klikker på den gule bjælke, vil bemærkningen blive vist:



The image shows a modal dialog box titled "TVÆRGÅENDE BEMÆRKNINGER" (Cross-cutting Remarks). The dialog has a close button (X) in the top right corner. Inside the dialog, there is a list item with a blue square icon containing a minus sign. The text for this item is:

- Vigtig test** (with edit and delete icons to the right)
- Udløber: 19.03.2021
- Bemærkning: Dette er en test
- Oprettet: 12.03.2021
- Oprettet af: Joan Martinussen

At the bottom right of the dialog, there is a button labeled "Luk" (Close).