



## Politik vedrørende behandling af utilfredse/pågående brugere

### **Optræden ved optræk til konflikt:**

Optræd roligt, venligt og lyttende  
Lad den utilfredse tale ud  
Udvis anerkendelse og forståelse  
Stil uddybende spørgsmål  
Om muligt: løs konkret problem  
Referer til vedtagne regler  
Informere om klagevej  
Vær opmærksom på evt. vidner

### **Hvis situationen spidser til:**

Afværg midlertidigt under henvisning til drøftelse af problemet med kollega

### **Ved truende adfærd:**

Benyt overfaldsalarm eller tilkald hjælp ved råb.

### **Efter hændelsen:**

Drøft sagen med kontaktpersonen, der evt. kontakter Psykologcentret Trekanten.  
Tal med kollegerne om hændelsen.  
Ved psykisk eller fysisk vold melder kontaktpersonen /kontoret sagen til Politiet.  
Indberet evt. arbejdsskade hurtigst muligt og allersenenest inden 3 dage til kontaktpersonen/ kontoret. Kontaktpersonen/ kontoret sørger herefter for rettidig anmeldelse af arbejdsulykken til Arbejdstilsynet og Arbejdsskadestyrelsen.