



**STRUER**  
KOMMUNE



Opgaver, funktioner og organisering

# Beredskabsplan

VELFÆRDSHUSET revideret september 2023

## Indhold

Indledning .....	3
Beredskab – fælles ansvar og fælles organisering. ....	3
Introduktion til beredskab: .....	3
Introduktion til brand .....	3
Beredskabets organisering: .....	3
Beredskabet.....	4
Roller og Funktioner i beredskabsplanen.....	4
Medarbejdere, der færdes i Front Office: .....	4
Floorwalker:.....	4
Som medarbejder i Velfærdshuset skal du:.....	5
Daglig bemanningstid for Floorwalkeren er: .....	5
Særlig opmærksomhed: .....	5
Bemanning og alarmer .....	5
Beredskabets bemanning i åbningstiden .....	5
Udstyr .....	5
Vold og trusler – Beredskabet i anvendelse .....	6
Situation.....	6
Introduktion til alarmering i mødelokaler/fast alarm ved Floorwalker .....	6
Alarmering - bærbar alarm Floorwalker.....	7
Hvem alarmeres? .....	7
Hvordan alarmeres Floorwalkeren?.....	7
Hvilke opgaver har de implicerede: .....	7
Borgere, som overværer/impliceres i trusler og vold: .....	8
Kontaktoplysninger.....	8
Hvem har ansvaret for kommunikation - internt: .....	8
Hvem har ansvaret for kommunikation - eksternt:.....	9
Floorwalkerens rolle og funktioner .....	9
Vagtværn .....	11
Actioncard.....	12
Førstehjælpstasker og hjertestarter .....	15
Lokaleoversigt over placering af førstehjælpstasker .....	19

## Indledning

Formålet med beredskabsplanen for Velfærdshuset Peter Bangsvej 15 er at sikre, at alle medarbejdere, der begår sig i Front Office i huset, er bekendt med, hvordan der skal ageres i uhensigtsmæssige situationer.

Beredskabsplanen træder i anvendelse, når der er akut opstået sygdom eller risiko for vold eller trusler imod en medarbejder eller en borger i Front Office i Velfærds husets åbningstid.

Beredskabsplanen definerer roller og handlinger, som skal varetages i enhver situation, hvor der opstår krise, sygdom, vold eller trussel i Velfærds husets åbningstid.

I beredskabet indgår flere funktioner og roller. Velfærds husets Floorwalker har en central rolle i mødet med borgerne, ligesom det enkelte centers eget beredskab og forebyggende sigte er i fokus.

### **Beredskab – fælles ansvar og fælles organisering.**

Der er udarbejdet aftale med vagtfirmaet Jysk pædagogisk Sikkerhed omkring levering af vagtydelser i Velfærds husets åbningstid. Vagterne der leveres af firmaet, indgår som Floorwalker i Velfærds husets beredskab og benævnes Floorwalker i dagligtale.

Floorwalkerne har de overordnede funktioner og roller ved akut opståede krisesituationer i Front Office. Når du som medarbejder trykker på en alarm, går den direkte til en Floorwalker, som så kommer til din assistance.

Floorwalkerne har som led i beredskabet en opgave i at introducere og undervise i beredskabets formål og sammensætning, når der ansættes nye medarbejdere, uagtet hvilket center, der ansættes i. Dette for at sikre ens tilgang til oplysninger om beredskabet og dets anvendelse.

### **Introduktion til beredskab:**

Der afvikles hver torsdag i lige uger kl. 11.00-11.30 ved Floorwalkerstationen i Front Office introduktion i beredskabsplanen for nye medarbejdere.

### **Introduktion til brand**

1 torsdag hver måned kl. 09.00 ved serviceleder Jørgen Stig. Man møder op ved Floorwalkerstationen.

### **Beredskabets organisering:**

Organisatorisk refererer Floorwalkerne til Velfærds husets chef gruppe, med centerchef Helle Vadt som den primært ansvarlige. Ordningen finansieres i fællesskab. Floorwalkerne referer i det daglige til Afdelingsleder Chalotte Nedergaard Nielsen på faglige, praktiske og daglige opgaver.

Beredskabsgruppen for Front Office består af:

- 2 Floorwalkere
- 4 Frontmedarbejdere fra Center for arbejdsmarked og Borgerservice
- Afdelingsleder Charlotte Nedergaard Nielsen varetager det daglige ledelsesansvar
- Centerchef Helle Vadts varetager det overordnede ansvar for beredskabet
- Øvrige chefer og ledere ad-hoc

### **Beredskabet**

Beredskabet skal kendes og kunne anvendes i praksis af alle medarbejdere, som har fysisk tilknytning i deres arbejdstid til Velfærdshuset.

Beredskabsplanen er gældende for alle bygninger med Front Office i Velfærdshuset. Backoffice og andre kommunale adresser er ikke omfattet af dette beredskab.

Udvalgte medarbejdere og ledere i Velfærdshuset har særlige funktioner i beredskabet, som defineres nærmere nedenfor.

Alle medarbejdere, ledere og chefer har ansvar for og forpligter sig til at orientere sig om gældende beredskabsplaner på alle adresser, hvor man har et arbejdsforhold. Det enkelte center skal sørge for, at beredskabet har et kontaktnummer til hvert center, der kan ringes til i åbningstiden. Numrene til de enkelte centre **skal** betjenes i Velfærdshusets åbningstid.

Det er Beredskabsgruppen, der har det fælles ansvar i at holde beredskabet opdateret, at udbyde introduktion til nye medarbejdere fast en gang månedligt, at evaluere på hændelser i Front Office, sikre den nødvendige hjælp og supervision til medarbejdere som oplever utilsigtede hændelser og tilrette beredskabet hvis nødvendigt

Det er den enkelte centerchef/afdelingsleder, der har ansvaret for, at alle medarbejdere har gennemgået en grundig introduktion til beredskabsplanen.

## **Roller og Funktioner i beredskabsplanen**

### **Medarbejdere, der færdes i Front Office:**

- Er observante på uro, adfærd, kropssprog, kommunikation mellem medarbejdere og borgere.
- Tilkalder hjælp ved behov
- Har et medansvar i en krisesituation i form af interaktion, hvis det skønnes nødvendigt

### **Floorwalker:**

- Er særligt uddannet til at varetage opgaven som Floorwalker og vagt i huset.
- Er særligt observant - er særligt opmærksom på ekspeditionslokaler
- Tilkalder hjælp ved behov

- Er vidende om, hvad der foregår i huset på et overordnet plan – dvs. hver enkelt center har til opgave at orientere Floorwalker omkring nødvendige forhold, eller borgere hvor der er behov for en særlig observans
- Er konfliktnedtrappende i sin tilgang

### **Som medarbejder i Velfærdshuset skal du:**

- Orienter på forhånd, hvis der er borgere, vi er vidende om, der kan skabe problemer via mail [Floorwalker@Struer.dk](mailto:Floorwalker@Struer.dk) og i akutte tilfælde på **20 61 19 10**.
- Hvis man har borgere, hvor der er behov for at Floorwalker er til stede, skal dette aftales direkte med Floorwalker og der skal sendes en mail til [Floorwalker@Struer.dk](mailto:Floorwalker@Struer.dk). Således orienteres også Frontpersonalet fra AOB og det sikres at der ikke sker dobbeltbookinger i forhold til risikosamtaler.

### **Daglig bemanningstid for Floorwalker er:**

Mandag- onsdag 10:45-15.00

Torsdag 10:45 – 17:00 (skydedøren lukke 16.45)

### **Særlig opmærksomhed:**

- Der henstilles til at man ikke afholder risikosamtaler i tidsrummet 15.00-17.00 torsdage, da der er Åben Rådgivning i Velfærdshuset, hvor der er stor borgeraktivitet.
- Fredag – lukket for fysisk fremmøde for borgere i bygning 9 og bygning 1 medmindre andet er aftalt med egen chef. Bygning 6, har varetager uden for de udmeldte åbningstider.
- Har man brug for at mødes med borgere uden for ovennævnte bemandings- og åbningstid, **skal** dette være aftalt med nærmeste leder/chef for eget center ligesom afregning af vagtydelser uden for ovennævnte tidsrum afregnes i eget center.

## **Bemanning og alarmer**

### **Beredskabets bemanning i åbningstiden**

Det daglige beredskab i husets åbningstiden består af følgende medarbejdere, som alle har en alarmmodtager:

1 Floorwalker  
2 Frontmedarbejdere i bygning 9/A

Det er kun Floorwalker der er forpligtet på at involvere sig i hændelser.

### **Udstyr**

- Bærbare alarmer/alarmmodtagere - 5 stk.
- Alarm i hvert mødelokale i Front Office
- Alarmer modtages på de bærbare alarmmodtagere

## Vold og trusler – Beredskabet i anvendelse

### Situation

#### Ved vold og trusler forstås:

Adfærd, der indebærer en krænkelse eller risiko for en anden persons sikkerhed.

- Det kan være skub, benspænd, fastholdelse, kast med genstande, bid, niv, krads, spyt, slag, spark, kvælningsforsøg, knivstik mv.
- Anden udadreagerende adfærd i form af hærværk og smadring af ting, vinduer mv. i ens umiddelbare nærhed
- Verbale trusler herunder anden krænkende adfærd
- Psykisk vold f.eks. chikane, ydmygelser, mistænkeliggørelse, forhånelse eller diskriminerende udsagn

#### Hvad er krisesituationen?

Adfærd, der opleves voldelig eller truende – og som potentielt kan udløse eller akut udløser fysisk eller psykisk (verbal) vold.

#### Hvem er de udsatte, som indsatsen retter sig imod?

Medarbejdere og borgere i Velfærdshuset.

### Introduktion til alarmering i mødelokaler/fast alarm ved Floorwalker

#### Der er fem funktioner:

##### **1 Grøn – Observér**

Tryk grøn, hvis du har brug for, at en kollega observerer og holder øje med dit møde, og hvordan det udvikler sig.

##### **3 Gul – Interagerér**

Tryk gul, hvis du har brug for, at en kollega interagerer – forstyrrer dit møde og tjekker op på, om alt er ok.

##### **2 Rød – Alarmér**

Tryk rød, hvis du har brug for, at en kollega interagerer og alarmerer 112.

##### **4 Blå – Utilpashed**

Tryk blå, hvis du har brug for hjælp fra en kollega til et ildebefindende hos dig eller borger.

##### **KNOP logo – Alarmér**

Tryk rød, hvis du har brug for, at en kollega interagerer og alarmerer 112.



OBS: Knap nr. **2 RØD**, og **KNOP Logo** har samme funktion, så du kan trykke på begge knapper i tilfælde af behov for alarmering.

## Alarmering - bærbar alarm Floorwalker



Der er én funktion:

### **KNOP – Floorwalker - Alarmér**

Tryk 1 gang på KNOP logo, hvis du har brug for, at en kollega interagerer og alarmerer 112.

Hvis du bevæger dig rundt i Frontoffice, vil det fremgå hvilken zone, du er i når du tilkalder hjælp.

**OBS:** De grønne knapper er tiltænkt alarmmodtagerne, da det er her, det fremgår, hvilken alarm der er trykket, og hvilken zone/lokale der er trykket i

### **Hvem alarmeres?**

1. Floorwalker, der har vagten, modtager alarmen via alarmmodtager – uanset hvilken zone/bygning eller lokale der kaldes fra.
2. Floorwalker eller medarbejder fra Frontteam alarmerer akut hjælp 1-1-2 ved behov og altid ved rød alarm. Hvis du som medarbejder kan se, at det ikke er muligt for Floorwalker at alarmere grundet situationen, er det dig som medarbejder, der har opgaven. Vi ringer hellere én gang for meget end én gang for lidt.

## Hvordan alarmeres Floorwalkereren?

Via fast alarm, som forefindes i alle mødelokaler i Front Office. Alarmen går til Floorwalkerens alarmmodtagere. Som medarbejder er du forpligtet på at have alarmen i mødelokalet inden for rækkevidde når du afholder møder ligesom du skal placere dig korrekt i forhold til flugtveje.

## Hvilke opgaver har de implicerede:

- Stop ulykken og dan et overblik over situationen
- Hvad er der sket, hvem er involveret
- Er en borger eller medarbejder kommet fysisk til skade, sørg for hurtig hjælp

## Når en medarbejder/leder/chef har været involveret i trusler og vold:

- Kontakt pågældendes afdeling, som efterfølgende påtager sig:
  - at kontakte de pårørende
  - at orientere kolleger til den skadelidte
  - at tage vare på den arbejdssituation, som skadelidte varetog
- Bliv hos skadelidte eller sørg for, at en kollega eller en anden kan være til stede.

- Det enkelte centers beredskabsplan træder i kraft for håndtering af efterspillet i vold og trusselssager
- Floorwalker er ekstra observant på Front Office – sammen med ledelsen for beredskabet, kaldes der eventuelt ekstra back up medarbejdere ud i en periode efter hændelsen.

### **Borgere, som overværer/impliceres i trusler og vold:**

Hvis borgere oplever eller er indblandet i hændelser om vold eller oplever trusler om vold, træder følgende i kraft:

Hvis borger har overværet en hændelse, så sørg for at følge op på borgerens reaktioner i umiddelbar forlængelse af hændelsen. Opgaven løses af Floorwalker og /eller borgers kontaktperson/ sagsbehandler.

- Tilbyd borgeren et sted at sidde
- Beskyt borgeren ift. øvrige borgere og nysgerrige blikke
- Tilbyd borgeren at kontakte en pårørende eller lign., som kan hente borgeren
- Orientér borger om at søge lægehjælp, hvis nødvendigt
- Aftal en opfølgning på borgeren i dagene herefter
- Hvis borger har været impliceret i en alvorlig krisesituation, træder politiets beredskab i kraft ved dennes ankomst.

### **Kontaktoplysninger**

- Nærmeste leder/centerchef for beredskabet
- Alarmcentralen 1-1-2
- Politi 1-1-4
- Pårørende

### **Hvem har ansvaret for kommunikation - internt:**

- Chefen for beredskabsgruppen har ansvar for kommunikation ud i Velfærdshuset
- Lederen har opfølgningen med implicerede medarbejdere
- Lederen for beredskabsgruppen informerer nærmeste leder og centerchef i centeret snarest muligt om hændelsen og om muligt samme dag
- Information sker så vidt muligt efter aftale med de pårørende

Hvis chefer/ledere fra beredskabsgruppen er involveret i hændelser, tager kollegaer over på håndteringen af hændelsen og sikrer at der bliver tilbudt relevant og tilstrækkelig hjælp til alle involverede.



## **Hvem har ansvaret for kommunikation - eksternt:**

Eventuel pressehenvendelse håndteres fælles på chefniveau i samarbejde med kommunikationsafdelingen i Struer Kommune.

## **Floorwalkerens rolle og funktioner**

### **Funktionens hovedopgaver, ansvars- og kompetenceområder:**

Som Floorwalker er man uddannet til at varetage professionelle akutberedskab i Vel-færdshuset som altid bliver alarmeret hvis der opstår situationer, hvor der er brug for en fysisk eller psykisk akut hjælp til en borger eller kollega.

Førstehjælp skal gives hurtigst muligt og med assistance fra medarbejdere i fra Front Office.

Opgaven er at:

- Stoppe truslen/ulykken sammen.
- bemærke og observer adfærd.
- Vær lyttende at skabe ro.
- Lav aftaler om hvad der skal ske.
- Alarmere politi/ ambulance ved behov.

### **Kompetencer, oplæring og forudsætninger:**

Floorwalkerne er særligt uddannet og udvalgt til at varetage funktionen.

### **Det praktiske:**

Afhenter alarmer dagligt senest kl. 10.45

Åbner døren til Front Office og lukker af igen til lukketid.

Tjekker alle mødelokaler for placering af alarmer i bygning 9 og bygning 1. Medarbejdere i Bygning 6 tjekker selv at alarmerne i sygeplejeklinikken ligger på aftalt sted og at medarbejderne er bekendte hermed. (dette af hensyn til at sygeplejeklinikken starter tidligere end de øvrige afdelinger)

Floorwalkerne er selv ansvarlig for at bytte vagter internt

Daglig bemandingstid er:

Mandag- onsdag 10:45-15.00

Torsdag 10:45 – 17:00 (skydedøren lukke 16.45)

Alarmerne må ikke afleveres før tid, idet der kan være borgere helt frem til kl. 15.00/17:00.

Hvis man har brug for at komme af med en alarm før tid, skal den afsættes til en kollega.

Floorwalker bærer altid alarm/alarmmodtager som en fast del af "arbejdstøjet"

Der er etableret alarmer i alle mødelokaler med dertil oprettede alarmzoner

## Vagtværn

Der kan i helt særlige situationer bestilles vagt gennem indkøbsaftalen. Vagten bestilles af det enkelte center når det skønnes at der kan opstå konfliktfyldte situationer under mødet med borger – dette aftales nærmere med Floorwalker, hvis en situation kræver yderligere vagtpersonale.

Høj risici samtaler, hvor der er et kendt trusselsmønster, tilstræbes afholdt på politistationen.

Hvis der er bestilt vagt i Velfærdshuset, så skal både Floorwalkere og Frontteamet altid orienteres på: [floorwalker@struer.dk](mailto:floorwalker@struer.dk).

## Actioncard

Der opleves borgere, der gentagne gange har en truende eller aparte adfærd over for medarbejdere.

Disse borgere skal der være en særlig opmærksomhed omkring på tværs af Velfærdshuset. Dog med et særligt fokus i frontoffice.

Derfor skal Floorwalkere og Frontteamet have en særlig viden om de aktuelle borgere – og et beredskab på håndteringen af den enkelte borger. Denne viden opnås gennem actioncards.

Actioncard indeholder konkrete informationer om borgerens kontaktpunkter i Struer Kommune, borgers adfærd, særlige opmærksomhedspunkter og relevante konflikt-nedtrappende tiltag i forbindelse med borgeres fremmøde i Velfærdshuset.

### Fremgangsmåde

Medarbejder kontakter nærmeste leder eller centerchef i tilfælde af kendskab til eller oplevet truende/aparte adfærd fra borger.

Medarbejder udarbejder actioncard på den enkelte borger – eventuelt i samarbejde med leder eller kollega med kendskab til borger.

Skabelon findes på SBSYS sagen: [url:sbsyslauncher:sag\\_id=264928&ConServerName=sbsys&ConDatabaseName=SbsysNetDrift&ConDisplayName=Struer%20SBSYS%20Drift&sso=True](url:sbsyslauncher:sag_id=264928&ConServerName=sbsys&ConDatabaseName=SbsysNetDrift&ConDisplayName=Struer%20SBSYS%20Drift&sso=True) - Beredskabsplan - Velfærdshuset > Delforløb Actioncard skabelon.

Medarbejder udfylder actioncard, gemmer det lokalt på pc og lægger det straks i SBSYS som kladde – Delforløb Aktuelle borgere (og sletter det på pc).

Medarbejder tilknytter borger som part med CPR-nummer på dokumentet, så alle kan søge actioncard frem.

Medarbejder orienterer direkte til floorwalkere: [floorwalker@struer.dk](mailto:floorwalker@struer.dk) – derudover orienteres de teams/afdelinger/centre, som der er viden om, at borger har en tilknytning til.

Alle medarbejdere er ansvarlige for at give besked til såvel Floorwalker som Frontteam, når der aftales møder med borgere med actioncard. Det aftales med Floorwalker, hvor og hvornår mødet afholdes – og hvorvidt der er behov for fysisk tilstedeværelse af Floorwalkerne. Møder der kræver tilstedeværelse af Floorwalker, eller hvor der er risici for at af Floorwalker skal interagere/reagere aftales tillige så det kan planlægges ud fra at der ikke afholdes flere risici samtaler på én gang.

Floorwalkere og Frontteam skal løbende og mindst en gang om måneden orienteres om borgere med actioncard.

---

Ved aktuel hændelse på den enkelte borger udfyldes logbog på actioncard. Logbog udføres af første kontakt ved hændelsen eventuelt sammen med andre involverede.

Centerchef orienterer opad i organisationen.

I Lunden findes en oversigt over lokaler, så du hurtigt kan orientere dig ift., hvor alar-  
men kommer fra.



## Førstehjælpstasker og hjertestarter

Placering af førstehjælpstasker  
Bygning 1  
Personalekøkkenet



Bygning 6  
Ved siden af kaffeautomat





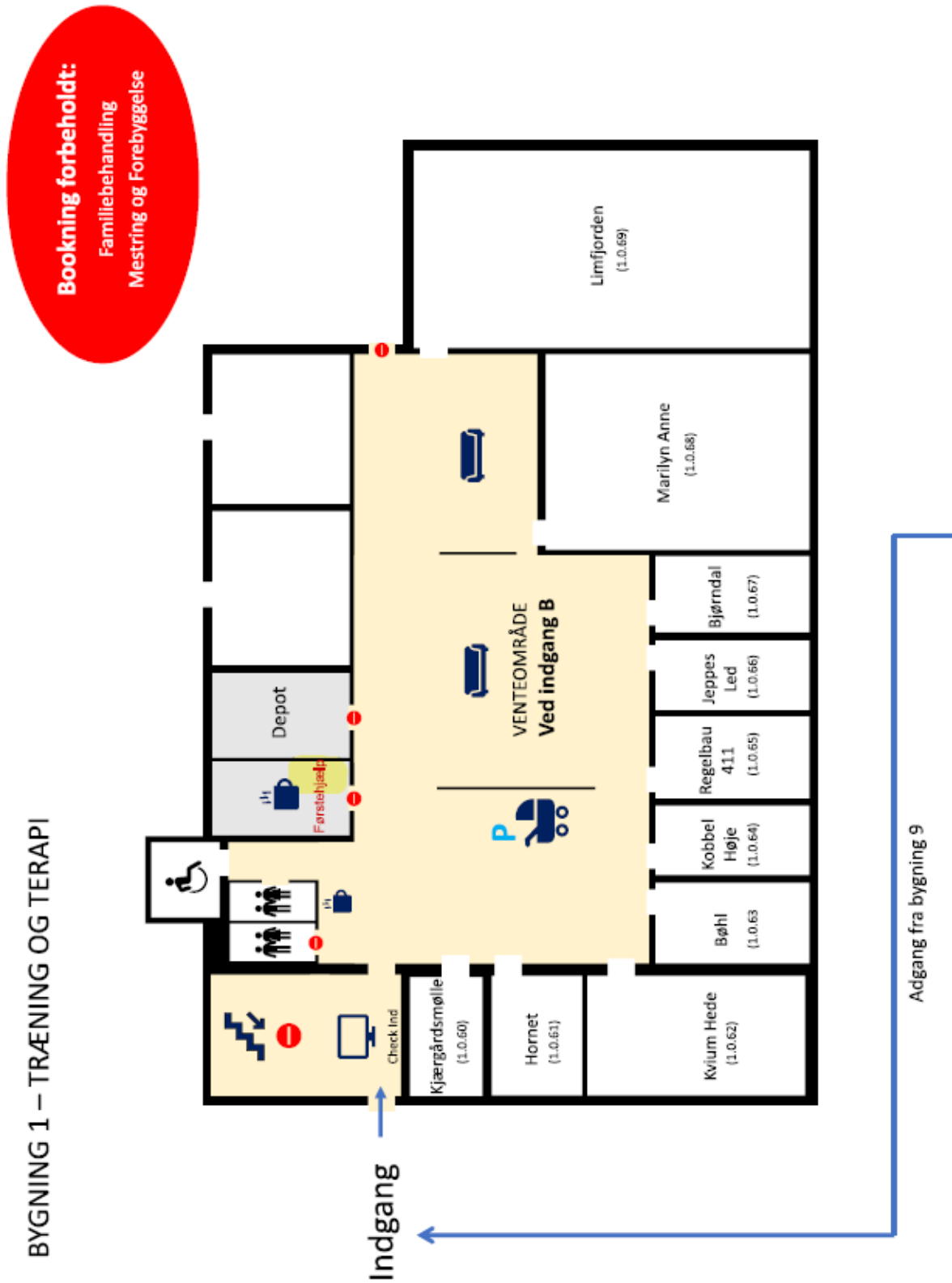
Bygning 9  
I glasbur/gang ved Ydelseskontoret



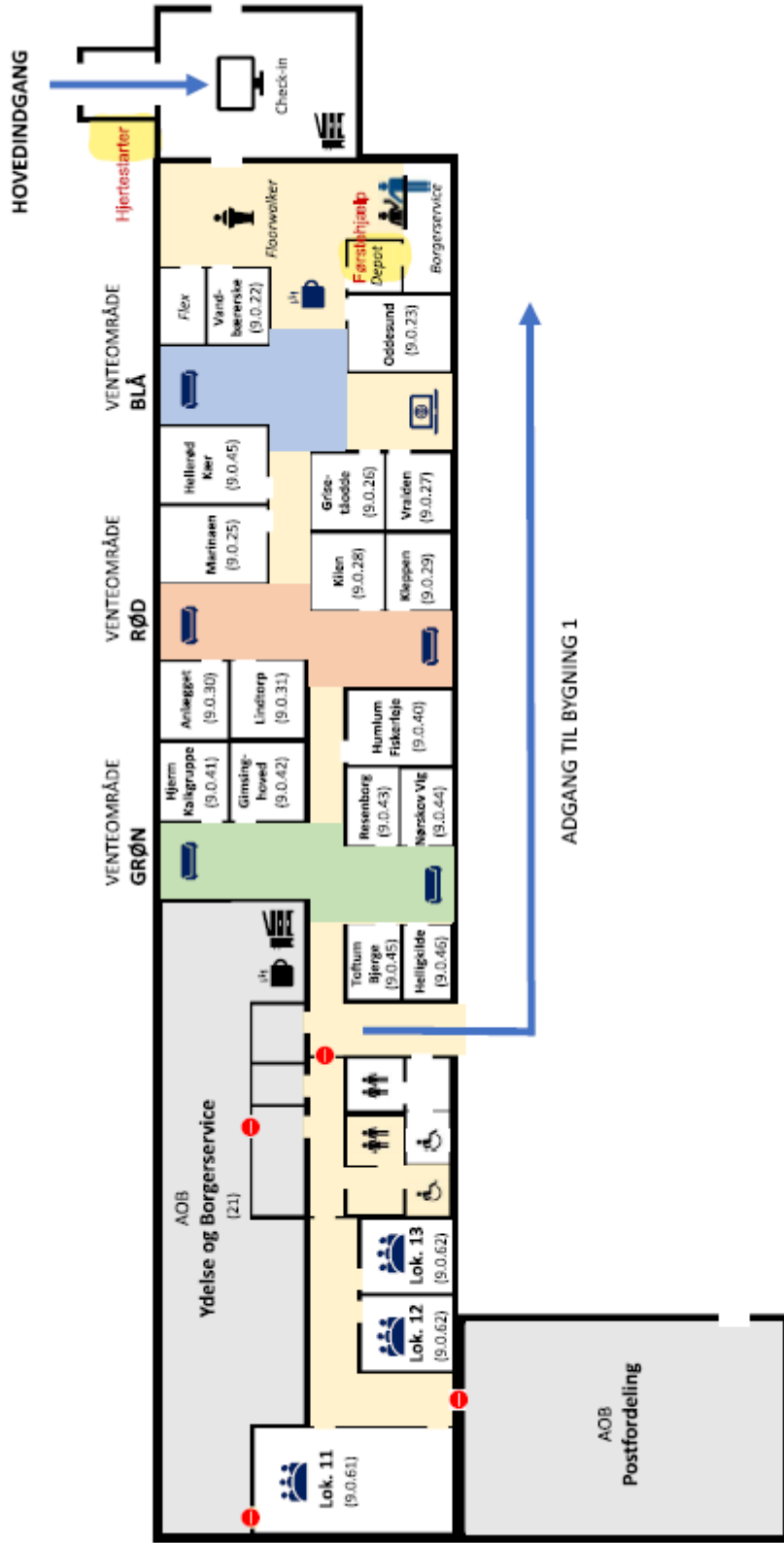
## Hjertestarter ved hovedindgangen



## Lokaleoversigt over placering af førstehjælpstasker



# BYGNING 9 – STUEETAGE



Tegnforklaring:

-  Møderum
-  Siddegrp.
-  Kopi
-  Nøgleadgang
-  Medarbejdere i hjemmeområdet

## BYGNING 6 – STUEETAGE

