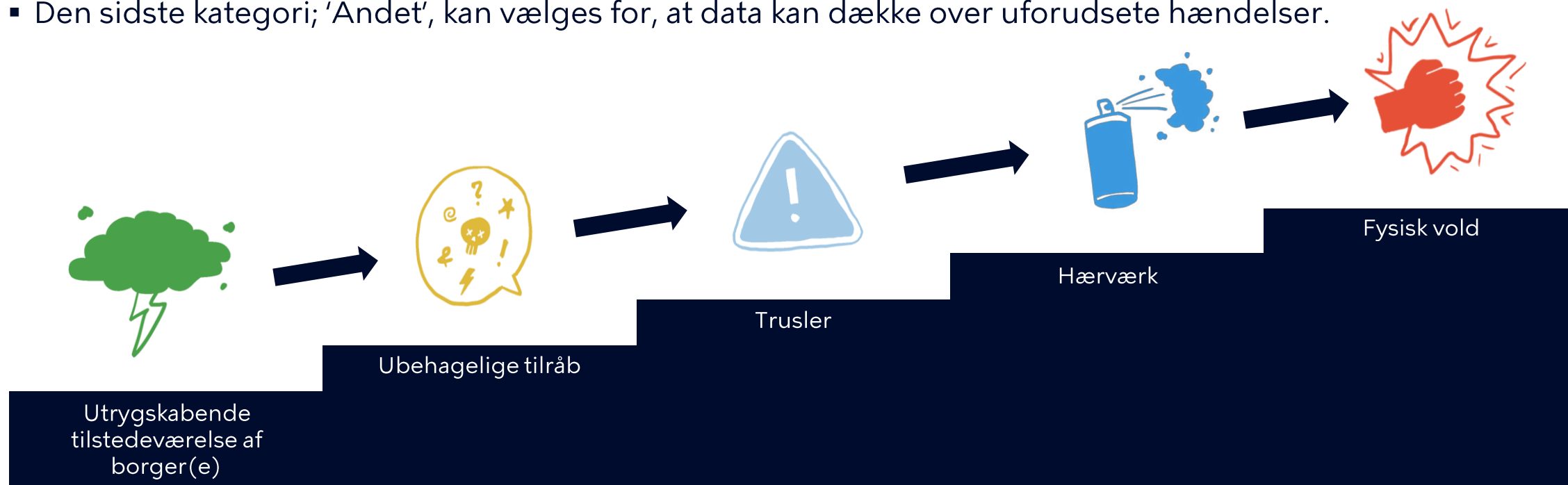


Brugervenlighed: kategoriforståelse

- Der er seks kategorier i uro- og hærværkskemaer i Microbizz
- Kategorierne er inddelt, som trin på en konflikttrappe, hvor nederste trin er laveste konfliktniveau
- Den sidste kategori; 'Andet', kan vælges for, at data kan dække over uforudsete hændelser.



Brugervenlighed: kategorier i Microbizz



Utryghedsskabende adfærd

Der er en borger til stede på lokationen, der gør andre borgere og/eller personale utrygge ved sin tilstedeværelse. Borgeren råber ikke, truer ikke og udøver ikke vold.

Fx hvis en svært psykisk syg borger skræmmer brugere og gæster på en lokation.



Ubehagelige tilråb

Der er en borger til stede på lokationen, der råber ad andre borgere og/eller personale. Borgeren bruger ikke nødvendigvis ukvemsord eller taler et forståeligt sprog.

Fx hvis en borger er utilfreds med serviceniveauet og skælder personalet ud.



Trusler

Denne kategori adskiller sig fra forrige ved, at det borgeren siger, er rettet mod en person og giver indtrykket af at borgeren på sigt har tænkt sig at eskalere situationen.

Fx hvis en borger fortæller personalet på en lokation, at de har tænkt sig at komme igen dagen efter og gøre noget ubehageligt.



Hærværk

Der er noget materiel på lokationen, som en eller flere personer bevidst har beskadiget ved brug af vold eller lignende destruktiv adfærd.

Fx hvis et vindue på en lokation er baldret.



Fysisk vold

Der er en borger til stede på lokationen, der gør fysisk skade på en anden borger og/eller personale. Denne kategori dækker over alt fra spyt til grov vold. Det er højeste trusselsniveau og politiet skal tilkaldes.

Fx hvis en borger sparker en ansat over skinnebenet.

Andet

Denne kategori skal kun vælges, hvis man ikke kan definere hændelsen ud fra en af de ovenstående kategorier.

Fx hvis der ligger jointpapir, lattergas patroner eller lignende på gulvet.