**Hvad kan du forvente af Vagten, hvis du bliver udsat for vold eller trusler om vold?**

*KommuneMED har spurgt Vagten i Rådhusets forhal om hvad vi kan forvente, at de gør, hvis en af os bliver udsat for vold eller trusler om vold. Nedenfor kan du læse, hvad vagtleder Villy Frandsen svarer på de mange spørgsmål.*

”Vagten administrerer systemer med ”overfaldstryk” for kommunes medarbejdere.

Vagtleder har regelmæssige møder med leder og arbejdsmiljørepræsentant i flere afdelingen, f.eks. Jobcentret og Familieafsnittet. Her gennemgås evt. episoder siden sidst og om der er behov for nye sikkerhedstiltag for afdelingen. Dette vil fremover også omfatte Borger & Ydelsescenteret og Ungeenheden på Kongsholms Centeret.

Det er svært at beskrive retningslinjer, som dækker enhver episode, da det er meget forskellige problemer, der opstår, men Vagten træder til og med sin erfaring reagerer i forhold til situationen.

Vagten har akut nummer til politiet, som tilkaldes efter behov”

|  |  |
| --- | --- |
| **Spørgsmål til Vagten** | **Svar fra Vagten** |
| ***Rådhuset*** | |
| Hvad gør vagten, hvis borgeren er verbalt truende?  Hvad gør vagten, hvis borgeren er fysisk truende? | Vagten henvender sig med en rolig og myndig optræden, og forsøger at tale situationen ned, evt. bortvise borgeren. Hvis ikke det er muligt, så tilkaldes politiet. |
| Hvad gør vagten, hvis borgeren ikke vil forlade rådhuset? | Såfremt borgeren ikke vil forlade stedet, så tilkaldes politiet. |
| Hvad gør vagten, hvis borgeren går, men truer med at komme igen? | Det vurderes i hvert enkelt tilfælde, hvilke forholdsregler, som skal tages. Dette sker i samarbejde med afdelingen, da det oftest er her, som truslen modtages. Vagten kan dog også selv tage beslutning om at aflåse dørene ind til blokkene, hvis der opstår en trussel. |
| Hvad gør vagten, hvis den ansatte er synligt påvirket af situationen? | Det vil normalt være den ansattes nærmeste leder/kollegaer, som støtter en påvirket kollega. |
| Hvis der er trykket på overfaldsknappen – overtager I så situationen, så den ansatte kan fjerne sig fra situationen? | Hvis der bliver trykket på overfaldstrykket overtager Vagten situationen og medarbejderen trækker sig væk fra stedet. Der kan dog være situationer, hvor borgeren er faldet til ro, og medarbejderen vurderer, at det er bedst, at samtalen fortsætter og sagen finder sin afslutning på stedet. Det vurderes ved hver episode |
| Hvad med videoovervågningen i blok B – observerer I selv hele tiden eller skal der stadig trykkes på overfaldsknappen? | Borger og Ydelsescenter skal stadig benytte overfaldstrykket. De har det nye digitale system, med flere muligheder for tilkald af hjælp, og videoovervågningen er sat op af præventive hensyn, samtidig med at episoder kan dokumenteres efterfølgende. |
| Er der overfaldstryk i de nye mødelokaler i forhallen? | Der er ikke tryk i mødelokalerne, men med indførslen af det nye digitale system på rådhuset, så har medarbejderen fået udleveret et trådløst tryk, som kan medbringes til mødelokalerne. Det er dog altid en god ide, at varsle Vagten på forhånd, hvis man har en vanskelig samtale, og der er risiko for at det kan udvikle sig. |
| De trådløse overfaldstryk – hvordan virker de? Hvor langt rækker de? Hvem slår alarmen fra – og hvornår? | Det nye digitale system med trådløse tryk er indført på rådhuset, og virker i de områder, hvor vi har afdelinger med potentiel kritisk borgerkontakt, Blok A stue og 1 sal, Blok B stuen, herudover er der dækning i forhallen og Blok C 2 sal (Borgmestergang). Hvis man som medarbejder opholder sig i et af disse områder, så vil Vagten modtage en alarm, med angivelse af navn på medarbejder og placering. Det er Vagten, som afmelder episoden i systemet, når den er afviklet. |
| Får medarbejdere altid instruktion når nyt system indføres. | Ja. Der gives altid instruktion til nye systemer |
| Hvordan kan vi bruge vagten, hvis vi får trusler pr. telefon? | Man bør altid meddele Vagten, hvis der modtages trusler. Det er vigtigt, at Vagten bliver informeret om truslens karakter, hvem personen er, evt. beskrivelse, så Vagten kan holde øje på videoovervågningen. Det er også muligt, at dørene til en eller flere blokke skal låses. |
| Kan vi få vagten til at stå foran vores kontor/mødelokale ved møder med potentielt truende borgere? | Det er altid muligt at bestille en vagt til en vanskelig samtale. Det er nødvendigt, at dette aftales på forhånd i hvert enkelt tilfælde, da informationsskranken i forhallen også skal være bemandet. |
| Hvor tit tjekkes vores overfaldstryk?  (både de trådløse og fastmonterede) | De nye digitale tryk har indbygget forskellige sikkerhedssystemer, som gør at evt. fejl altid registreres umiddelbart, så Vagten kan udbedre fejlen.  Der foretages stikprøve kontrol af de ældre analoge tryk 1 gang om måneden. |
| Hvor hurtigt kommer vagten, hvis der bliver trykket på overfaldstrykket? | Vagten haster til stedet, hvor der er trykket. Afstanden bestemmer som udgangspunkt tiden, f. eks. Er der længere til Jobcentret end til blok A.  Vagten går ikke til Ungeenheden på Kongsholm Centeret pga. afstanden, men her er aftalt procedure for, hvordan personalet skal agere, og hvordan Vagten kan assistere ved overfaldstryk. |
| Kommer vagten fysisk hen til situationen – også selvom man kan se situationen på overvågningskameraet?  Hvis en ansat beder om hjælp fra vagten – får man den så umiddelbart eller skal vagten også vurdere situationen?  Hvis der er uenighed mellem den ansatte og vagten, om der er brug for hjælp – hvad så? | Vagten skal altid haste til stedet, hvor en medarbejder har brug for hjælp, uanset om anmodningen modtages via et tryk, telefonopkald eller ved personlig henvendelse i Vagten. Vagten vil på stedet vurdere behovet for indsatsen.  Denne forholdsordre er lavet for at undgå at tvivlsspørgsmål som disse opstår. |
| Har vagten kontakten til politiet hvis det bliver nødvendigt? | Vagten har et akut nr. til politiet, som kan tilkaldes om nødvendigt. |
| Går vores alarmtryk videre, hvis vagten ikke lige er på pinden? Og til hvem? | Alarmtryk går ikke ”ud af huset” til eksterne operatører. De modtages i Vagten og på Vagtens mobil, som altid medbringes |
| Hvis vagten er optaget andet steds af alarmtryk og der kommer et alarmtryk mere – hvad gør vi så? | Heldigvis er der ikke mange tryk i løbet af et år, og det er endnu aldrig hændt, at der har været 2 tryk på samme tid.  Vagtleder modtager også alarmen på sin mobil, og vil i de tilfælde, hvor der måtte være flere tryk samtidigt også haste til stedet. |
| Hjælper vagten hvis man er gået ud af Rådhuset? | Hvis man opholder sig i umiddelbar nærhed af Rådhuset (matrikel) vil Vagten haste til stedet, men vurderingen kan også være, at det giver bedre mening at tilkalde politiet via akut nr. |
| Hvordan evaluerer vi de situationer der måtte opstå? | Vagtleder mødes med afdelingsleder og arbejdsmiljørepræsentant på regelmæssige møder. Der kan også aftales evaluering umiddelbart efter en episode ved behov. |
| Bør vores branddøre være lukkede og låste (ligesom døren i blok A, stuen) uden for rådhusets officielle åbningstid? | Det er altid en vurdering af sikkerhed kontra åbenhed overfor besøgende.  Chefforum har drøftet emnet på mødet, den 15.1.2015. Den nuværende indretning af forhallen er udarbejdet på baggrund af drøftelser mellem Chefforum og KommuneMED. |
| ***Øvrige steder*** | |
| Hvordan får de ansatte i A-huset hjælp? | Vagten haster til A-hus ved tilkald |
| Hvordan er aftalen om Vagtens indgriben ved truende situationer på Biblioteket? | Vagten tilkaldes ved tryk på overfaldstryk eller telefonisk henvendelse, og Vagten haster til biblioteket. Situationen håndteres som andre episoder, på biblioteket typisk ved bortvisning. |
| Hvem tester overfaldstryk på Biblioteket ?. Pt. er der tre stk. | Vagten tester analoge tryk ved stikprøvekontrol. |
| Mht. Stadion er der indgået aftale om at Vagten er tilstede i weekender på Badesøen – hvad kan vi præcist forvente? | Der er en aftale med et eksternt vagtfirma om en fast vagt lørdag og søndag fra kl. 12 til lukketid. Det har stor præventiv virkning, at især unge gæster oplever, at der er en vagt tilstede på Badesøen, samtidig med, at det er en tryghed for personalet, at de ved, at de kan få hjælp omgående ved utrygge episoder. |
| Hvem bortviser / irettesætter personer der tager uhensigtsmæssigt ophold i Bystien? Vel vidende at det er offentligt område. | Det er Vagten der tager stilling til evt. bortvisning/irettesættelse. Politiet tilkaldes, såfremt Vagten skønner, at dette er nødvendigt. |
| Er der udarbejdet procedurer for assistance i forhold til Musik Teaterets personale om aftenen? | Musikteatret har mulighed for at tilkalde Vagten, eller Vagten kan tilkalde politiet via akut nr. Denne aftale er kendt af personalet, og Vagten vil håndtere situationen, som andre episoder. |