



Gemeinde
Thal SG

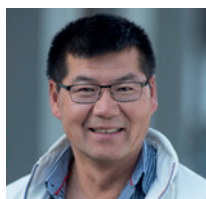
RAV
REGIONALES ARBEITS-
VERMITTLUNGSZENTRUM ZUG

SWISSPHONE

Notrufsysteme im Einsatz beim RAV Zug und der Gemeinde Thal

Referenzbericht: RAV Zug, Gemeinde Thal

Die Situation kommt glücklicherweise selten vor, aber auszuschließen ist sie nicht: Im Gespräch mit einem Klienten wird der Verwaltungsmitarbeiter bedroht, nachdem er zum Beispiel einen abschlägigen Bescheid erläutert hat. Für diese Fälle kann man vorsorgen. Die RAV Zug und die Gemeinde Thal haben einfach aufgebaute Notrufsysteme mit dem SOS-Button und Pägern der Swissphone AG installiert.



«Der SOS-Button ist der mobile Notrufknopf, der den Mitarbeitenden die nötige Sicherheit gibt.»

Michael Schwinn, Leiter Soziale Dienste
Gemeinde Thal und Stadt Rheineck

In vielen Ämtern mit Publikumsverkehr lässt es sich nicht vermeiden, dass die Mitarbeiter auch Botschaften überbringen, die aus Sicht des Bürgers negativ sind. Das kann ein abgelehnter Antrag sein, eine Auflage der Sozialbehörde oder eine Sanktion des Arbeitsamtes. Für diese Fälle sind die Mitarbeiter geschult und wenn ein Klient kein Verständnis zeigt, sind sie auf Deeskalation bedacht.

Gemeinde Thal: Zwei Systeme in zwei Abteilungen

Dennoch lässt sich der Extremfall nicht ausschließen: Ein Klient «rastet aus» und bedroht den Mitarbeiter. Die Gemeinde Thal im Kanton St. Gallen hat für solche Fälle ein Notrufsystem installiert. Michael Schwinn, Leiter der Sozialen Dienste der Gemeinde mit rund 10000 Einwohnern: «Unsere Mitarbeiter nehmen einen mobilen Notrufknopf mit ins Besprechungszimmer, wenn sie Kundengespräche führen. Sobald sie ein ungutes Gefühl haben, drücken sie unauffällig den Knopf und alarmieren damit einen Pager, der sich bei den Kollegen im Büro befindet. Einer von ihnen schaut dann scheinbar zufällig im Besprechungszimmer vorbei und kann den Mitarbeiter kurz hinausbitten.»

Bei der Auswahl des Systems war der Gemeinde ein «niederschwelliger» Notruf wichtig: «Wir möchten in einem solchen Fall nicht die Polizei rufen, sondern den Konflikt ohne weitere Eskalation beenden.»

Zum Einsatz kommt hier der mobile SOS-Button aus dem Programm der Swissphone AG: ein kompakter Taster mit Gehäuse, der in diesem Fall über das SOS-Gateway mit einem RES.Q-Pager verbunden ist. Gesendet werden die Daten über das TELEPAGE-Netz. Ein weiteres Notrufsystem, bestehend aus SOS-Button und Pager, wurde für die Technischen Dienste der Gemeinde angeschafft. Hier kann es unter Umständen unangenehme Gespräche wegen Stromnachzahlungen und -abschaltungen geben.



«Das System ist technisch und preislich attraktiv. Die schnelle Installation, das einfache Handling und die hohe Akzeptanz überzeugen.»

Dejan Sekulic, Stellvertretender Leiter des RAV Zug

Sowohl mit den Geräten als auch mit dem Service sind die Verantwortlichen sehr zufrieden. Im Vorfeld hat Swissphone u.a. durch Messungen sichergestellt, dass die Signalübertragung vom SOS-Button zum Pager ohne Einschränkungen funktioniert.

RAV Zug: 38 Arbeitsplätze mit SOS-Buttons ausgerüstet

Ein ähnliches System nutzt das Regionale Arbeitsvermittlungszentrum (RAV) in Zug. Es hat die Aufgabe, Stellensuchende umfassend zu beraten, zu unterstützen und in den ersten Arbeitsmarkt zu integrieren. Dejan Sekulic, stellvertretender Leiter des RAV und zugleich verantwortlich für die Sicherheit: «Wir haben vor rund zwei Jahren den ›stillen Alarm‹ eingeführt. Zuvor hatten wir bereits ein Alarmsystem, aber das neue ist diskreter und breiter abgestützt.»

Beim RAV Zug finden die Gespräche nicht – wie bei der Gemeinde Thal – in Besprechungszimmern statt, sondern in den Zimmern der Mitarbeitenden. 38 Schreibtische auf drei Etagen sind mit dem SOS-Button ausgerüstet. Wird er gedrückt, summt der Pager auf allen jeweiligen Etagen, zeigt den Namen des Alarmgebers an und wird immer lauter, bis jemand den Alarm quittiert. Parallel sendet das Notrufsystem automatisch eine E-Mail an die Teamleitenden und den Sicherheitschef.

Die Alarmer werden redundant per GSM und LAN gesendet, über das SOS-Portal lässt sich das System komfortabel parametrieren. Dejan Sekulic hat es so eingestellt, dass einmaliges Drücken des Knopfs als Testalarm zählt und erst beim zweiten Drücken ein Alarm ausgelöst wird.

Auch der Batteriestatus aller Endgeräte lässt sich über das Portal abfragen.

Bewusst hat das RAV Zug keine feste Alarmierungskette definiert: «Das entspricht unserem Teamgeist: Einer für alle, alle für einen. Auserdem gibt es immer Kollegen, die selbst im Gespräch oder nicht am Platz sind.»

Die Komponenten der Swissphone-Lösung

Hardware

- SOS-Portal
- SOS-Button
- SOS-Gateway
- TELEPAGE