

# Bei ungutem Gefühl: «Stiller Alarm»

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

Von Iwan Schumacher

In vielen Ämtern mit Publikumsverkehr lässt es sich nicht vermeiden, dass die Mitarbeitenden auch Botschaften überbringen, die aus Sicht des Bürgers negativ sind. Das kann ein abgelehnter Antrag sein, eine Auflage der Sozialbehörde oder eine Sanktion des Arbeitsam-

tes. Für diese Fälle sind die Mitarbeitenden geschult und falls ein Klient kein Verständnis zeigt, sind sie auf Deeskalation bedacht.

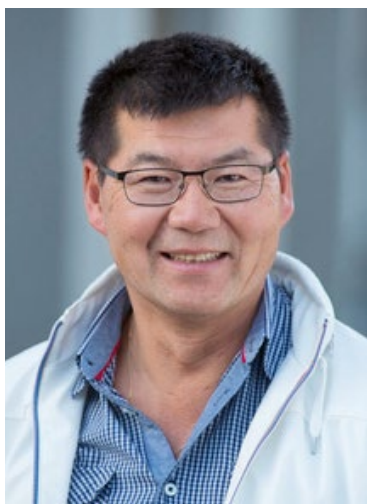
## Gemeinde Thal: Zwei Systeme in zwei Abteilungen

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 Thal und der Stadt Rheineck, mit rund 10 000 Einwohnern: «Unsere Mitarbeitenden nehmen einen mobilen Notrufknopf mit ins Besprechungszimmer, wenn sie Kundengesprä-



Herz des Swissphone-Notrufsystems ist das webbasierte SOS-Portal. In Zusammenhang mit dedizierten Notruferäten, der SOS-App oder dem SOS-Button bildet es eine ganzheitliche Lösung.



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

*Michael Schwinn, Leiter Soziale Dienste Gemeinde Thal und Stadt Rheineck*



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

*Dejan Sekulic, Stellvertretender Leiter RAV Zug*

che 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 Mitarbeitenden 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 Wireless 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 -abschaltun-

gen geben. 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 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 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 Alarme werden redundant per GSM und LAN gesendet, denn 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 dreimaligen Drücken ein Alarm ausgelöst wird. Auch der Batteriestatus aller Endgeräte lässt sich über das Portal überprüfen. Bewusst hat das RAV Zug keine feste Alarmierungskette definiert: «Das entspricht unserem Teamgeist: Einer für alle, alle für einen. Ausserdem gibt es immer Kollegen, die selbst im Gespräch oder nicht am Platz sind.»

### **Hohe Akzeptanz, guter Service**

Beide Anwender sind von ihrem Notrufsystem überzeugt. Dejan Sekulic: «Die Zusammenarbeit mit Swissphone lief immer gut. Das System ist einfach in der Handhabung, unsere Anforderungen wurden sogar noch übertroffen.» Auch mit der Betreuung durch Swissphone sind die Kommunen sehr zufrieden.

Ein wichtiger Punkt ist die Akzeptanz des Notrufs durch die Mitarbeitenden. Sie ist ebenfalls gegeben, was auch daran liegen mag, dass die Bedienung unkompliziert ist. In Thal haben die Mitarbeitenden eine Schulung durchlaufen, für die Kollegen und Kolleginnen des RAV Zug hat Dejan Sekulic nebst einem Plenum zusätzlich ein Merkblatt erstellt. Beide Kommunen mussten das System bislang – glücklicherweise – noch nicht ernsthaft einsetzen. Das spricht keinesfalls gegen seine Berechtigung, die der Verantwortung gegenüber den Mitarbeitern geschuldet ist. Ähnlich wie eine Versicherung sollte man ein Notrufsystem haben und froh sein, wenn man es nicht in Anspruch nehmen muss. ■



**IWAN SCHUMACHER**

Head of Industrial Solutions bei Swissphone