



NOTAT

2. september 2010

J.nr. 20100044190

VG/CAS

Notat om de enkelte ministeriers foranstaltninger til sikring af ansatte mod trusler og vold

I forbindelse med beskæftigelsesministerens besvarelse af spørgsmål 517 fra Folketingets Socialudvalg om vold mod offentligt ansatte har Arbejdstilsynet anmodet de enkelte ministerier om at oplyse, hvilke initiativer ministerierne har taget for at sikre offentligt ansatte mod trusler og vold.

Nedenfor er en del af besvarelserne refereret. Svar fra følgende ministerier er vedlagt i sin helhed:

- Finansministeriet
- Justitsministeriet
- Forsvarsministeriet
- Fødevareministeriet
- Integrationsministeriet
- Miljøministeriet
- Transportministeriet
- Økonomi- og Erhvervsministeriet
- Kirkeministeriet

Inden for **Beskæftigelsesministeriets** område har Arbejdsmarkedsstyrelsen, Arbejdsskadestyrelsen, Arbejdsdirektoratet, Pensionsstyrelsen og Arbejdstilsynet oplyst følgende om de foranstaltninger, de har truffet for at forebygge trusler og vold:

Arbejdsmarkedsstyrelsen har oplyst:

- At der i receptionen i Arbejdsmarkedsstyrelsen i København er installeret alarmknap, der går til betjentstuen.
- At de to faste medarbejdere i receptionen hver har fået en bærbar alarmknap til politiets vagtcentral.
- At der i sikkerhedsudvalget tales om at udarbejde en beredskabsplan om hvordan der skal tages hånd om medarbejdere, der har været udsat for vold og trusler.
- At der ikke har været voldsomme hændelser ud over enkeltstående hændelser, hvor borgere tilfældigt er droppet ind og har opført sig ubehageligt.
- At klagesager bliver formidlet skriftligt.
- At der for samtlige ansatte i Serviceafdelingen er gennemført kurset Håndtering af vanskelige personer, hvor der blev lagt vægt på det at tale folk til ro samt at udvise ro og kompetence.
- At jobcentrene hører under kommunerne.
- At de fire beskæftigelsesregioner ikke har borgerkontakt, og at det ikke fra centralt hold er meldt ud, at beskæftigelsesregionerne skal have retningslinjer for forebyggelse af vold.

Arbejdsskadestyrelsen har oplyst:

- At borgere, der henvender sig personligt i styrelsens åbningstid, skal ringe på for at blive lukket ind.
- At dørene er af glas og medarbejderne i receptionen placeret sådan, at de kan se, hvem der ringer på.
- At døren altid er låst af hensyn til medarbejdernes sikkerhed og af hensyn til beskyttelsen af de personlige oplysninger, der arbejdes med i styrelsen.
- At der ved receptionen er indrettet et lokale, hvor borger og sagsbehandler kan tale sammen. I dette lokale er der vindue ud til receptionen, så medarbejderne i receptionen kan se, hvis der skulle ske noget usædvanligt i lokalet, således at de kan tilkalde assistance om nødvendigt. I et tilfælde har en chef deltaget i et møde med borgeren.
- Både i reception og mødelokalet er der alarmknapper, der går direkte til kontorbetjentenes mobiltelefoner, så de straks kan komme til undsætning, hvis medarbejderne føler sig utrygge.
- Medarbejderne i receptionen har – ligesom mange andre medarbejdere - deltaget i kurser i konflikthåndtering og den vanskelige samtale.

Pensionsstyrelsen har oplyst, at styrelsen har iværksat følgende initiativer:

- Videoovervågning af hovedindgangsparti, receptionsområdet samt de to samtalerum,
- Glasvægge i samtalerummene, således at personalet i receptionen kan se hvad der sker i samtalerummene,
- Svingdør mellem de 2 samtalerum, således at der er en evt. anden flugtvej end indgangsdøren
- Alarmknap i receptionen til servicecenterets 2 afdelinger.
- Bemanding af receptionen på normalt min. 2 personer. Det faste personale har mange års erfaring med at sidde i en reception og tackle de evt. problemer som kan opstå.
- Oplysning til ”fremmødevagten” om, hvem medarbejderen skal møde – fuldt CPR-nummer, således at ”fremmødevagten kan forberede sig på samtalen, slå den pågældende op i journalsystemet og se om der er oplysninger om personens adfærd og evt. anmode om støtte fra Servicecenteret/sin chef, hvis medarbejderen finder dette nødvendigt.
- Udarbejdet retningslinjer for håndtering af vanskelige borgere, som kan ses i styrelsens personalehåndbog,

Arbejdstilsynets forebyggelse og håndtering af trusler og vold er udførligt beskrevet i Arbejdstilsynets kvalitetsprocedurer for arbejdsmiljøarbejdet. Heraf fremgår bl.a.:

- At der altid deltager to tilsynsførende i tilsynsbesøg, hvis man kan forudse, at de tilsynsførende kan blive mødt med trusler o.lign.
- At uddannelse i forebyggelse af arbejdsskader indgår i uddannelsen af alle tilsynsførende.
- At tilsynsførende har mulighed for at få akut krisehjælp gennem Falck Healthcare m.v. ved episoder af denne karakter.

Bidrag fra *Arbejdsdirektoratet* er vedlagt som selvstændigt bilag.

Indenrigs- og Sundhedsministeriet har oplyst:

- At det påhviler ledelsen i de enkelte styrelser og institutioner under Indenrigs- og Sundhedsministeriets ministerområde at drage omsorg for, at styrelsens/institutionens medarbejdere er sikret mod trusler og vold.
- At de ansatte i statsforvaltningerne kun i ringe grad føler, at der er en voldsrisiko i forbindelse med arbejdet.
- At der i Statsforvaltningen Sjælland som opfølgning på trivselsundersøgelse er etableret overfaldsalarmer, ligesom der er sket en gennemgang af samtlige lokaler med henblik på at vurdere sikkerhed, flugtveje mv. Samme sted er der gennemført rådgivning ved en repræsentant for Det Kriminalpræventive Råd samt nedsat en arbejdsgruppe, der skal udarbejde en beredskabsplan for statsforvaltningen.
- At Statsforvaltningen Midtjylland på et SU-møde i 2009 har udpeget vold og beredskab ved vold som særlige fokusområder.

Kulturministeriet har oplyst:

- At de borgernære ydelser, som ministeriet leverer, sjældent giver anledning til voldelige situationer.
- Kulturministeriet har derfor ingen eksplicite tiltag for at sikre ansatte mod vold og trusler.

Skatteministeriet har oplyst:

- At der er etableret et Center for Sikkerhed og Miljø, der har til formål at sikre et højt sikkerhedsniveau for alle medarbejdere.
- At samtlige medlemmer i den nye landsdækkende sikkerhedsorganisation vil have været på uddannelsesforløb om sikkerhed.
- At der pr. 1. september igangsættes en opdatering og ajourføring af eksisterende sikkerheds- og beredskabsplaner på alle ministeriets lokaliteter.
- At der er gennemført pilotprojektet med GPS- og In-housealarmer på Sluseholmen.
- At en alarmeringsaftale er ved at blive færdiggjort i et samarbejde med politiet
- At medarbejdere, der indgår i helt særlige fællesaktioner vil få mulighed for at anvende skudsikre veste, og at politiet altid skal sikre området, inden ministeriets medarbejdere får adgang.
- At der i personalepolitikken er en 0-tolerance i forhold til vold og trusler af enhver art.
- At alle tilfælde af vold og trusler anmeldes til politiet.
- At udsatte medarbejdere debriefes og tilbydes professionel bistand (fx psykologhjælp).
- At der i en miniportal på ministeriets intranet findes diverse procedurer, guidelines og gode råd om trusler og vold. Der findes her også links til branchearbejdsmiljørådets materialer om vold og trusler, som er blevet formidlet i sikkerheds- og arbejdsmiljøudvalg samt hele sikkerhedsorganisationen.
- At der med stor succes er gennemført 28 kurser med i alt 566 deltagere på leder- og medarbejderniveau om kommunikation og konflikthåndtering, og at kurset løbende vil blive udbudt til medarbejdere med kunderelationer.
- At trusler og vold er indarbejdet i personalepolitikken.

- At der er mulighed for at rekvirere en HR-konsulent, som kan hjælpe med forebyggelse af vold og trusler.

Socialministeriet har oplyst, at der, hvor det er relevant, benyttes følgende sikkerhedsforanstaltninger:

- Videoovervågning med optagelse af indgangspartier samt reception.
- Overfaldsalarm direkte til politiet.
- Medhør og overvågning af samtalerum.
- Orientering/anmeldelse til politiet om eventuelle trusler mod ministeren eller medarbejdere.
- Samtaler, der ikke kan afvises, sker eventuelt med deltagelse af en vagt, som tilkaldes fra et vagtselskab.

Undervisningsministeriet har oplyst:

- At der er etableret vagter omkring Frederiksholms Kanal 21 og 25, men ikke omkring ministeriets andre adresser.
- At der på samtlige adresser er etableret adgangskontrol uden for dagtimerne.

Klima- og Energiministeriet, Ligestillingsministeriet og Videnskabsministeriet har oplyst, at deres medarbejdere ikke har været udsat for trusler og vold.