

[CASE STUDY]

Kunde: Herning Kommune

Løsning: Flexibelt alarmsystem forbedrer det psykiske arbejdsmiljø



HERNING KOMMUNE FLEKSIBELT ALARMSYSTEM FORBEDRER DET PSYKISKE ARBEJDSMILJØ

Herning Kommune er som den første kommune i Danmark gået i luften med et alarmsystem, som er integreret i den eksisterende IP-infrastruktur fra Cisco. Stærkt forbedret fleksibilitet og tidsbesparelser i forbindelse med opgraderinger og et markant bedre psykisk arbejdsmiljø for medarbejderne skaber nye visioner i kommunen.

Det sker flere gange om ugen, at en medarbejder i Herning Kommune bliver truet på livet eller overfaldet af vrede borgere på kommunens jobcentre og socialcentre. De ekstreme arbejdsvilkår er en stor belastning for medarbejderne, og derfor spiller alarmer og et effektivt og hurtigt alarmberedskab en central rolle i kommunens arbejdsmiljøpolitik. Frem til 2007 var det imidlertid kun medarbejderne på selve rådhuset, der var beskyttet af et alarmsystem, og det endda af et forældet, fast fortrådet og ufleksibelt system, som gav mange fejllarmer og skabte en generel mistillid til alarmsystemet.

– Det største problem var, når medarbejderne flyttede kontor. Vi kunne ikke selv ændre i systemet, og det betød, at der kunne gå op til 14 dage før alarmerne virkede optimalt. Det skabte et stærkt belastet psykisk arbejdsmiljø for både medarbejdere og vagter, fordi vagterne frustreret løb til de forkerte kontorer og var længere tid om at nå frem til den medarbejder, der havde aktiveret alarmerne, fortæller Jørgen Mortensen, sikkerhedsleder i Herning Kommune og fortsætter: Det gik hårdt ud over medarbejdernes jobtilfredshed, og den service de skulle yde overfor borgerne.



Enklere og mere effektiv administration

Derfor gik Herning Kommune på jagt efter et nyt alarmsystem. Valget faldt på en løsning fra Ascom, som gjorde det muligt at integrere alarmfunktionen i den eksisterende IP-telefoniløsning fra Cisco, som anvendes overalt i kommunen. Den nye løsning betyder, at alarmfunktionen er flyttet fra en knap under skrivebordet til selve håndsættet på telefonen, og at alle alarmopkald sendes via det eksisterende datanetværk frem for i en separat infrastruktur med egen ledningsføring. Det giver en lang række fordele, både i forhold til administration og det psykiske arbejdsmiljø, da det har vist sig at være meget pålideligt.

– Den nye løsning fra Ascom har gjort det meget nemmere at tilkoble nye medarbejdere til alarmsystemet og sikre, at vagterne altid er fuldt opdaterede omkring, hvilke medarbejdere, der sidder på hvilke kontorer. Vi skal ikke længere trække ledninger eller have fat i leverandøren, hver gang der skal foretages en ændring, og det giver en vigtig fleksibilitet og sparer meget tid, fortæller Jørgen Mortensen.

Vagterne løb forgæves til forkerte kontorer

Det gamle alarmsystem kunne kun logge et begrænset antal medarbejdere på systemet. Derfor var ikke alle borde udstyret med alarmknapper, og det betød, at der skulle trækkes nye ledninger, hver gang en medarbejder flyttede kontor. Et andet problem var, at kommunens IT-afdeling ikke selv kunne omprogrammere den chip, der forbandt alarmknap og alarmcentralen, og det havde ganske alvorlige konsekvenser, når anlægget skal omprogrammes.

Herning Kommunes alarmsystem er baseret på Ascom

DURAsuite med følgende:

- Integration til Cisco
- Administration via web
- Remote service via VPN forbindelse
- Integration til GSM via SMS gateway
- Sammenkobling med det eksisterende personsøgesystem

– Chippen i alarmcentralen var centralnervesystemet. Den modtog alarmerne og videresendte en SMS til vagten, om hvor alarmen var aktiveret. Men fordi vi ikke selv kunne ændre teksten, som alarmcentralen skulle sende til vagten, opstod der desværre mange misforståelser med vagter, der frustreret løb til forkerte kontorer, og medarbejdere, som blev fastholdt i truende situationer unødigt længe. Der kunne gå op til 14 dage med at sende chippen frem og tilbage, og i den periode oplevede medarbejderne, at vagterne løb til deres gamle kontorer, når de aktiverede alarmen, hvilket lagde et betydeligt pres på arbejdsmiljøet, siger Jørgen Mortensen.

– I dag skal vi blot oprette alarmfunktionen i telefonen og aktivere den i alarmsystemet. Vi kan selv tilføje og ændre i SMS'en til vagten og er derfor helt uafhængige af eksterne leverandører. Det betyder, at vores alarmsystem fungerer pålideligt straks det er sat op, og det har forbedret det psykiske arbejdsmiljø betydeligt, siger Jørgen Mortensen.

Ingen geografiske begrænsninger

Ud over problemet med tekstbeskederne fik Herning et andet væsentligt problem, da kommunen i 2007 blev arealmæssigt den tredje største kommune i landet. Kommunen skulle nu sikre medarbejderne i en afstand af op til 20 kilometer fra rådhuset, og det var stort set umuligt med det gamle fast fortrådede alarmsystem. At trække ledninger til medarbejdere, som befandt sig i yderkanten af kommunen, var noget af en udfordring, ligesom udsigten til at skulle tilkoble 100 medarbejdere i den nye storkommunes jobcentre ville kræve en voldsom og tidskrævende indsats. Derfor faldt tilbuddet fra Ascom på et tørt sted, da de foreslog at udbygge kommunens eksisterende system med en mere fleksibel løsning uden begrænset rækkevidde.

– Løsningen med alarmknapper integreret i Ciscotelefonerne er den første af sin slags i Danmark, og derfor var vi lidt betænkelige i begyndelsen. Men alternativerne var dyre og mere besværlige at installere, så derfor valgte vi at tro på Ascom. Ascom har i processen været gode til at lytte til vores behov og se situationen fra vores side. Efter at have udviklet systemet tog det kun et par dage at installere, og det hele fungerer upåklageligt og opfylder alle vores behov, siger Jørgen Mortensen.



Jørgen Mortensen

Næste skridt – skoler og institutioner

Det nye alarmsystem er blevet så positivt modtaget i Herning Kommune, at man overvejer også at koble skoler og institutioner på alarmberedskabet.

– Lærere og pædagoger kommer løbende ud for voldelige børn eller forældre. Det ville være en nem måde at sikre alle vores ansatte i kommunen på, fordi vi i forvejen har IP-plattformen og kan styre det hele fra ét centralt alarmberedskab, påpeger Jørgen Mortensen.

– Der er ingen tvivl om, at det var en alvorlig stressfaktor for medarbejderne at stå i en situation uden adgang til hjælp. Hvis man står i en kritisk situation og føler sig truet, er det helt afgørende, at hjælpen kommer med det samme. Den tryghed vil vi gerne give til alle medarbejdere med borgerkontakt i Herning Kommune, siger Jørgen Mortensen.

Fakta om Herning Kommune

Herning Kommune blev ved sammenlægningen i 2007 lagt sammen med Aulum-Haderup Kommune, Trehøje Kommune og Aaskov Kommune og er i dag Danmarks tredje største kommune med et areal på 1.323 km² og næsten 85.000 indbyggere. Kommunen beskæftiger ca. 9000 medarbejdere, hvoraf ca. 200 har en Ciscotelefon med Ascoms alarmløsning.

Ascom Danmark A/S

Roskildevej 342C
DK-2630 Tåstrup
T +45 70 20 38 83
F +45 70 20 38 82

Ørstedesvej 9
DK-8600 Silkeborg
T +45 70 20 38 83
F +45 70 20 38 82

info@ascom.dk
www.ascom.dk