

Svårhanterliga besökare - Mariahuset

Säker arbetsplats: Oanmälda, svårhanterliga eller hotfulla besökare, sidan 1 (2)

Inledning

Röda Korset vill att Mariahuset ska vara välkomnande och öppet för spontana besök från allmänheten.

Öppenheten innebär emellertid också att Röda Korsets reception ibland får ta emot besök av oanmälda representanter för mer eller mindre militanta exilgrupper eller demonstranter och av drogade eller psykiskt instabila personer som ibland uppträder på ett hotfullt sätt.

Oanmälda besökare som kräver audiens

Om företrädare för grupper spontant uppsöker Röda Korset och begär att få träffa en tjänsteman så följer vi nedan rutin:

Om...	så gör receptionen följande:
det är första gången gruppen avlägger visit hos Röda Korset	<ul style="list-style-type: none">• hittar en lämplig person som kan ta emot besöket• förklarar att de nästa gång måste boka en mötestid
gruppen och ärendet är kända sedan tidigare - exempelvis PMOI om Ashraf	<ul style="list-style-type: none">• ger besked att de måste boka möte• ber att få namn på gruppens utsedda företrädare• bokar en mötestid med ansvarig handläggare eller lämnar ut handläggarens direktnummer (ej mobil) för egen bokning.

Mötena genomförs alltid på plan 4, av säkerhetsskäl i närvaro av **två** representanter för SRK.

OBS. Om besöket hänger ihop med någon form av demonstration, exempelvis hungerstrejk, utanför Mariahuset möter vi aldrig demonstranterna utanför kontoret för att undvika att vi blir en del av, eller uppfattas stödja, deras manifestation.

Fortsättning på nästa sida

Svårhanterliga besökare - Mariahuset

Säker arbetsplats: Onmällda, svårhanterliga eller hotfulla besökare, sidan 2 (2)

Onmällda besökare som vi inte kan hjälpa

Om vi får oanmält besök av personer som Röda Korset av olika skäl inte kan hjälpa, finns en pärm i receptionen med olika kontakter att hänvisa till.

Personer från andra EU-länder som är hemlösa eller lever i fattigdom hänvisas till Crossroads, en råd- och stödverksamhet som drivs av Stadmissionen med flera.

<http://stockholmcrossroads.se>

Svårhanterliga eller hotfulla personer

Om en drogpåverkad, våldsamt eller hotfull person tar sig in på plan 4 så följs nedan rutin:

Om...	så gör receptionen följande:
personen är allmänt störig och uppenbart inte har något egentligt ärende till Röda Korset	<ul style="list-style-type: none">försöker själv avvisa personenkallar på väktare med hjälp av ”bråklarmet”
personen är våldsamt eller hotfull / någon blir överfallen	<ul style="list-style-type: none">larmar polisen med hjälp av tysta larmet

Uppföljning

Händelser med våld eller hot om våld ska dokumenteras och utredas. (AFS 1993:2, 10 §, Bilaga 4)

Rapportera alla tillbud och händelser till närmaste chef som omgående informerar säkerhetsansvarig om det inträffade

Krisstöd

Närmaste chef ansvarar för att medarbetare som utsatts för våld eller hot om våld snabbt får hjälp och stöd, exempelvis genom Falck.
