



Rutiner ved vold og trusler

Formål

Førmålet med rutinen er å informera tilsette i ROP korleis vald og truslar skal handterast i ROP. Dei tilsette skal ha informasjon om følgjande;

- Omfang av problematikken
- Korleis førebyggja vald og truslar
- Handtering når situasjonar oppstår

Omfang/Virkeområde

Rutinen er gyldig for alle tilsette i Rus og psykisk helsetjeneste, ROP

Arbeidstilsynet definerer vald og truslar som:

"Vold og trusler er hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydningstrussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.

Trusler er verbale angrep eller handlinger som tar sikte på å skade eller skremme en person. Vold er enhver handling som har til hensikt å føre til fysisk eller psykisk skade på person. Det kan også defineres som vold når arbeidstakere opplever utagerende handlinger hvor det utøves stort skadeverk på inventar og utstyr."

Ansvar

Arbeidsmiljøloven § 1-1: Lovens formål

«a) å sikre et arbeidsmiljø som gir grunnlag for en helsefremmende og meningsfylt arbeidssituasjon, som gir full trygghet mot fysiske og psykiske skadevirkninger...»

Arbeidsmiljøloven § 3-1 Krav til systematisk HMS-arbeid

Arbeidsmiljøloven § 3-2: Særskilte forholdsregler for å ivareta sikkerheten

Arbeidsmiljøloven § 4-3: Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet

« (4) Arbeidstaker skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.»

Internkontrollforskriften § 5 (6):

«6. kartlegge farer og problemer og på denne bakgrunn vurdere risiko, samt utarbeide tilhørende planer og tiltak for å redusere risikoforholdene.»

Aktivitet/beskrivelse

Kartlegging av truslar og vald i Rus- og psykisk helseteneste, jfr. «Forskrift om utførelse av arbeid, bruk av arbeidsutstyr og tilhørende tekniske krav», Kapittel 23A.

§23A-1 Risikovurdering av fare for å bli utsatt for vald og truslar om vald

ROP gjennomfører årleg omlag 154 000 pasientkonsultasjonar kor ein fysisk kan bli utsett for vald og trugslar. Dette er situasjonar kor ein er i same rom som brukaren. I tillegg kan trugsmål bli framsett pr. telefon og brev. ROP har ikkje oversikt over kor mange slike situasjonar me er i (se vedlegg «Skademeldingar»).

Pasientgruppa som ROP arbeider med inndelas gjerne inn i tre hovudforløp, jf. veileiaren «sammen om mestring» (Helsedirektoratet, 2014). Det er gjort ein risikovurdering ut frå de forskjellige hovudforløpa. En skal likevel være oppmerksom på at utagering, vold og trusler kan forkomme i alle hovudforløpa.

Hovudforløp 1. mild kortvarige problema

Pasientar i dette forløpet har lav risiko for utagering og vold og trusler.

Hovudforløp 2. Kortvarige alvorlige problema/lidelsar og langvarige mildare problema/lidelsar

Pasientar i dette forløpet kan ha en økt risiko for utagering, vold og trusler.

Hovudforløp 3. Alvorlige langvarige problema/lidelsar

Pasientar i denne gruppa har større risiko for utagering, vold og trusler.

Andre forhold:

- Personar med omfattande problematikk bur ofte i bustadar med bemanning.
- Ein må derfor kunna anta at det er større moglegheiter for utagering i slike driftseiningar.
- Østremtunet og Pilehagen har derfor alltid 2 personar på jobb og tilsett er utstyrte med personalarmar.
 - Erfaring syner at nokre få brukarar står for fleire truslar /utageringar. Det er derfor viktig å identifisera desse brukarane og at tilsette er kjent med deira åtferd.
 - Viser til ROS analysen i Kapittel 5.

Beskrivelse av aktiviteter med tilhørende ansvar/myndighet og eventuelt tidsangivelse.

§23A-2. Opplæring ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vald og trugslar om vald

- Opplæring i kontakt med brukarar / bruk av alarmer og liknande blir gitt av avdelingsleiar eller den avdelingsleiar delegerer slike oppgåver til.
- Målet er å lære tilsette å tilnærma seg dei brukarane som kan visa aggresjon på ein konfliktdempande måte.
- Tilbod om Terapeutisk mestring av aggresjon (TMA) kurs.
- Sjå §23A-4

§23A-3. Informasjon ved arbeid som kan medføre risiko for å bli utsatt for vald og trugslar om vold

- Kvar avdeling identifiserer dei pasientane som me har meldt for å fremja trugslar og /eller utøvd vald mot tilsette.
- Kvar avdeling identifiserer dei pasientane som har ein aggressiv språkbruk. T.d. hyppige utbrot mot samfunn osv.

- Dette blir skrive inn på oversiktsbilete i Profil på brukarane det gjeld slik at nye tilsette/vikarar kan sjå om personen dei skal ha kontakt med har slik åtferd.
- Ei vurdering av om «truslar» er reelle eller det «tillært språk» må koma fram av vurderinga.
- Der truslane kan vera reelle, tar ein aktuelle førehandsreglar ut i frå kvar enkelt brukar.
- Der kor «truslane» er «tillært språk» bør ein byrja å jobba med miljøterapeutiske tilnærmingar for å sjå om ein kan få bukt med det.
- Avdelingsleiar skal informerast om brukarar som har slik åferd, og avdelingsleiar skal vera med å avgjera på korleis sakene skal handterast.
- Skademeldingar som blir levert p.g.a. utagering hos brukar skal påførast brukar sitt løpenummer i Profil slik at me kan identifisera om nokre brukarar forårsakar fleire skademeldingar. Dokumenter hendinga i Profil. Ta utskrift frå Profil og legg det som vedlegg til skademeldinga. Skademeldinga blir levert til avdelingsleiar.

§23A-4. Tiltak mot valds- eller trugselsituasjoner.

Særskilt for Østremtunet og Pilehagen.

- Alle på jobb har personalarmar kopla til Securitas i tillegg til ordinære mobiltelefonar.
- Avdelingsleiar har ansvar for vedlikehald av personalarmane
- Alltid to personale på same vakt.
- Det er prosedyrar for tilbaketrekking for personalet dersom det oppstår situasjonar.

Heimevitjingar / kontorsamtalar / lågterskeltilbod.

- Alle som går heim til brukarar har mobiltelefon med seg og alle kontor / samtalerom er utstyrt med telefon.
- Ein skal vurdere om ein må vera to når ein går til / har kontorbesøk / handterer pasientar som er vurderte som «vanskelege».

Særskilde utfordringar knytt til:

- Brukarar som har gjentakande «trussel / voldsutøvingar».
- Brukarar kor sakene blir lagt vekk fordi gjerningsmannen er psykotisk.
- Brukarar som er under tvang utan døgnopphald (TUD).

Alle alvorlege saker skal meldast til politiet, sjølv om sakene mest sannsynleg blir lagt vekk. På det viset sikrar me at politiet kjenner til utviklinga i saka (frekvens) og kan vera med å vurdere om saka over tid utviklar seg til å bli så alvorleg at framstilling for lege / forvaring kan vurderast.

Der kor pasienten er på TUD eller har behandlar i spesialisthelsetenesta, skal spesialisthelsetenesta koplast inn for å få vurdert av om det er noko dei kan gjera.

Der kor brukar ikkje har kontakt med spesialisthelsetenesta, bør ein vurdere om fastlege skal koplast inn. Fastlege kan bl.a. vurdere om brukar skal leggjast inn i psykisk helsevern.

For alle:

Alle skal trekkja seg ut av situasjonar som kan eskalera til å bli valdeleg. Ser ein i løpet av eit møte / heimevitjing at dette kan utvikla seg til utagering, foreslå å avbryta møtet og å koma attende til saka på eit seinare tidspunkt.

Utagering kjem oftast i NEI situasjonar.

- Ein skal ikkje nekta folk medisiner dersom det utløyser fare for utagering, sjølv om medisinen blir brukt irregulært. Gi medisiner og tilbakemeld til bestillar at medisinen vart innteken irregulært.
- Ein skal heller ikkje nekta ustabile personar å forsyne seg av mat og liknande på lågterskeltiltaka, dersom det fører til utagering.
- Alle som er på heimevitjing har med seg mobiltelefon

- Hos brukarar som har historie for å koma med trugsmål og/eller vald skal det vurderast om ein må vera 2 tilsette.

§23A-5 Arbeidsgivers oppfølging av arbeidstaker utsatt for vald og trussel om vold

- Episoden skal journalførast på deltakar som har brukt vald eller fremja truslar.
- Episoden skal meldast avdelingsleiar.
- Skademeldingsskjema skal fyllast ut og leverast avdelingsleiar.
- Avdelingsleiar snakkar med tilsett om behov for medisinsk og/eller psykososial oppfylging.
- Verksemdleiar avgjer om episoden skal meldast til politiet.

Hjemmel

- Arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)
- Arbeidsmiljøloven - aml

§1-1

- Arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)
- Arbeidsmiljøloven - aml

§3-1

- Arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)
- Arbeidsmiljøloven - aml

§3-2

- Arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)
- Arbeidsmiljøloven - aml

§4-3

Vedlegg

Beredskapsanalyse; Alvorlig trusler mot ansatte

Forebygging og håndtering av farlige situasjoner i helse- og omsorgstjenesten.

ROS analyse; Vold og trusler

Rutine ved episoder/avvik som kan medføre risiko

Rutine ved Psykososial støtte i kriser

Rutiner ved truende atferd og utagering på Østremtunet

Skademeldinger 2018

1. utgave

Last ned

Skademeldinger 2019

Last ned

Referanser

Veileder: Sammen om mestring