

Utfordringer i et moderne helsevesen relatert til vold, trusler og sosiale medier

Ass. avdelingssjef intensivavdelingen Anne Karine Roos
Seksjonsleder overvåkningen Inga K. W. Rutherford
Seksjonsleder overvåkningen Line Horrigmo Østnes





SYKEHUSET ØSTFOLD KALNES

JEG SKAL DREPE DEG, DIN XXXXX XXXX.

JEG HAR LYST TIL Å SPYTTE PÅ DEG.

ALLE SOM JOBBER PÅ SYKEHUSET SKAL DREPES,
INNLEGGENDE LEGE OG HANS BARN MÅ DREPES.

JEG EIER DETTE LANDET HER OG DU MÅ UT.

DET ER NÅ SATT EN HØY PRIS PÅ HODET DITT OG DETTE ER
DELT OVER HELE VERDEN

DU LEVER IKKE TIL I MORGEN, JEG SKAL FÅ DEG SKUTT.

JEG HAR VÆRT I FENGSEL FØR, SÅ DET ER VERDT DET.

JEG VIL SENDE FOLK SOM TAR LIVET AV DEG.



Er dette en unik hendelse?

I Norge: 25 % av sykepleiere og 15 % av leger/ psykologer har vært utsatt for vold og trusler på arbeidsplassen siste året¹

I Norge: 51 % av Fagforbundets medlemmer i helsevesenet har opplevd fysisk jobbrelatert vold³

WHO: 62 % av helsearbeidere har erfart «workplace violence»²

¹STAMI NOA, Vold og trusler om vold, 2019, <https://noa.stami.no/arbeidsmiljofaktorer/konflikter-vold-og-trakassering/vold-og-trusler-om-vold>

² Prevalence of workplace violence against healthcare workers: a systematic review and meta-analysis

Liu J, Gan Y, Jiang H, Li L, Dwyer R, Lu K et al.. Occup Environ Med. 2019;76:927-37

³ Mange helsearbeidere har opplevd vold på jobb (dagensmedisin.no)

Bilde lånt fra Getty Images

IT'S NOT PART OF THE JOB

STOP WORKPLACE VIOLENCE



Wisconsin's current State Statute Chapter 940.20 Battery, special circumstances provide penalties for battery to an emergency department employee resulting in a Level H Felony which can be a \$10,000 fine and/or six years of incarceration.

Battery is defined as intentionally causing bodily harm or threatens to cause harm.

Data shows that nurses are victims of battery beyond the emergency room. Practice settings where assaults are taking place include the following:

- nursing homes
- psychiatric facilities
- outpatient
- schools

The preliminary results of a survey indicate that nurses are being subjected to:

- Physical assault: punched, bitten, kicked, stabbed, and/or hit.
- Verbal assault: name calling, swearing, threats, and/or intimidation.
- Sexual assault: actual assault, harassed with sexual language and/or innuendo.

THIS SHOULD NOT BE PART OF THE JOB FOR A NURSE.

SOLUTION: Amend State Statute Chapter 940.20 to include all registered nurses, licensed practical nurses and those workers that are supervised by the RN regardless of their work setting.

By amending 940.20 employers of nurses can put service notice to the public that physical, verbal or sexual assault will not be tolerated.

GET INVOLVED TODAY! 608-221-0383
info@wisconsinnurses.org
wisconsinnurses.org



1 IN 4 NURSES HAS BEEN PHYSICALLY ASSAULTED AT WORK.

THAT'S NOT OK.

#EndNurseAbuse



#EndNurseAbuse
 It's not acceptable, it's ABUSE

TEXT **PLEDGE** TO 52886
 SUPPORT • REPORT • SHARE

1 IN 4 NURSES
 has been assaulted at work




VIOLENCE AND THREATS against nurses ARE NEVER ACCEPTABLE




STOP

Assaulting a nurse is a shame. And it's a crime.

It's a felony in New York State to assault a nurse on duty.



Healthcare workers face significant risks of job-related violence



While under 20% of all workplace injuries happen to healthcare workers...



Healthcare workers suffer 50% of all assaults.

Source: Bureau of Labor Statistics



- [Bilder lånt fra: Violence Against Nurses on the Rise | | New Jersey State Nurses Association \(njsna.org\)](https://www.njsna.org)
- [Healthcare Workplace Violence Prevention Resources \(diversitynursing.com\)](https://diversitynursing.com)
- [Take the pledge to #EndNurseAbuse - American Nurse Today \(myamericannurse.com\)](https://myamericannurse.com)
- <https://ctmirror.org/2023/04/07/nursing-workplace-violence-prevention/>
- <https://www.modernhealthcare.com/article/20170311/MAGAZINE/303119990/quelling-a-storm-of-violence-in-healthcare-settings>
- <https://www.una.ca/1407/violence-and-threats-against-nurses-and-other-health-care-workers-are-never-acceptable>

Hvor flinke er vi til å rapportere vold og trusler på arbeidsplassen?

Hvorfor rapporterer vi ikke?



Bilde lånt fra: <https://voice.ons.org/news-and-views/02-2023/violence-in-nursing>

Hvordan definere hva som er vold og trusler?

Arbeidstilsynet definerer det slik:


- *«...hendelser hvor arbeidstakere blir fysisk eller verbalt angrepet i situasjoner som har forbindelse med deres arbeid, og som innebærer en åpenlys eller antydnet trussel mot deres sikkerhet, helse eller velvære.»*

Sykepleiere rapporterer ikke volds- og trusselhandlinger fordi:

- ...det eksisterer ikke noe avvikssystem
- ...det får ikke konsekvenser (ingen som gjør noe) når man melder
- ...det oppleves som at man mislykkes i sin profesjonelle rolle
- ...er det ikke en del av jobben da?
- ...mangel på tid
- ...mangel på støtte i arbeidsmiljøet
- ...redde for gjengjeldelse/ hevn

Berger S, Grzonka P, Frei AI, Hunziker S, Baumann SM, Amacher SA, Gebhard CE, Sutter R. Violence against healthcare professionals in intensive care units: a systematic review and meta-analysis of frequency, risk factors, interventions, and preventive measures. *Crit Care*. 2024 Feb 26;28(1):61. doi: 10.1186/s13054-024-04844-z. PMID: 38409034; PMCID: PMC10898135

Sjöberg, F., Salzmann-Erikson, M., Åkerman, E. *et al.* The paradox of workplace violence in the intensive care unit: a focus group study. *Crit Care* 28, 232 (2024). <https://doi.org/10.1186/s13054-024-05028-5>



Hva sier forskningen er
risikofaktorer for å bli utsatt for
vold og trusler i en
intensivenhet?¹

- Yngre medarbeidere
- Kjønnforskjeller
- Arbeidserfaring < 5 år
- Arbeidserfaring < 1 år
- Sykepleiere mer utsatt en leger
- Nattevakter

¹Berger S, Grzonka P, Frei AI, Hunziker S, Baumann SM, Amacher SA, Gebhard CE, Sutter R. Violence against healthcare professionals in intensive care units: a systematic review and meta-analysis of frequency, risk factors, interventions, and preventive measures. Crit Care. 2024 Feb 26;28(1):61. doi: 10.1186/s13054-024-04844-z. PMID: 38409034. PMCID: PMC10898135.

Bilde lånt fra: <https://pointclickcare.com/blog/our-markets/acute/addressing-challenges-of-workplace-violence-in-healthcare/>

Hvem er det som utøver vold og trusler i intensivenhetene?

- I Norge: Primært pasienter
- Andre land: Pårørende/ besøkende representert i større grad

- Menn
- Rus
- Sykdom/ delir
- Psykisk uhelse
- Pasienter over 65 år

Globalt - Hva slags type vold/ trusler er vanligst i en intensivsenhet?

- Verbal vold
- Fysisk vold
- Seksuell trakassering

Hva gjør dette med oss? Potensielle konsekvenser...

- Angst
- Stress
- Søvnproblemer
- Hodepine
- Sliten/ oppgitt
- Nedsatt produktivitet
- Nedsatt tilfredshet
- Flau
- Utbrenthet
- Slutter



Berger S, Grzonka P, Frei AI, Hunziker S, Baumann SM, Amacher SA, Gebhard CE, Sutter R. Violence against healthcare professionals in intensive care units: a systematic review and meta-analysis of frequency, risk factors, interventions, and preventive measures. Crit Care. 2024 Feb 26;28(1):61. doi: 10.1186/s13054-024-04844-z. PMID: 38409034; PMCID: PMC10898135.

Bilde lånt fra: http://nurseadvisormagazine.com/wp-content/uploads/2019/06/AdobeStock_141781251-min-1024x683.jpeg

En epidemi?

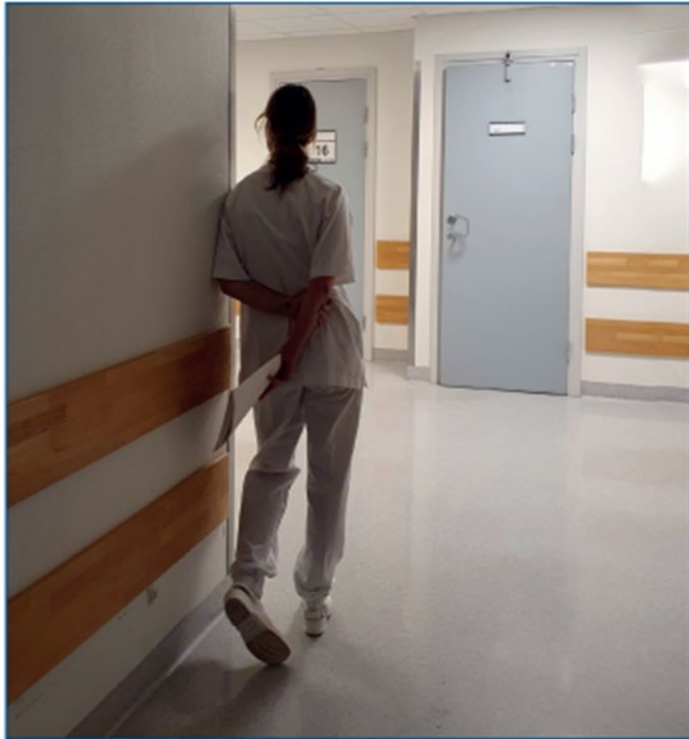
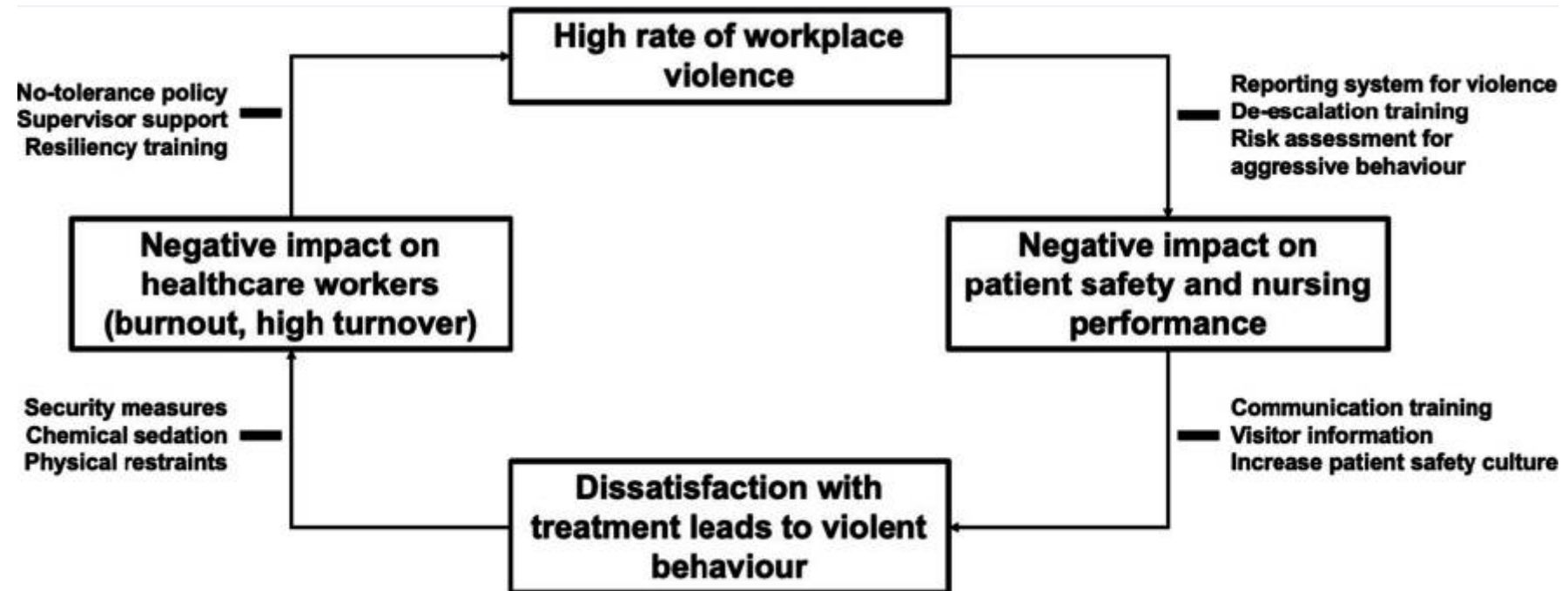


Foto: Anders Bayer, Oslo universitetssykehus HF

- *“This under-reported epidemic has devastating results on the healthcare industry. Studies show that WPV can affect the quality of care and care outcomes, contribute to the development of psychological conditions, and reduce the RN's level of job satisfaction and organizational commitment.”*

Kilde: [End Nurse Abuse*American Nurses Association \(nursingworld.org\)](https://www.nursingworld.org)

... Eller en vond sirkel?



- Berger S, Grzonka P, Frei AI, Hunziker S, Baumann SM, Amacher SA, Gebhard CE, Sutter R. Violence against healthcare professionals in intensive care units: a systematic review and meta-analysis of frequency, risk factors, interventions, and preventive measures. Crit Care. 2024 Feb 26;28(1):61. doi: 10.1186/s13054-024-04844-z. PMID: 38409034; PMCID: PMC10898135.

"The paradox of WPV in intensive care units"

- Svensk studie
- Paradokset mellom normalisering og problematisering av vold
- Er jeg et offer eller ikke? Er dette normalt? Hvor mye vold skal jeg tåle?
- Er volden et resultat av sykdom eller gjøres den bevisst og med intensjon om å skade?
- Hva kan jeg tilgi? Hvor går egentlig grensen? Hvor går min grense?
- Dokumentasjon

Sjöberg, F., Salzmänn-Erikson, M., Åkerman, E. *et al.* The paradox of workplace violence in the intensive care unit: a focus group study. *Crit Care* **28**, 232 (2024).
<https://doi.org/10.1186/s13054-024-05028-5>

En kompleks sammenheng

Problemet med å bli
verbalt eller fysisk
angrepet

Vold som integrert del
av omsorgen



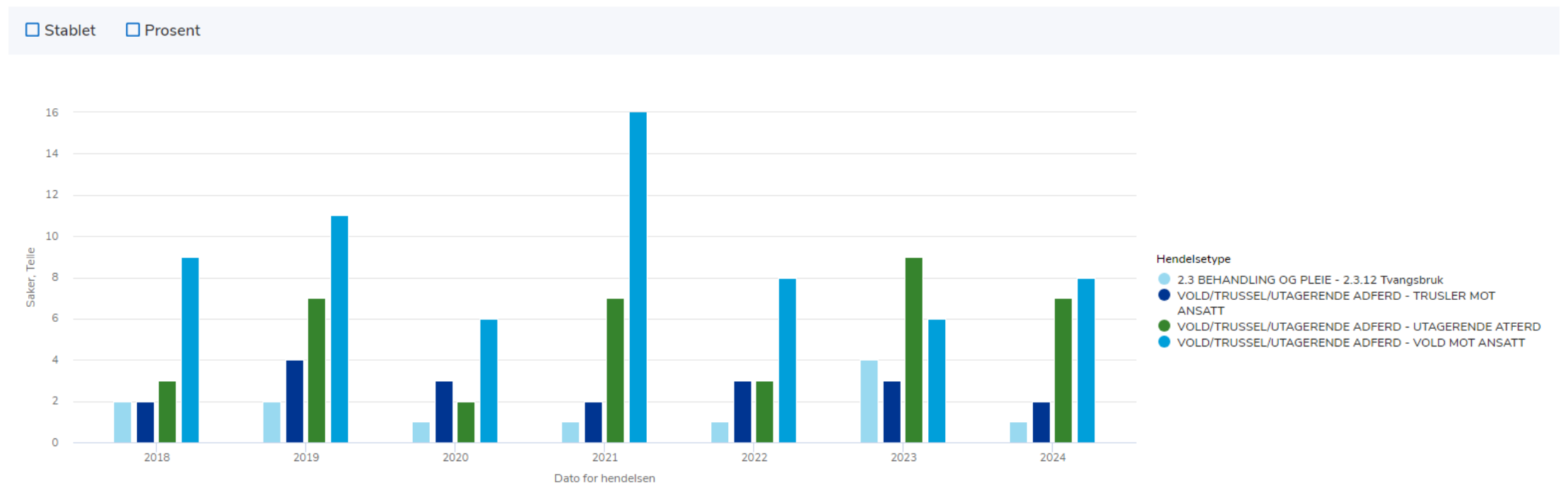
**Forebygging av
vold og trusler
mot helsepersonell**

- <https://youtu.be/hGGJSxyKmA?si=pG2YAlyXT9urVHX6>

Hvor mange her i salen har opplevd vold og/eller trusler på jobb?

Hvor mange har kollegaer som har opplevd vold og/eller trusler på jobb?

Vold og trusler må settes på dagsorden



Vold og trusler i intensivavdelingen Kalnes

- Drapstrusler
- Trusler om å skade/ voldta medarbeiderne og/ eller deres pårørende
- Trusler om å bli oppsøkt hjemme
- Trusler om at pasienten/noen skal vente på parkeringsplass for å skade/ «ta» medarbeiderne
- Trusler med våpen og våpenlignende gjenstander
- Trusler om at kriminelle miljø skal skade medarbeiderne eller deres familier
- Trusler om å bite, slå
- Trusler om å publisere opplysninger i sosiale media
- Trusler om at medarbeider skal miste jobben
- Slag, blitt bitt, kløpet, klort
- Dyttert, holdt fast, spyttet på
- Blitt seksuelt trakassert
- Blitt trakassert generelt
- Blitt tatt lydopptak av
- Mottatt rasistiske kommentarer

Vår kjernevirksomhet er pasientbehandling

Nedfelt i Lov om pasient- og brukerrettigheter:

§ 2-2. Rett til nødvendig helsehjelp fra spesialisthelsetjenesten

Pasienten har rett til øyeblikkelig helsehjelp fra spesialisthelsetjenesten, jf. [spesialisthelsetjenesteloven § 3-1](#).



Men, hva gjør vi når pasienten motsetter seg behandling?

Lovverk for somatisk virksomhet tilknyttet bruk av tvang

Lov om helsepersonell m.v. (helsepersonelloven)

§ 7. Øyeblikkelig hjelp

*Helsepersonell skal straks gi den helsehjelp de evner når det må antas at hjelpen er **påtrengende nødvendig**. Med de begrensninger som følger av pasient- og brukerrettighetsloven § 4-9, skal nødvendig helsehjelp gis selv om pasienten ikke er i stand til å samtykke, og selv om pasienten motsetter seg helsehjelpen.*

Ved tvil om helsehjelpen er påtrengende nødvendig, skal helsepersonell foreta nødvendige undersøkelser

Lov om pasient- og brukerrettigheter (pasient- og brukerrettighetsloven)

Kapittel 4 A. Helsehjelp til pasienter uten samtykkekompetanse som motsetter seg helsehjelpen mv.

§ 4A-3. Adgang til å gi helsehjelp som pasienten motsetter seg

Er helsehjelpen påtrengende nødvendig?

- Case 1: Pasient kommer til overvåkningen etter å ha intoxikert seg på 100 Enheter langtidsvirkende insulin. Pasienten er våken og prater, spiser mat og monitorerer blodsukkeret med egen blodsukkermåler. Pasienten motsetter seg behandling. Vil ikke ha arteriekran eller PVK, river av seg monitoreringsutstyr. Pasienten har vært innlagt med den samme problematikken tidligere hvor blodsukkeret har havnet under 2. Pasienten ønsker å reise hjem.
- Case 2: Pasient innlegges med KOLS forverring og har nå en betydelig respirasjonssvikt type 2 med behov for NIV behandling. Pasienten har ikke hatt NIV behandling tidligere og motsetter seg denne behandlingen gjennom å slå etter personalet og vrir seg unna. Pasienten er tydelig på at hen ikke ønsker denne behandlingen og vil heller ikke ha medikamenter. Pasienten ønsker å være i fred.

Toleransegrense?

Snakk sammen i små grupper, 2-4 personer, om:

1. Hva kan vi forvente og hva bør/skal vi tolerere i jobben vår?
2. Utgjør det en forskjell om det er pasient eller pårørende som opptrer truende og/eller voldelig?

CASE

- Pas kommer til overvåkningen etter alvorlig intox. Ligger med mobilen i sengen. Roper og hylar. Begynner deretter å filme personalet med mobilen. Ler og truer med å legge ut video på sosiale media som tik tok. Sier flere ganger at videoen er ute på internett, samtidig som hen hylar og skriker voldtekt. Med vekter og lege blir pas fratatt mobilen sin. Får den tilbake senere på kvelden og sier hen sletter video etter gjentatte oppfordringer fra personalet.

Sosiale medier

Det skal foreligge et todelt samtykke til:

- 1) Et samtykke til å ta bilder, film og lydopptak
- 2) Et samtykke til å publisere filen

Dette gjelder alle.

[Lov om behandling av personopplysninger \(personopplysningsloven\) - Lovdata](#)



SYKEHUSET ØSTFOLD

**VI ER HER FOR Å
HJELPE DEG**

- ✓ Det er ikke tillatt å filme eller ta opp lyd uten helsepersonellens samtykke.
- ✓ Vi forventer å bli behandlet med respekt i jobben vår, og tolererer ikke å bli utsatt for vold eller truende adferd i form av ord eller handling.

Takk for forståelsen!

Arbeidsgiver skal sikre et fullt forsvarlig arbeidsmiljø

Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv. (arbeidsmiljøloven)

Kapittel 4. Krav til arbeidsmiljøet

§ 4-1. *Generelle krav til arbeidsmiljøet*

(1) Arbeidsmiljøet i virksomheten skal være fullt forsvarlig ut fra en enkeltvis og samlet vurdering av faktorer i arbeidsmiljøet som kan innvirke på arbeidstakernes fysiske og psykiske helse og velferd. Standarden for sikkerhet, helse og arbeidsmiljø skal til enhver tid utvikles og forbedres i samsvar med utviklingen i samfunnet.

§ 4-3. *Krav til det psykososiale arbeidsmiljøet*

(3) Arbeidstaker skal ikke utsettes for trakassering, herunder seksuell trakassering, eller annen utilbørlig opptreden. Med trakassering menes handlinger, unnlatelser eller ytringer som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlige, nedverdiggende eller ydmykende. Med seksuell trakassering menes enhver form for uønsket seksuell oppmerksomhet som har som formål eller virkning å være krenkende, skremmende, fiendtlig, nedverdiggende, ydmykende eller plagsom.

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

Vold og trusler – en barriere mellom pasient og helsepersonell



Bilde lånt fra: [Anything but a Typical Day at the Office | SoloProtect US - SoloProtect U](#)

Tvang og maktbruk - somatiske avdelinger



Fremgangsmåte

Med tvang eller makt i denne sammenheng menes handlinger som pasienter aktivt motsetter seg verbalt eller fysisk.

Bruk av tvang eller makt kan etter en konkret vurdering være aktuelt ved

- 1) ytelse av helsehjelp, eller
- 2) dersom en pasient vurderes å være til fare for andre.

All bruk av tvang og makt forutsetter et rettslig grunnlag. Hva slags rettslig grunnlag som skal begrunne maktbruken vil være avhengig av situasjonen. Aktuelle rettsgrunnlag kan være:

1) *Helsepersonelloven § 7*

Bestemmelsen pålegger helsepersonell plikt til å yte øyeblikkelig hjelp.

Hjelpeplikt vil gjelde i situasjoner der det oppstår et akutt behov for undersøkelse og behandling, blant annet for å gjenopprette og/eller vedlikeholde vitale funksjoner, for å forhindre eller begrense alvorlig funksjonsnedsettelse som følge av skade og sykdom eller for å gi akutt smertelindring. Videre vil hjelpeplikt kunne foreligge når det er påtrengende nødvendig av hensyn til andres liv enn pasientens, f.eks. når en pasient er til fare for andre pga. sin psykiske tilstand. Hjelpeplikten opphører når pasienten har fått tilstrekkelig hjelp og faren er over.

For mer informasjon om innholdet i hjelpeplikten vises det til [Krav til helsepersonells yrkesutøvelse. Helsedirektoratet](#)

Dette betyr konkret:

Så lenge det foreligger hjelpeplikt kan helsepersonell etter en konkret vurdering yte helsehjelp som pasienter motsetter seg. Det kan benyttes nødvendig maktbruk for gjennomføre helsehjelpen. Det kan også benyttes makt for å forhindre at en pasient skader andre, f.eks. på grunn av sin psykisk tilstand.

Merk: Så lenge plikten til å yte øyeblikkelig hjelp foreligger går hjelpeplikten foran pasientens selvbestemmelsesrett.

ANBEFALINGER

Innsatsteamet for forebygging av vold og trusler i Helse Sør-Øst har identifisert tiltaksområder som kan bidra til å redusere vold og trusler mot helsepersonell. Temaer som belyses i rapporten er utdanning, opplæring, prosedyrer, samarbeid, rapportering og ivaretagelse av medarbeidere. Helse Sør-Øst RHF forventer at sykehusene arbeider med lokal oppfølging av tiltakene som presenteres i rapporten.

Helse Sør-Øst anbefaler:

Utdanning

- Videreutvikle samarbeidet med utdanningsinstitusjonene og ha en åpen dialog om forventninger til praksisperioden. Sykehuset skal avklare om studentene har behov for opplæring i vold- og trusselhåndtering og eventuelt tilby supplerende opplæring. Studentene skal være forberedt på krevende pasientsituasjoner og gjerne ha gjennomført simulering- og ferdighetstrening i forkant av praksisperioden.
- Sykehusets kompetanseplaner for studenter skal omfatte kompetansekrav om opplæring i forebygging av vold og trusler.

Opplæring

- Det utarbeides systematikk og kompetanseplaner som sikrer at alle medarbeidere får jevnlig og nødvendig opplæring og øvelser i tråd med identifisert risiko.

Anmeldelser

- Det skal være lav terskel for å anmelde forhold hvor medarbeider har blitt utsatt for en volds- eller trusselhandling i tråd med det særskilte vernet for helsepersonell. (Straffeloven §265 og 286).
- Prosedyrer for anmeldelse av volds- og trusselhandlinger bør tydelig beskrive ansvar og forvaltning i sykehuset. Sykehuset bør anmelde på vegne av medarbeider og delta under avhør og rettsak, og ivareta sin omsorgsplikt gjennom prosessen.
- Volds- eller trusselhandlinger som foregår utenfor arbeidssted, men som blir begått på bakgrunn av medarbeiders yrkesutførelse, skal også anmeldes.

ID-kort

- Som hovedregel skal medarbeidere i sykehus benytte ID-kort med fullt navn, bilde og tittel. Dersom en risikovurdering tilsier at det er stor sannsynlighet for at medarbeidere vil kunne bli utsatt for trusler basert på at ID-kortet viser fullt navn, bør det gis unntak fra hovedregel. Da anbefales det et ID-kort med bilde, tittel samt ansattnummer og eventuelt fornavn.
- Sykehusene skal kartlegge og følge opp uønsket praksis med tildekking av identitet på ID- kort. Trykghetsskapende og forebyggende tiltak skal iverksettes for å ivareta helsepersonells sikkerhet.

- Sykehusene skal utarbeide retningslinjer for lydopptak, foto og filming i forbindelse med helsehjelp.

Samarbeid mellom helsetjenesten og politi

- Sykehusene skal ta initiativ til at det etableres lokal samarbeidsavtale mellom helsetjeneste og politi etter mal i rundskriv: Helsetjenestens og politiets ansvar for personer med psykisk lidelse - oppgaver og samarbeid.

Risikovurdering

- Kartlegging og risikovurdering av vold og trusler skal integreres i det systematiske HMS-arbeidet. Sykehusene bør ha en lik metodikk internt for kartlegging og risikovurdering, og denne skal baseres på kunnskap om vold i helsesektoren.
- Kunnskap om identifiserte sårbarheter og risikoscenarier bør være tilgjengelig for alle ledere som utfører lokale risikovurderinger. Det blir etablert en praksis for systematisk deling av alvorlige hendelser i regionalt HMS-nettverk for å øke kunnskap og forebygge vold og trusler.

Rapportering

- Arbeidsgiver og medarbeider må ha felles forståelse for hva som ligger i begrepene vold og trusler og snakke om situasjoner som er særlig gjeldende på den enkelte arbeidsplass.
- Det skal arbeides med tiltak for å oppnå en god meldekultur.

Ivareta medarbeidere som er utsatt for vold og trusler

- Sykehuset skal ha gode rutiner og systemer for å kunne forebygge, håndtere og følge opp hendelser med vold og trusler.
- Arbeidsgivere, medarbeidere, verneombud og tillitsvalgte skal jobbe i fellesskap med forebygging av vold og trusler.
- Vold og trusler skal settes på agendaen i relevante møter hvor arbeidsmiljø diskuteres, og det skal være en integrert del av det løpende forbedringsarbeidet lokalt.

Helse Sør-Øst
Rapport: forebygging av vold og
trusler mot helsepersonell (2023)

Vold og trusler på dagsorden

Opplæring og ressurspersoner

Kartlegging og risikovurdering

Rapportering og monitorering

Toleransegrense

Forebyggende tiltak
Egen sikkerhet

Oppfølging og ivaretagelse av
medarbeidere



Tiltak i intensivavdelingen SØK

Videre arbeid

- Beholde vold og trusler på dagsorden
- Rett pasient på rett sted – mottaksteam i SØ er under utarbeidelse
- Fortsette samarbeid internt i sykehuset og med andre sykehus og helseforetak

