

Etterlysning: Et tryggere psykisk helsevern

Svein A. Alfarnes
psykologspesialist, DPS Groruddalen, Ahus

Hilde Thomsen
Illustratør

Ansatte i psykisk helsevern bør likestille ivaretagelse av sikkerhet med behandling. Begge deler er like viktig.

I arbeidsmiljøloven står det at alle ansatte har rett til et trygt arbeidsmiljø. Vi vet at det er mange ansatte i NAV som gruer seg til å gå på jobb, fordi det skjer så mange episoder med trusler og vold, og de stoler ikke helt på sikkerhetsrutinene og systemtiltakene. I psykisk helsevern får alle ansatte generell undervisning om sammenhengen mellom psykisk uhelse, rus og voldsrisiko, samt innføring i klinisk bruk av screening sjekkliste V-RISK-10. Det arbeides systematisk med forebyggende tiltak. Sikkerhetsrutinene er slått opp på veggen.

Det er kun ansatte ved sikkerhetsavdelingene og de akuttpsykiatriske avdelingene som lærer hvordan de skal mestre en voldelig hendelse uten å komme til skade. Kompetansesentrene for sikkerhets-, fengsels- og rettspsykiatri tilbyr kurset MAP til alle ansatte i psykisk helsevern, der man lærer å vurdere risiko og strategier for å håndtere dem.

Opplæring i fysisk konflikthåndtering

Alle ansatte i psykisk helsevern, også de som arbeider ved poliklinikkene, burde få opplæring i fysisk konflikthåndtering eller terapeutisk mestring av vold og om effektive deeskaleringsteknikker. Det ville bli et bevis på at arbeidsgiver prioriterer sikkerheten like sterkt som behandlingen. De som arbeider i merkantile stillinger, er ofte de som først legger merke til ustabile og truende pasienter, og bør også få spesialopplæring i sikkerhet. Dessuten må det tenkes mye mer på den fysiske utformingen av behandler- og møterommene: Låsbrytere må fjernes, farlige gjenstander må fjernes, behandlerrommene bør ha to dører med tanke på fluktbehov ved utagering. Vi som arbeider i psykisk helsevern, er vant til å tenke at behandling er det viktigste. Vi ønsker at pasienten skal respondere på behandling og oppleve mindre angst eller depresjon, og kanskje få sove bedre og fungere bedre i hverdagen. Sikkerhet kommer i annen rekke.

... ansatte slutter fordi de frykter for sin egen sikkerhet og helse

Det er trolig bare sikkerhetsavdelingene som prioriterer annerledes. Det forklarer sannsynligvis hvorfor de fleste hendelsene på disse avdelingene ikke får svært alvorlige konsekvenser i form av alvorlige skader og drap: Personalet lærer å forebygge trusler og vold, blant annet ved hjelp av deeskaleringsteknikker (jf. safe-wards-modellen). De kan raskt håndtere en situasjon som innebærer at pasientens stem-mevolum stiger og vedkommende oppfører seg truende, slik at det ikke ender med fysisk utagering.

Forekomsten av trusler og vold

- Ved Akershus universitetssykehus registreres det mellom 400 og 1000 trussel- og vold-sepisoder i året ved de somatiske og psykiatriske avdelingene. Det er grunn til å anta at forekomsten er omtrent den samme ved de andre store sykehusene i hovedstaden, og i de store byene i Norge.
- Ved Nordlandssykehuset ble det i 2015 registrert 179 hendelser med vold og trusler. I 2019 økte forekomsten med hele 92 prosent, til 343 hendelser. Ved Universitetssykehuset i Nord-Norge (Tromsø) skjedde det 403 hendelser med trusler og vold i 2019 (Dagens Medisin, 2020).
- Akuttpsykiatrisk avdeling Ullevål registrerte 250 prosent økning av voldshendelsene fra 2015 til 2020. Den samme trenden har vært registrert ved Ahus og Østmarka.
- Ved Sykehuset Østfold Kalnes ble det registrert 1560 episoder med avvik vold, trusler og utagering i 2020. Det var registrert totalt 4 800 avvik de siste tre årene (NRK, 2021).

Alvorlige konsekvenser

En alvorlig konsekvens av økt forekomst av trusler og vold i behandlingsmiljøene i psykisk helsevern, er at ansatte slutter fordi de frykter for sin egen sikkerhet og helse. Lederne vet ikke hva de skal gjøre. For det samme skjer år etter år, uten at utageringene blir færre og sikkerheten for de ansatte bedre. En annen konsekvens er at behandlerne begynner å føle seg redde på jobben, og at de kan «ta med seg jobben hjem» ved å tenke på usikkerheten de opplever. En slik utrygghet kan også forplante seg videre til familielivet, og noen vil kanskje ta ut frustrasjonen på sin partner eller barn. En fryktkultur på jobben bør unngås. Derfor er det viktig med kurs for alle ansatte om sikkerhetstenkning, bruk av alarm, sikkerhetsrutiner, voldsrisikovurderinger og -håndtering.

Hvorfor har det skjedd en endring?

Det finnes ikke noen entydig forklaring på hvorfor forekomsten av trusler og vold mot ansatte i psykisk helsevern øker.

- Har det noe med samfunnsutviklingen å gjøre? Med at flere har falt ut av arbeidslivet og blitt fattige?
- Har det skjedd en økning av konsum av alkohol og narkotika?
- Har det med lover og regler å gjøre?
- Eller har det med systemet og de fysiske utformingene av rommene der kommunikasjonen mellom ansatte og klient skjer, å gjøre?
- Har det å gjøre med hvordan den ansatte møter klienten sin: med respekt og aksept eller med avvising, kommunikasjonsproblemer og grensesetting?

Mange voldsepisoder vet vi har sammenheng med kommunikasjonsproblemer eller grensesetting: avslag på beroligende medisin, eller avslag på søknad om økonomisk støtte, eller beskjed om at behandlingen avsluttes snart.

Selv om behandler oppleves som «hjelper» og «støtte» av klienten eller pasienten, er det ikke til å unngå at det i framtiden vil skje nye uønskede hendelser med verbale og fysiske trusler og fysisk vold mot ansatte

Hvordan forebygge og redusere forekomsten av trusler og vold?

Nylig skjedde det et nytt knivdrap hos NAV, åtte år etter at en mann-lig klient knivdrepte sin saksbehandler ved NAV Grorud etter å ha fått avslag på en økonomisk søknad. En kollega er skadet og får behandling på sykehus. De ansatte i NAV mener at sikkerheten kan økes med flere ansatte på jobb, at det må flere ressurser til. Det har også skjedd systemforandringer siden tragedien i 2013: Det er laget forandringer på kontorene, slik at det er mulig å flykte ut en alternativ dør. Det er mulig for ansatte å være flere kolleger når man skal møte en potensielt aggressiv klient. Det er sikkerhetspersonell som følger godt med underveis i møtene.

NAV arbeider systematisk med å forebygge og følge opp trusler og vold mot ansatte. NAV praktiserer også nulltoleranse for trusler og vold. Ved alvorlige hendelser kan klienten utestenges fra fysisk oppmøte ved NAV-kontoret eller bli anmeldt.

NAV har, til tross for de alvorlige episodene, registrert en gradvis reduksjon av forekomsten av trusler og vold. De fleste trusselhendelsene kommer fra telefon. Uønskede hendelser i samtalerom har ligget stabilt på omtrent 11 % siden 2016, og i 2019 på 10 % (NAV-rapport, 2020).

Veien videre

Selv om behandler oppleves som «hjelper» og «støtte» av klienten eller pasienten, er det ikke til å unngå at det i framtiden vil skje nye uønskede hendelser med verbale og fysiske trusler og fysisk vold mot ansatte. Vi som til daglig tenker på vår egen og andres sikkerhet på arbeidsplassen, og som gjør systematiske voldsrisikovurderinger, ønsker at både behandling og sikkerhet skal likestilles. Vi bør se litt mer på hvordan NAV gjennom mange år har arbeidet med å øke sikkerheten til alle ansatte. Til tross for at det skjer 2000 til 3 000 utageringsepisoder ved NAV-kontorene hvert år, er det svært sjelden at vi hører om alvorlige konsekvenser eller drap av ansatte. Store virksomheter bør satse på egen sikkerhetsavdeling, litt som en HR-avdeling, som skal bli best på sitt fagområde. Vi i psykisk helsevern må også arbeide systematisk med å bedre sikkerheten til de ansatte, og registrere faktiske aggresjonsepisoder. Alle ansatte må tenke sikkerhet. Først da vil arbeidsmiljøet og kulturen bli påvirket i positiv retning.

Uansett, forebyggende tiltak er det viktigste for å redusere forekomsten av trusler og vold mot ansatte.

Referanser

Arbeids- og velferdsdirektoratet, HR-avdelingen (2020). Vold og trusler mot ansatte i NAV 2019. HelseDirektoratet (2017). Kartlegging av vold mot helsepersonell og medpasienter, rapport IS2618. Tolfsen, C.B., Johansen, E. (21. mars 2021). Første gang «Marion» ble slått, var slaget så hardt at kroppen ble slengt bakover. nrk.no. <https://www.nrk.no/osloogviken/xl/en-ny-dag-truer-1.15225216>

Tømmerbakke, S.G. (11. mai 2020). En dobling av vold og trusler mot ansatte. Dagens medisin, <https://www.dagensmedisin.no/artikler/2020/05/11/en-dobling-av-vold-og-t...>