



Til  
Bystyrets kontor v/ Elise Støver Toft

Fra  
Byråd for eldre, helse og frivillighet

### Intern korrespondanse

Vår referanse: 2021/29365-3  
Saksbehandler: Kristine Milch  
Dato: 12. april 2021

## **Skriftlig spørsmål nr. 27 fra Diane Berbain (SV) vedrørende håndtering av vold, trusler og utagering mot ansatte i kommunens helsetjenester. Utvalg for helse og sosial 14.04.2021**

Hva er rutinene for å håndtere volds,- truslers- og utageringsepisoder mot ansatte og behandle avvikene som gjelder det på i kommunens helsetjenester?

Hva gjøres for å forebygge slike hendelser?

Spørsmål til byråden:

Hva er rutinene for å håndtere volds,- truslers- og utageringsepisoder mot ansatte og behandle avvikene som gjelder det på i kommunens helsetjenester?

Hva gjøres for å forebygge slike hendelser?

### **Svar fra byråden:**

Bergen kommune tar avvik det her vises til, på det største alvor. For å melde slike avvik, har vi et elektronisk varslingsystem som heter BK Kvalitet. Dette systemet har alle ansatte i kommunen tilgang til, og kommunen har hatt stor oppmerksomhet rundt bruken av systemet.

Når det gjelder helsetjenestene som ligger til byrådsavdeling for eldre, helse og frivillighet, jobber de forebyggende på ulike måter. Vi kan nevne:

- Undervisning for ansatte i håndtering av trusler og vold.
- Kollegastøtte
- Dokumentere hendelsene
- Følge prosedyren for håndtering av trusler og vold
- Samhandling med pårørende, fastlege og andre samarbeidspartnere
- Kompetansesenteret for Demens/undervisning
- Risikokartlegging av utsatte geografiske områder og pasienter
- Kulturbygging med "Psykologisk trygghet"
- Pasienthjem blir risikovurdert med jevne mellomrom, og ekstra dersom det meldes om uregelmessigheter
- Det settes inn forebyggende tiltak som følge av vekter, går to ansatte, eller leder snakker med bruker om hvordan det oppleves å gå i dette hjemmet
- Det øves i noen grad på hvordan opptre i slike situasjoner
- Ansatte har tatt nettkurs om trusler og vold
- Det utføres en arbeids plasskartlegging i pasientens hjem. Fastlegen kobles på og informeres

- Komme i posisjon og bygge relasjoner er god forebygging
- Tilbud om RESIMA- kurs for våre ansatte. Dette er to-dagers kurs som har fokus på forebygging og respons i møte med aggresjon.
- Tilbud om RESIMA-trener kurs, der nøkkelpersonell blir skolert for å være en ressurs i dette arbeidet på sitt sykehjem.
- Strukturert Etikk-arbeid. Her er tema som tvang og utagering ofte oppe
- Spesiell fokus på avviksregistrering der målet er kartlegging for forbedring.
- Tilbud om opplæring fra spesialisert personell fra vårt Kompetansesenteret for demens. Disse tilbyr undervisning til grupper/avdelinger som har/skal ta imot beboere med utagerende/voldelig adferd
- På legevakten har de vakthold 24/7/365. 1 vokter på dag, 1 på kveld og 2 på natt.
- Det foreligger overvåkningssystem, adgangskontroll og BLV har egne DECT-telefoner med overfallsalarm, brannalarm og assistansealarm (ved behov for medisinsk assistanse).
- Politiet blir tilkalt i krevende situasjoner.
- I fengselshelsetjenesten tas den ansatte inn til samtale når avvik mottas. Dette for å gi en mer utfyllende rapport, samt at det kartlegges om det er behov for å kontakte andre instanser for eksempel BHT.
- Det avtales også videre oppfølging med enhetsleder om dette er et ønske, eller enhetsleder opplever at det kan være et behov. Trusler fra innsatte tas på høyeste alvor, og anmeldes innimellom, da ofte i regi av KO.

Beate Husa - Byråd for eldre, helse og frivillighet

*Dokumentet er godkjent elektronisk.*