

Spørsmål 96 (2020) fra Tanja Vatnås (FRP): Rutiner i forbindelse med uønskede hendelser på legevakta

Til:	Rådmannen	Dato:	18.06.2020
Fra:	Tanja Vatnås (FRP)	Saksnr:	19/00066-113
		Deres ref:	

I forbindelse med den alvorlige voldshendelse på Nøsted brygge kunne vi lese i avisen at det oppstod en situasjon utenfor legevakta da flere av de involverte oppsøkte legevakten der de skadede var til behandling. Situasjonen opplevdes så uoversiktlig for de ansatte at de valgt å stenge dørene.

Spørsmål:

1. Hvordan ivaretas pasienter som kommer på døren til legevakten i en slik situasjon?
2. Hvilken oppfølging får de ansatte i etterkant av en slik hendelse?
3. I hvor stor utstrekning utsettes ansatte ved legevakten for vold og/eller trusler?
4. Hvilken systemer har Drammen kommune for å håndtere vold og/eller trusler mot helsepersonell?

Svar

1. Hvordan ivaretas pasienter som kommer på døren til legevakten i en slik situasjon?

Legevakta tar ofte imot pasienter fra voldshendelser, og hender at begge/motstridende parter kommer. Legevakta forsøker da å separere disse ved ikke ha de på samme venterom, men i hver sin del av legevakta.

Det oppleves som en utfordring når venner/familie til partene kommer til legevakt og det oppstår situasjon utenfor legevakten eller verste fall ytre venterom. Hvis situasjonen eskaleres varsler legevakta rutinemessig politiet dersom de ikke lykkes med å håndtere situasjonen selv.

Legevakta har også mulighet til å låse ytterdøren som et sikkerhetstiltak. I slike tilfeller vil telefonhenvendelser besvares som ellers og kamera fra resepsjonen overvåker inngangsdøren slik at pasienter som henvender seg blir sett og får nødvendig hjelp og oppfølging. Hjemmebesøk utføres som vanlig.

Styring og eierskap



Politisk sekretariat
Organisasjonsnummer
921234554

Postadresse
Postboks 7500
3008 DRAMMEN

Besøksadresse
Engene 1
3015 DRAMMEN

Telefon +47 32040000
kommunepost@drammen.kommune.no
www.drammen.kommune.no

2. Hvilken oppfølging får de ansatte i etterkant av en slik hendelse?

Legevakta følger egne prosedyrer i Sunnsoft- administrative prosedyrer (Legevakta har eget system for prosedyrer som følge av at de var IKS fram til 2020) for defusing (tidlig samtale om inntrykk rett etter en hendelse) og debriefing (mer formell og systematisk gjennomgang av hendelsen).

Når noen har opplevd situasjoner i pasientbehandlingen som de syntes er vanskelig, skal de ta kontakt med avdelingssykepleier. Ved behov for samtale skal den første samtalen foregå innen 72 timer, men gjerne tidligere hvis mulig. Er avdelingssykepleiere fraværende, vil det være dennes stedfortreder som gjennomfører samtalen

For øvrig gjøres oppfølging iht. Drammen kommunes rutine for Forebygging og håndtering av vold og trusler på arbeidsplassen

3. I hvor stor utstrekning utsettes ansatte ved legevakten for vold og/eller trusler?

Legevakta melder at de i liten grad utsettes for fysisk vold. Verbale trusler, sinne og aggresjon hender oftere. Sinne og irriterte skjer ukentlig, men trusler og aggresjon kanskje et par ganger i mnd. Hyppigheten av hendelser av mindre alvorlig karakter skjer er basert på anslag fra legevakten, da mindre hendelser ikke registreres systematisk i avvikssystemet. Dette vil bli tema på fagdager ved legevakten til høsten, hvor ansatte jobber i workshop omkring tema. Det arbeides også for at mindre hendelser skal registreres slik at virksomheten får bedre oversikt over det totale omfanget av vold og trusler både av alvorlig og mindre alvorlig karakter. All form for psykisk, verbal eller fysisk vold og trusler er uakseptabelt.

4. Hvilken systemer har Drammen kommune for å håndtere vold og/eller trusler mot helsepersonell?

Legevakta har fokus på sikkerhet. De ansatte ved legevakta bruker voldsalarm, har hatt fagdager med tema, vært kurset i konflikt og beskyttelsesteknikk fra politi og andre aktører. Legevakta melder at det er potensiale for å trene mer på håndtering av slike hendelser enn det som er gjort til nå. Det er kultur for å kunne prate om hendelser. Legevakten har plan om å gjennomføre trening av dette ved bistand fra politiet, men det er utsatt til høsten på grunn av pandemien. Målet er gjennomgang av dette temaet årlig, inkludert trening på beskyttelsesteknikk.

Ellers brukes avvikssystemet for melding, men dette blir ofte ikke gjort ved mindre hendelser eller aggresjon.

Drammen kommune har egen overordnet rutine for Forebygging og håndtering av vold og trusler på arbeidsplassen (EQS- rutine 3343). Legevakta har egen prosedyrer i Sunnsoft for håndtering av trusler og vold. Det er fremdeles noe gjenstående arbeid med implementering i kvalitetssystemet EQS av virksomhetsspesifikke rutiner i alle virksomheter.

Dokumentet er sendt elektronisk uten underskrifter