



HELSETILSYNET

tilsyn med barnevern, sosial- og helsetjenestene

Unntatt fra offentlighet i henhold til offl.
§ 13 jf. fvl. § 13 første ledd nr. 1

DERES REF: / YOUR REF:

VÅR REF: / OUR REF:

DATO: / DATE:

2

Vedtak om advarsel

Statens helsetilsyn har vedtatt å gi deg en advarsel i medhold av helsepersonelloven § 56 første ledd. Vi har kommet til at du ved å slå og ved å urettmessig bruke tvang/makt ovenfor en bruker har brutt kravet til faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp i helsepersonelloven § 4.

Du kan klage på vedtaket innen tre – 3 – uker fra du mottar dette brevet.

Saksbehandlingen hos Statens helsetilsyn

Statens helsetilsyn viser til tilsynssak oversendt fra Fylkesmannen i [redacted] ved brev datert [redacted] knyttet til din autorisasjon som hjelpepleier. Tilsynssaken gjelder din handlemåte ovenfor én bruker den [redacted] 2017, herunder mistanke om urettmessig bruk av tvang og makt.

Vi sendte deg et foreløpig svar ved brev av [redacted] med informasjon om forventet saksbehandlingstid.

Vi orienterte deg i brev datert [redacted] om at vi ville vurdere å gi deg en advarsel. Du uttalte deg til dette i brev datert [redacted]

Ved brev av [redacted] anmodet vi om opplysninger fra [redacted] kommune. Vi mottok de etterspurte opplysningene ved brev fra [redacted] kommune av [redacted]

Saksforholdet

Du er utdannet ved [redacted] og fikk autorisasjon som hjelpepleier den [redacted]. Du er født [redacted] og ditt helsepersonellnummer er [redacted]

Statens helsetilsyn har vurdert saken på grunnlag av dine uttalelser og dokumentene du har fått oversendt tidligere i saksbehandlingen. Under gjør vi rede for de forholdene som har hatt betydning for vår vurdering.

Opplysninger om ditt arbeidsforhold

██████████ kommune opplyste i brev av ██████████ at du har vært ansatt ved ██████████ i 10 år og at du har utført dine arbeidsoppgaver på en tilfredsstillende måte. Ifølge brev fra ██████████ av ██████████ jobbet du som vikar i en 64 % stilling ved ██████████ på tidspunktet for hendelsen, med permisjon fra opprinnelig stilling. Det er opplyst i sakens dokumenter at du på bakgrunn av hendelsen den ██████████ ble suspendert fra din stilling med virkning fra ██████████. Du fikk tilbake din jobb fra ██████████ i fast ██████████ % stilling, men jobber på en annen gruppe enn før suspensjonen. Etter suspensjonen opplyser arbeidsgiver at du har fungert fint og at brukeren ikke har vært negativ til deg etter hendelsen. Du har blitt fulgt opp med samtaler med bedriftshelsetjenesten og nærmeste leder.

Opplysninger fra ██████████ kommune

Fylkesmannen opprettet tilsynssak mot deg etter å ha mottatt melding fra din arbeidsgiver av ██████████ vedrørende din handlemåte ovenfor en bruker den ██████████. Arbeidsgiver har innhentet informasjon fra deg og fra kollegaer som observerte hendelsen, og legger til grunn at du og arbeidsgiver har motstridende opplevelse av hvordan hendelsen forløp. Arbeidsgiver beskriver høylytt diskusjon med bruker med ufin ordbruk, bruk av makt og tvang mot bruker hvor det ikke foreligger vedtak om bruk av tvang, og slag mot bakhodet til bruker.

Arbeidsgiver beskriver at situasjonen utartet seg ute på verandaen og fortsatte inne i avdelingen, med både høylytt diskusjon, slag og bruk av tvang og makt for å få brukeren inn på rommet. Du fikk tilbud av en kollega om at hun kunne overta situasjonen, noe du ikke responderte på. Du fikk brukeren inn på rommet, men ble ikke med inn selv. Du skal etter dette ha blitt enig med din kollega om at hun (kollegaen) skulle følge opp brukeren resten av vekten. Arbeidsgiver oppgir at du selv rapporterte hendelsen til avdelingsleder dagen etter, og at du har skrevet om hendelsen i brukers journal.

Avviksmeldinger fra kollegaer

Fire kollegaer leverte avviksmeldinger fra hendelsen og var inne til samtale og forklarte seg til enhetsleder, avdelingsleder og tillitsvalgt. Disse samtalene ble referatført.

De fire avviksmeldingene beskriver at tre av din kollegaer var ute på terrassen i tillegg til deg og brukeren. De hørte at brukeren beskyldte deg for å ha tatt en ██████████ at brukeren var verbalt høylytt og kom med mange stygge ord. De hørte at du benektet å ha stjålet fra brukeren, og at ordvekslingen mellom dere utviklet seg til en veldig ufin og høylytt diskusjon, der du til slutt ba brukeren flere ganger om å holde kjeft og dra seg inn på rommet.

Brukeren gikk inn fra terrassen etter dette, men var fortsatt irritert og høylytt. Du tok tak i brukeren for å lede ██████████ inn på rommet sitt, noe ██████████ motsatte seg. Ifølge meldingene tok du da tak i brukeren med makt for å få brukeren videre ned i gangen og inn på rommet. Brukeren skrek voldsomt og klappet til deg, først på armen og så på øret. Du «klapper» så til brukeren med flat hånd i bakhodet, i ren refleks. Brukeren tok seg til hodet, bøyde seg ned og ropte mer. Det er skrevet at det ble brukt makt/tvang da du fulgte brukeren nedover gangen og inn på rommet.

Samtaler/møter mellom deg og arbeidsgiver etter hendelsen

[REDACTED]

I møtene har du redegjort for hendelsesforløpet og for din handlemåte. Du har vist til at det var i tråd med holdningsplanen å be brukeren om å gå på rommet sitt, for å skjerme [REDACTED] og medpasienter for brukers roping. Du har erkjent at du tok litt hardt i armen til brukeren. Da brukeren slo deg var din reaksjon å slå tilbake. Dette var en reflekshandling. Du traff brukeren i bakhodet. Du har gitt uttrykk for at du ble veldig overrasket over din egen reaksjon. Du ville sannsynligvis ikke gått så nære brukeren om du hadde tenkt på at [REDACTED] kunne slå, men du forventet ikke det.

Du har i møtene referert til holdningsplanen, der det sto at den som var i situasjonen skulle fullføre skjermingen, og at det var årsaken til at du ikke lot en kollega overta for deg. Du har også vist til at du opplevde at brukeren var «på glid» og at du derfor ikke responderte på tilbudet fra din kollega om å overta situasjonen.

Det fremgår av referatene i saken at du på spørsmål fra arbeidsgiver om du kunne gjort noe annerledes, har erkjent at du skulle latt en kollega overta situasjonen etter at brukeren hadde gått inn fra terrassen. Du innså at brukeren kan ha følt at [REDACTED] ble dratt og dyttet nedover korridoren, og at dette ikke er akseptabelt. Arbeidsgiver har i møtene lagt til grunn at du urettmessig brukte tvang og makt i situasjonen. Du har imidlertid presisert ovenfor arbeidsgiver flere ganger at du ikke brukte tvang og makt.

Opplysninger om brukeren

[REDACTED]

Etter anmodning fra Statens helsetilsyn har [REDACTED] kommune oversendt journalopplysninger om brukeren for perioden to uker før og to uker etter den aktuelle hendelsen og holdningsplan gjeldende for aktuelt tidspunkt.

Under området «Kommunikasjon» er den aktuelle hendelsen journalført av deg dagen etter hendelsen. Det er ellers få journalføringer under området i perioden.

I brukers plan står det hvordan helsepersonell skal håndtere og opptre i situasjoner der brukeren har «ufine utbrudd». Personellet skal da skjerme pasienten på rommet, ved at det først gis en vennlig beskjed om at [REDACTED] enten må slutte med kommentarene eller så må [REDACTED] følges på rommet. Dersom dette ikke har noen effekt, skal brukeren følges med en bestemt tone tilbake til rommet. Personalet skal ikke innlede eller følge opp diskusjoner med brukeren. Ved skjerming på rommet skal brukeren gis tid til å roe seg før en ansatt går inn og har en rolig samtale med [REDACTED]. Den som går inn på rommet bør være den samme som fulgte brukeren inn på rommet, i den hensikt å «rydde opp» i situasjonen. En annen ansatt overtar dersom den første ansatte ikke lykkes.

Virksomhetens rutiner

I brev av [redacted] redegjør [redacted] kommune for virksomhetens praksis og rutiner for håndtering av brukere som kan være fysisk eller verbalt utfordrende.

Det vises til at spesialsykepleier fra [redacted] psykiatriske sykehus ved flere anledninger har orientert om hvordan ansatte bør forholde seg til personer med [redacted]. Dette har vært utført både på generelt nivå og knyttet til den aktuelle brukeren spesielt. [redacted] kommune er deltaker i [redacted]-prosjektet [redacted] og har derfor et tett samarbeid med [redacted] sykehus. Både spesialsykepleier fra [redacted] og fagkonsulent ved demensenheten i [redacted] kommune har vært delaktig i utarbeidelse av holdningsplanen til den aktuelle brukeren.

Virksomheten har avholdt 3 kurs med innføring i terapeutisk konflikthåndtering i [redacted] og det er planlagt kurs i forebygging av vold og trusler [redacted]. [redacted] starter avdelingene opp med «Demensomsorgens ABC» i regi av Nasjonal kompetansetjeneste Aldring og helse. Alle ansatte har også blitt oppfordret til å gjennomgå videofilm og prosedyre om overgrep mot eldre.

Kommunen har et elektronisk kvalitets- og avvikssystem, hvor ansatte oppfordres til å melde avvik. [redacted] kommune har også oversendt prosedyre «A 10.10 Avdekke og håndtere overgrep eller mulig overgrep», gyldig fra [redacted]. Begrepet «overgrep» i prosedyren omfatter bruk av tvang eller makt, utskjelling og truende atferd. Dersom mildere overgrep ikke gir grunnlag for å kontakte politiet med en gang, er prosedyren at det skrives avviksmelding og meldes fra til leder. Leder vurderer om personalavdelingen skal kontaktes for vurdering av reaksjonsform.

Utdrag fra dine uttalelser til Fylkesmannen og Statens helsetilsyn

I uttalelsen til Fylkesmannen av [redacted] har du skrevet at hendelsen startet ute på terrassen, der brukeren beskyldte deg for å ha tatt [redacted], noe brukeren har gjort flere ganger siste tiden. Du følte deg oppgitt over det, og sa til brukeren at «nå må du gi deg, jeg har ikke tatt [redacted] din den er nede til vask», og videre «nå har det vært så mye tull med klærne dine at kanskje du skal begynne å vaske klærne dine selv». Brukeren reagerte med å bli enda mer sint og sa til deg at [redacted] skulle anmelde deg til både politi og sjefen.

Du presiserer at du ikke sa «hold kjeft» til brukeren, men du kan ha sagt «at nå må du tie stille», og du opplyser at du jobber med at du kan være verbalt høylytt. [redacted].

Videre har du skrevet at brukeren igjen begynte å kjeft på deg etter at dere var gått inn fra terrassen. Du ga brukeren beskjed om at [redacted] ikke kunne stå i gangen å kjeft og at [redacted] måtte gå inn på sitt eget rom. Da brukeren ikke hørte på det, gikk du bort til [redacted] for å føre brukeren inn på rommet. Du la den ene hånden på overarmen til brukeren [redacted]. Brukeren slo deg etter dette, med et slag som traff deg i venstre øre. Slaget gjorde vondt, også fordi du [redacted] og du reagerte med å slå tilbake med flat hånd som en reflekshandling. Brukeren slo deg lett mot brystet et par ganger, noe du ikke reagerte på. Du «får» brukeren i gang, og vurderte derfor at du kunne følge [redacted] inn på rommet, i stedet for

at din kollega kunne gjøre det. Du presiserer at du ikke dyttet brukeren bortover gangen og inn på rommet, men du var bestemt. Du avtalte med din kollega at hun overtok ansvaret for brukeren, og du snakket med din leder dagen etter.

Du har tenkt på hendelsen i ettertid og ser at du skulle handlet på en annen måte. Du beklager på det sterkeste at hendelsen fant sted. Du har lært av hendelsen og mener at du aldri vil gjøre noe lignende igjen.

I din uttalelse til Statens helsetilsyn av [REDACTED] viser du til at brukeren har vært vennlig mot deg etter hendelsen. Du opplever at både du og brukeren har lagt hendelsen bak dere. Du viser til at du og fire kollegaer fra avdelingen skal starte på et toårig kurs «Demensomsorgens ABC», noe du er glad for å få være med på.

Statens helsetilsyns vurdering

På bakgrunn av saksforholdet som beskrevet over vil vi vurdere om du har brutt kravet til faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp i helsepersonelloven § 4 første ledd.

Helsepersonelloven § 4 første lyder:

«Helsepersonell skal utføre sitt arbeid i samsvar med de krav til faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp som kan forventes ut fra helsepersonellens kvalifikasjoner, arbeidets karakter og situasjonen for øvrig.»

Helsepersonelloven § 4 stiller krav til faglig forsvarlighet, omsorgsfull hjelp og til det enkelte helsepersonells profesjonsutøvelse. Forsvarlighetskravet innebærer en plikt til å opptre i samsvar med de til enhver tid gjeldende faglige normer. Hva som er forsvarlig avgjøres på bakgrunn av en konkret vurdering i hvert enkelt tilfelle, og ikke etter hvordan helsepersonellet ideelt burde ha opptrådt.

Det sentrale vurderingstemaet er om du har brutt kravet til faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp i helsepersonelloven § 4 ved din handlemåte ovenfor brukeren den [REDACTED]

Vurdering av hvilket hendelsesforløp vi legger til grunn

Statens helsetilsyn har bevisbyrden i tilsynssaker. Alminnelig sannsynlighetsovervekt er tilstrekkelig. Det innebærer at vi må sannsynliggjøre hvilket saksforhold vi legger til grunn.

På bakgrunn av saksforholdet slik det er beskrevet ovenfor, legger vi til grunn at brukeren slo deg og at du slo brukeren tilbake med flat hånd i [REDACTED] bakhodet. Dette har du selv erkjent.

Du har nektet for å ha brukt tvang eller makt. Avviksmeldingene beskriver imidlertid at du tok tak i brukeren med makt for å få brukeren med deg til rommet [REDACTED] og at brukeren gjentatte ganger gjorde motstand. Statens helsetilsyn har lagt stor vekt på avviksmeldingene, som er skrevet tett opp til hendelsen og i detalj beskriver hendelsesforløpet den [REDACTED] på en likelydende måte. Vi har også lagt vekt på at du selv har erkjent at du kan ha holdt litt hardt i armen på brukeren, noe som etter vår vurdering støtter at du måtte bruke fysisk makt fordi brukeren gjorde motstand. At brukeren slo deg, noe brukeren ikke pleide å gjøre, støtter også at din

håndtering av brukeren i denne situasjonen var hardhendt. Vi vurderer dermed at det er sannsynliggjort at du brukte tvang/makt i situasjonen.

God praksis

Helsepersonell skal utføre sine oppgaver på en måte som tilfredsstillende kravene til faglig forsvarlig virksomhet og omsorgsfull hjelp. Å utføre hjelpen på en faglig forsvarlig og omsorgsfull måte innebærer blant annet å ha innsikt i og forståelse for pasientens situasjon, og ivareta deres behov for trygghet og sikkerhet. Videre stilles det krav om at helsepersonell må opptre med den største omtanke og respekt for pasientene, og at helsepersonell holder pasientenes integritet og verdighet høyt.

Helsepersonell møter i sin yrkesutøvelse situasjoner som er komplekse og utfordrende, og som kan medføre fare for både fysisk og psykisk press. Det forutsettes at helsepersonell kan håndtere slike situasjoner på en profesjonell måte. Som profesjonell yrkesutøver må du kunne sette egne reaksjoner og følelser til side. Du må kunne ha tilstrekkelig kontroll og dømmekraft til at du ikke handler i affekt. Dette er grunnleggende normer for menneskelig atferd i møte med syke og hjelpetrequende mennesker.

Helsepersonell skal kjenne til at pasienter/brukere med demens eller andre sykdommer kan utvise utagerende eller utfordrende atferd, og skal være forberedt på dette. Uavhengig av pasientens handlemåte er det helsepersonellet som har ansvaret.

Helsepersonell skal ha kunnskap om hvordan man opptrer i tilfeller der en pasient eller bruker helt eller delvis motsetter seg hjelp. Det er blant annet viktig at helsepersonellet bruker tid og gir god informasjon til pasienten. Bruk av tvang overfor personer er regulert i flere lover. Lovreglene skal sikre forsvarlige tjenester til pasienter og brukere, og trekker grensen mellom lovlig og ulovlig tvang.

Vår vurdering

Statens helsetilsyn har merket seg din anførsel om at slaget med flat hånd var en reflekshandling, som et resultat av at du selv ble slått. Vår vurdering er imidlertid at du i denne situasjonen burde vært oppmerksom på risikoen for utagerende atferd og håndtert situasjonen uten å slå tilbake. Ved å slå brukeren krenket du [redacted] integritet og verdighet. Ved din handling viste du manglende forståelse for brukerens situasjon, og du viste manglende dømmekraft og kontroll over egen reaksjon og handlemåte. Dette gjelder uavhengig av brukerens handlemåte. Vår vurdering er at det klart var i strid med kravet til faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp å slå pasienten.

Vi bemerker at det ikke foreligger vedtak om bruk av tvang og makt for denne brukeren etter pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 4A og at det heller ikke var påtrengende nødvendig å gi helsehjelp til brukeren uten [redacted] samtykke. Ved å være hardhendt og bruke fysisk makt da brukeren gjorde motstand, utviste du derfor urettmessig bruk av tvang og makt. Du handlet i tillegg utenfor brukerens holdningsplan, som beskriver hvordan lignende situasjoner skal håndteres. Vi viser også til at du var godt kjent med den aktuelle brukerens atferd.

Etter Statens helsetilsyns vurdering har du brutt kravet til faglig forsvarlighet og omsorgsfull hjelp i helsepersonelloven § 4 ved å slå og ved å urettmessig bruke tvang/makt ovenfor brukeren den [redacted]

Vurdering av om du skal gis en advarsel

Statens helsetilsyn har kommet til at du har brutt helsepersonelloven § 4. Vi vil derfor vurdere om du skal gis en advarsel i medhold av helsepersonelloven § 56 første ledd, som lyder:

«Statens helsetilsyn kan gi advarsel til helsepersonell som forsettlig eller uaktsomt overtrer plikter etter denne lov eller bestemmelser gitt i medhold av den, hvis pliktbruddet er egnet til å medføre fare for sikkerheten i helse- og omsorgstjenesten, til å påføre pasienter og brukere en betydelig belastning eller til i vesentlig grad å svekke tilliten til helsepersonell eller helse- og omsorgstjenesten.»

For å gi advarsel er det for det første et vilkår at du har handlet forsettlig eller uaktsomt. Vurderingstemaet i denne saken er om du har handlet uaktsomt. I denne vurderingen skal Statens helsetilsyn ta stilling til om du kan bebreides. Vi legger blant annet vekt på om du hadde handlingsalternativer i den aktuelle situasjonen.

Statens helsetilsyns vurdering er at du burde vært oppmerksom og forberedt på at brukeren kunne komme til å utviste utagerende atferd, slik at du ikke lot deg styre av din egen reaksjon på pasientens slag. Vår vurdering er videre at du hadde handlingsalternativer, idet du kunne overlatt ansvaret for brukeren til en annen ansatt. Statens helsetilsyn har på dette grunnlag kommet til at du handlet uaktsomt.

Det andre vilkåret som må være oppfylt er at handlingen er egnet til å «medføre fare for sikkerheten i helse- og omsorgstjenesten», «påføre pasienter og brukere en betydelig belastning» eller til i «vesentlig grad å svekke tilliten til helsepersonell eller helse- og omsorgstjenesten». Det er ikke avgjørende om handlingen i den aktuelle saken faktisk har fått slike konsekvenser.

Statens helsetilsyn finner det ikke tvilsomt at å slå en bruker/pasient og å utøve urettmessig tvang og makt, uavhengig av situasjonen i forkant, er egnet til å påføre pasienter en betydelig belastning og er egnet til å svekke tilliten til helsepersonell eller helse- og omsorgstjenesten i vesentlig grad.

Hovedvilkårene for å gi deg en advarsel i medhold av helsepersonelloven § 56 første ledd er oppfylt. Statens helsetilsyn skal likevel foreta en skjønnsmessig vurdering av om du skal gis en advarsel. En slik vurdering skjer med utgangspunkt i formålet med å gi advarsel, som er å reagere på alvorlige overtredelser av helsepersonelloven. Reaksjonen skal bidra til å fremme pasientsikkerhet, kvalitet i helse- og omsorgstjenesten og til å forhindre fremtidige lovbrudd.

Vi har merket oss at du på eget initiativ tok opp hendelsen med arbeidsgiver og at du i ettertid ser at du burde handlet annerledes og overlatt ansvaret for brukeren til en annen. Vi har videre merket oss at arbeidsgiver ikke har registrert lignende hendelser tidligere og at du har fått gode tilbakemeldinger fra arbeidsgiver etter at du kom tilbake i jobb. Det er også positivt at du skal starte på kurset «Demensomsorgens ABC» i regi av arbeidsplassen.

Statens helsetilsyn ser imidlertid svært alvorlig på at helsepersonell slår og urettmessig

bruker tvang og makt overfor pasienter og brukere.

Etter en helhetsvurdering har Statens helsetilsyn kommet til at din handlemåte var så alvorlig at du skal gis en advarsel.

Vedtak

Statens helsetilsyn gir deg i medhold av helsepersonelloven § 56 første ledd en advarsel for brudd på lovens § 4.

Vi sender informasjon om vedtaket til Inspektionen för vård och omsorg (IVO) i Sverige, Styrelsen for Patientsikkerhed i Danmark og andre aktuelle instanser (arbeidsgiver, avtalepart, etc.). Se vedlagte kopi.

Klagerett

Du har rett til å klage på vedtaket, jf. forvaltningsloven § 28. Klagefristen er tre – 3 – uker fra du mottar dette brevet. Vi viser til vedlagte informasjonsskriv som har nærmere opplysninger om reglene for klage.

En eventuell klage sender du til Statens helsetilsyn. Det er Helseklage ved Statens helsepersonellnemnd som er klageinstans, jf. helsepersonelloven § 68 andre ledd.

Med hilsen

Heidi Merete Rudi e.f.
assisterende direktør

seniorrådgiver

Brevet er godkjent elektronisk og sendes derfor uten underskrift

Vedlegg:

Melding om rett til å klage over forvaltningsvedtak

Kopi av melding til Inspektionen för vård och omsorg (IVO) og Styrelsen for Patientsikkerhed

Kopi til:

Fylkesmannen i [redacted]
[redacted] kommune v/rådmannen

Juridisk saksbehandler: seniorrådgiver [redacted]

Helsefaglig saksbehandler: seniorrådgiver [redacted]