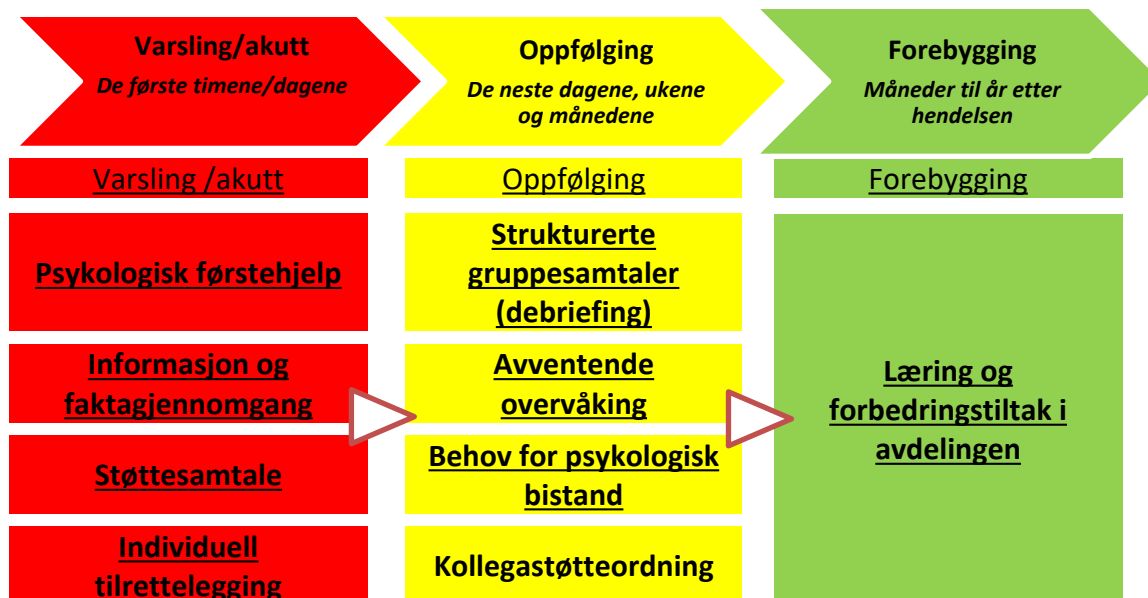
 HELSE BERGEN Haukeland universitetssjukehus	<h2>Ivaretakelse av medarbeidere etter alvorlige hendelser</h2>
Kategori: Ledelse og styringssystem/Personal	Gyldig fra/til: 12.08.2024/12.08.2025
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Fellesdokumenter/Ledelse og styringssystem	Versjon: 2.02
Godkjenner: Bua, Ingvild	Retningslinje
Dok. ansvarlig: Kriseteamet	Dok.id: D69140

Oversikten inneholder lenker til ivaretakelse og oppfølging i ulike faser etter en alvorlig hendelse:



1 Hensikt

Retningslinjen har som mål å bidra til god ivaretakelse av medarbeidere, arbeidsmiljø og organisasjon i ulike faser etter alvorlige hendelser. God ivaretakelse og oppfølging kan bidra til å styrke arbeidsmiljøet og bidra til en kultur hvor medarbeidere opplever å bli sett og anerkjent.

2 Målgruppe og avgrensning

Retningslinjen gjelder for alle ledere og medarbeidere i Helse Bergen ved alle typer alvorlige, arbeidsrelaterte hendelser. Retningslinjen gjelder også ivaretakelsestiltak for andre involverte (eksempelvis innleid personell, studenter, hospitanter) i akutt fase fram til oppfølging fra dennes arbeidsgiver/organisasjon er sikret. Andre retningslinjer kan utdype oppfølging på spesifikke områder. «Ivaretakelse av medarbeidere etter svært alvorlige, pasientrelaterte hendelser» supplerer denne retningslinjen og beskriver forsterkede ivaretakelsestiltak ved hendelser med behov for særskilt oppfølging.

3 Definisjoner

En alvorlig hendelse er en hendelse som ikke er påregnelig, eller som kan være påregnelig, men likevel svært alvorlig for medarbeidere. Dette kan for eksempel være:

- Suicid hos pasient
- Uventet/unaturlig dødsfall hos pasient
- Uønskede hendelser med alvorlig konsekvens for pasient
- Drap, vold og trusler mot pasient eller medarbeider
- Plutselig dødsfall hos leder eller kollega
- Alvorlige ulykker

4 Ansvar

Oppfølging av alvorlige hendelser er et lederansvar og følger lederlinja.

Ledere på alle nivåer har ansvar for å ivareta medarbeidere etter alvorlige hendelser. Ansvarshavende på vakt har ansvar for ivaretagelse og oppfølging i akutt fase fram til leder er varslet.

5 Gjennomføring

Ivaretagelse kan skje individuelt eller i gruppe og vil være aktuelt i ulike faser etter hendelsen. Fasene vil være overlappende og kan ha ulik lengde. Tiltakene kan overlappe og ha annen rekkefølge enn det som er beskrevet i retningslinjen.

Leder skal søke råd og veiledning fra sin nærmeste leder. I tillegg kan [bedriftshelsetjenesten \(BHT\)](#) og [Seksjon for prestetjeneste og etikk](#) bidra med råd og veiledning. [Verneombud](#), [tillitsvalgte](#) og kollegastøtteordningen vil kunne bidra med gode råd og innspill til oppfølgingen.

5.1 Varslings-/ akuttfasen – de første timene/dagene

De viktigste tiltakene leder bør sørge for i akuttfasen er psykologisk førstehjelp, informasjon og faktagjennomgang, støttesamtale og individuell tilrettelegging.

5.1.1 Psykologisk førstehjelp

«Psykologisk førstehjelp» innebærer informasjon, støtte og omsorg.

Det er viktig å forsikre de(n) kriserammede om at det de opplever er normale reaksjoner på en unormal situasjon. De fleste mennesker vil mestre krisesituasjoner uten senvirkninger.

- Skjerme og trygge
- Varsle nærmeste leder
- Spørre medarbeideren hvilken praktisk hjelp han/hun har behov for
- Sikre at direkte involverte medarbeidere ikke går hjem til tomt hus eller blir alene den første tiden etter hendelsen

5.1.2 Informasjon og faktagjennomgang

Ved faktagjennomgang inkluderes vanligvis de som er direkte berørt av hendelsen. Fokus er på det som har hendt og videre plan. Dette bidrar til klarhet i hendelsesforløpet og kan skape trygghet gjennom å redusere usikkerhet og redsel, samt å oppklare misforståelser.

- Gjennomgå fakta
- Unngå kritikk
- Fortelle hva som skal skje videre
- Samle spørsmål som krever svar fra andre
- Oppmuntre til aktiv sosial støtte og tilhørighet i gruppen

5.1.3 Støttesamtale

Involverte medarbeidere skal rutinemessig tilbys samtale etter alvorlige hendelser. Samtalen(e) skal formidle støtte og omsorg. Tilbudet om samtale må være relevant og på medarbeiderens premisser. Dersom medarbeideren gir klart uttrykk for å ikke ønske støttesamtale, må leder sikre at oppfølging og dialog gjennomføres på annen måte. Det må formidles aksept for at samme situasjon kan oppleves forskjellig og med ulik alvorlighetsgrad av ulike medarbeidere.

- Invitere til å fortelle
- Være forståelsesfull, empatisk og rolig
- Lytte oppmerksomt
- Ikke grave for dypt i følelsene
- Være oppmerksom på medarbeidere som virker særlig berørt eller opprørt
- Formidle at situasjonen tas hånd om/følges opp
- Ivareta konfidensialitet

5.1.4 Individuell tilrettelegging

Det kan være behov for forskjellige typer tilrettelegging knyttet til arbeidsoppgaver og arbeidstid avhengig av hendelsens alvorlighetsgrad og involverte medarbeideres reaksjoner på hendelsen. Leder vurderer i dialog med involverte medarbeidere hvilke arbeidsoppgaver, og arbeidsmengde, medarbeideren skal utføre de nærmeste dagene etter hendelsen.

5.2 Oppfølgingsfasen – de neste dagene, ukene og månedene

5.2.1 Strukturert gruppesamtale (debriefing)

Oppfølgingsmøter og -samtaler for de involverte anbefales organisert i løpet av de neste dagene/ukene. Seksjon for prestetjeneste og etikk, samt Bedriftshelsetjenesten, kan bistå i gjennomføring.

Strukturert gruppesamtale

Det som kommer frem i samtalen er taushetsbelagt.

a. Innhold

- Fokus på fakta – gi informasjon
- Roller og oppgaver (i hendelsen)
- Inntrykk og tanker
- Positive opplevelser medarbeiderne har i samarbeidet eller i kontakten med pasient

b. Organisering

- Leder har ansvar for å organisere gruppen(e) og vurdere behov for å gjenta gruppesamtaler
- Deltakere skal være avklart og innkalt på forhånd
- Gruppen bør ikke overskride 8 personer
- Gruppesammensetning:
 - Bør ha tilnærmet samme eksponering i hendelsen
 - Vurdere hvem som skal delta i hvilken gruppe (profesjon, vaktlag)
 - Ved svært alvorlige, pasientrelaterte hendelser bør leder ikke lede eller delta

5.2.2 Avventende overvåking

I oppfølgingsfasen er det viktig å fange opp eventuelle behov for videre tiltak. Individuell tilrettelegging kan i mange tilfeller forebygge sykefravær. Sykefravær følges opp på vanlig måte, med tettere kontakt ved behov.

- Hold kontakt med berørte ansatte
- Spør omsorgsfullt om hvordan ting går og vis interesse for svarene
- Sjekk at medarbeider(e) har den hjelpen de trenger, tilrettelegging eller oppfølging

5.2.3 Behov for psykologisk bistand

Enkelte kan ha behov for psykologisk bistand etter krisesituasjoner, særlig når krisereaksjoner vedvarer over tid eller tiltar i styrke. Kontakt [bedriftshelsetjenesten \(BHT\)](#) for informasjon.

5.3 Forebyggingsfasen – måneder til år etter hendelsen

5.3.1 Læring og forbedringstiltak i enheten

Etter den akutte fasen, bør hendelsen gjennomgås i systemperspektiv. [Hendelsesanalyse](#) eller [hendelsesgjennomgang](#) er aktuelle verktøy. Hensikten er å bidra til læring og å redusere

sannsynlighet for at lignende hendelser kan oppstå igjen, eller for å redusere konsekvensene av lignende hendelser. Ved noen hendelser er det nødvendig å sette inn tiltak allerede i akutfasen for å hindre at lignende hendelser skjer igjen.

Involverte medarbeidere har gjerne forslag til forbedring som bør tas på alvor. Involvering av frontlinjepersonell i læringsaktivitet kan bidra til mestring og fremme læring, tilheling og forsoning.

Faglig veiledning, informasjon om kriser og stressreaksjoner, opprettelse av kollegastøttegrupper og andre tiltak kan bidra til at medarbeidere er bedre rustet når kriser oppstår.

En kultur preget av åpenhet, tillit og psykologisk trygghet vil kunne bidra til å forebygge uønskede hendelser, og vil i tillegg være et viktig fundament for læring og utvikling i organisasjonen.

6 Referanser

6.1 Interne referanser

1.1.8.4-08	Prinsipper for håndtering av uønskede hendelser
1.1.8.4-11	Uønskede hendelser - melding, saksbehandling og læring
1.1.8.4.1-01	Hendelsesanalyser
1.1.8.4.1-02	Hendelsesgjennomgang
1.1.9-4.2-01	Sjekkliste etter alvorlige hendelser
1.1.9-4.2-03	Ivaretagelse av medarbeidere etter svært alvorlige, pasientrelaterte hendelser
1.1.9-4.2-04	Krisestøtte til ledere ved svært alvorlige, pasientrelaterte hendelser
1.1.9-4.2-05	Samarbeid mellom ledere, tillitsvalgte og verneombud ved svært alvorlige pasientrelaterte hendelser
1.1.9-7-01	Hvordan melde arbeidsrelatert skade eller arbeidsrelatert sykdom
2.3.2-01	Retningslinjer for media på sjukehuset (Kommunikasjonsavdelingen)

6.2 Eksterne referanser

7 Forankring

Kvalitet og pasientsikkerhetsutvalget 11 mai 2021- K-sak 19-21

8 Endringer siden forrige versjon

Forlenget gyldighet til 12.08.2025 Pkt. 5. Fjernet krisestøtteteam og psykososialt støtteteam som rådgivende støtte.