

## Vold og trusler i ambulansetjenesten – behov for nasjonal koordinering

*Henriette Riley, førsteamanuensis UIT Norges Arktiske universitet/forskningsleder Psykisk helse og rusklinikken  
Universitetssykehuset Nord-Norge*

*Ståle Bratland, høgskolelærer UIT Norges Arktiske universitet*

*Thomas Hansen, universitetslektor UIT Norges Arktiske universitet*

En rekke medier har de senere årene beskrevet en krevende hverdag hvor ambulanspersonell opplever vold og trusler på jobb. Den 19.11.22 forteller «Morten» til NRK om hvordan han ble forsøkt skadet med en skarp gjenstand og måtte fysisk ta kontroll over pasienten ([https://www.nrk.no/rogaland/manglende-kompetanse-i-arbeidshverdagen - -kan-fa-fatale-folger-1.16136319](https://www.nrk.no/rogaland/manglende-kompetanse-i-arbeidshverdagen--kan-fa-fatale-folger-1.16136319)). Budskapet er gjennomgående, det ønskes mer kompetanse for å ivareta seg selv og pasientene.

Bildet som tegnes stemmer i stor grad med konklusjoner fra arbeidstilsynets rapport etter tilsyn med ambulansetjenesten i 2018-2019. Tjenesten var i liten grad forberedt på utfordringene ambulanspersonellet møter når pasienter opptrer truende eller voldelig. Risikovurdering, planer og forebyggende tiltak manglet ([arbeidstilsynets-tilsyn-og-veiledning-i-ambulanse-tjenesten-i-2018-2019.pdf](#)).

Samfunnsansvaret med å levere akuttmedisinsk helsehjelp til befolkningen gir flere utfordringer for ansattes sikkerhet. Ambulanspersonellet er ofte første møte med helsetjenestene for pasienter og pårørende i krise, hvor situasjon og tilstand er uavklart. For å yte god helsehjelp må ambulanspersonell tett på i ukjente og uavklarte omgivelser. Arbeidet består ofte av kontakt med mennesker i en svært sårbar situasjon med høyt stressnivå. Følelser og adferd kan komme til uttrykk i form av aggresjon, sinne og forvirring. Årsaksforholdene er ofte komplekse og kan være komplikasjoner til medisinske tilstander, ha utgangspunkt i psykisk uhelse, livskrise eller være en konsekvens av ruspåvirkning. Omfanget av vold og trusler oppleves betydelig og urovekkende for ambulanspersonellet som utøver denne viktige samfunnsfunksjonen.

Pasienter som fremviser sterke uttrykk som aggresjon og trusler, står ofte i en situasjon preget av bunnløs redsel, fortvilelse eller virkelighetsbrist. Ambulanspersonell på sin side står i den krevende spagaten med å gi helsehjelp og samtidig ivareta sikkerhet for seg selv og sin kollega. Ambulanspersonellet har svært høy motivasjon for å yte hjelp til pasientene. Retten til helsehjelp sitter i ryggmargen, både moralsk og juridisk. Alternativet, å ikke hjelpe, har liten eller ingen tradisjon i norsk ambulansetjeneste. Høy motivasjon for å yte helsehjelp kombinert med liten grad av forberedthet til å håndtere sterke følelser og truende adferd, er en sentral risikofaktor for uønskede hendelser.

I etterkant av Arbeidstilsynets rapport utviklet eller kjøpte hvert enkelt helseforetak egne bedriftsinterne kurs for å øke kompetansen og bevisstheten rundt vold og trusler i ambulansetjenesten. Initiativene var påkrevd, men gir etter vårt skjønn uønsket variasjon i kompetanse, prosedyrer og planer. En nasjonal samordning er etter vår mening sterkt ønsket og vil sikre enhetlig og kunnskapsbasert utvikling av ambulansetjenesten til det beste for pasienter og ansatte.

Dette må vi løse i fellesskap. Arbeidsgivere, ansatte og utdanningsinstitusjoner må arbeide sammen for å utvikle kunnskap og kompetanse som bidrar til god pasientbehandling og økt sikkerhet. Vi mener løsningene må være tilpasset ambulansetjenesten, fremme dialog og ivareta sikkerhet. Det må defineres en tydelig grense og utvikles felles situasjonsforståelse for når oppdragene skal løses i samarbeid med politi. Vi må følge prosessen med forskning for å sikre rett kurs. Arbeidet må intensiveres nå. Det fortjener de ansatte og pasientene.