

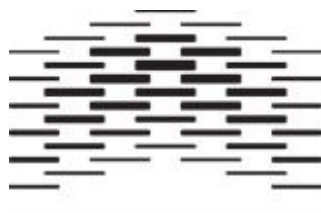
MASTEROPPGAVE
Læring i komplekse systemer
November 2016

Sikkerhetskultur i omsorgsarbeid
- En studie av personellsikkerhet

Safety culture in health care
- A study in personnel safety

Ingeborg Oprann

Fakultet for helsefag
Institutt for atferdsvitenskap



HØGSKOLEN I OSLO
OG AKERSHUS

Forord

Arbeidet med masteroppgaven har vært både utfordrende og lærerikt.

Jeg vil gjerne takke virksomhetene som gjorde studien mulig; tusen takk for deltagelse i spørreundersøkelsen.

Jeg vil rette en stor takk til min veileder Jan Wright for konstruktiv veiledning, grundige tilbakemeldinger og gode innspill under arbeidet med oppgaven. Jeg vil også takke psykologspesialist og atferdsviter Jens Skår som var den som viste meg '*atferdsanalyset*', noe som påvirket valget av mastegradsutdanning.

Jeg er også takknemlig for alle gode venner og kolleger som har kommet med innspill underveis i prosessen. En stor takk til min søster Ragnhild Oprann som har kommentert seg gjennom hele oppgaven.

Til slutt vil jeg takke arbeidsgiver og mine gode kolleger for å legge til rette slik at jeg har kunnet gjennomføre masterstudiet og arbeidet med denne masteroppgaven uten for mye om og men.

Takk!

Innholdsfortegnelse

| | |
|---|-----------|
| Forord..... | 2 |
| Tabell- og figurliste..... | 5 |
| Tabeller | 5 |
| Figurer | 5 |
| Artikkel 1..... | 6 |
| <i>Sikkerhetskultur i omsorgsarbeidet.....</i> | <i>6</i> |
| Sammendrag..... | 7 |
| 1.0 Innledning..... | 8 |
| 2.0 Problemstilling..... | 9 |
| 2.1 Tidligere forskning..... | 10 |
| 3.0 Teoretisk perspektiv..... | 13 |
| 3.1 Kulturbegrepet..... | 13 |
| 3.1.1 Organisasjonskultur..... | 15 |
| 3.1.2 Nivåer av organisasjonskultur..... | 18 |
| 3.2 Sikkerhetskultur | 20 |
| 3.2.1 En god sikkerhetskultur? | 21 |
| 3.3 Ledelsens betydning for sikkerhetskulturen..... | 23 |
| 4.0 Vold og trusler om vold..... | 25 |
| 4.1 Årsaker til utfordrende atferd..... | 26 |
| 4.2 Tvang og makt..... | 27 |
| 4.3 Forebygging av vold og trusler om vold | 28 |
| 4.3.1 Kompetanse..... | 30 |
| 5.0 Oppsummering..... | 31 |
| 6.0 Konklusjon..... | 34 |
| 7.0 Referanser Artikkel 1..... | 36 |
| Artikkel 2..... | 44 |
| <i>Personellsikkerhet i fokus</i> | <i>44</i> |
| Sammendrag..... | 45 |
| 1.0 Innledning..... | 46 |
| 2.0 Mål og metode..... | 47 |
| 2.1 Mål | 47 |
| 2.2 Datagrunnlag og metode | 48 |
| 2.2.1 Utvalg, representativitet og frafall | 48 |
| 2.2.2 Metode | 51 |
| 2.3 Datainnsamling | 55 |
| 2.4 Generalisering, reliabilitet og validitet..... | 56 |
| 2.5 Etikk | 58 |
| 2.6 Metodekritikk..... | 59 |
| 3.0 Resultater..... | 61 |
| 3.1 Bakgrunnsvariabler | 61 |
| 3.1 Forhold som påvirker de ansattes sikkerhet | 63 |
| 3.1.1 Utbredelse, forekomst og konsekvenser av vold og trusler om vold..... | 63 |
| 3.1.2 Årsaker til vold og trusler om vold..... | 68 |

| | |
|--|------------|
| 3.1.3 Forebygging av vold og trusler om vold..... | 72 |
| 3.1.4 Bruk av tvang og makt..... | 73 |
| 3.1.5 Trivsel tross vold?..... | 75 |
| 3.2 Kjennetegn ved sikkerhetskulturen | 77 |
| 3.2.1 En rapporterende sikkerhetskultur | 78 |
| 3.2.2 Den rettferdige sikkerhetskulturen..... | 80 |
| 3.2.3 En fleksibel sikkerhetskultur | 82 |
| 3.2.4 Den lærende sikkerhetskulturen..... | 84 |
| 4.0 Diskusjon | 86 |
| 4.2 Hva kjennetegner sikkerhetskulturen ved de fire virksomhetene? | 88 |
| 4.2.1 Rapporterende kultur..... | 89 |
| 4.2.2 Rettferdig kultur..... | 90 |
| 4.2.3 Fleksibel kultur | 92 |
| 4.2.4 Lærende kultur..... | 94 |
| 4.2.5 Informert kultur..... | 96 |
| 4.3 Forslag til tiltak | 96 |
| 5.0 Konklusjon..... | 98 |
| 5.1 Videre forskning..... | 101 |
| Referanser Artikkel 2 | 102 |
| Vedlegg | 105 |
| Vedlegg 1: Spørreskjema | 105 |
| Vedlegg 2: Informasjonsskriv | 110 |
| Vedlegg 3: Forespørsel om deltagelse i mastegrads-undersøkelse (e-post til institusjonsledere) | 111 |

Tabell- og figurliste

Tabeller

1. Bakgrunnsvariabler, prosent.
2. Bakgrunnsvariabler sett i forhold til opplevd vold og trusler om vold, andel og prosent.
3. Gruer seg til å gå på jobb. I alt og etter kjønn og alder, andel og prosent.

Figurer

1. Forekomst av vold og trusler om vold, prosent.
2. Konsekvenser av vold og trusler om vold, prosent.
3. Daglig bemanning på arbeidsplassen, prosent.
4. Tvang og makt, prosent.
5. Gruer seg for å gå på jobb, prosent.
6. Den rapporterende sikkerhetskulturen, prosent.
7. Den rettferdige sikkerhetskulturen, prosent.
8. Den fleksible sikkerhetskulturen, prosent.
9. Kompetent for jobben, andel.

Artikkel 1

Sikkerhetskultur i omsorgsarbeidet

Sammendrag

Denne oppgaven tar for seg fenomenet vold i arbeidslivet. Utgangspunktet for studien har vært en spørreundersøkelse gjennomført ved fire virksomheter som tilbyr omsorgstjenester til psykisk utviklingshemmede. Oppgavens overordnede problemstilling har vært hvordan sikkerhetskulturen er ved disse virksomhetene er, sett opp mot James Reasons kriterier for god sikkerhetskultur, samt hvordan de ansatte opplever sin egen sikkerhet på arbeidsplassen når arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt. Målsettingen med studien har vært å få en økt forståelse for de ansattes virkelighet.

I den teoretiske delen av studien gis en oversikt over organisasjonskultur- og sikkerhetskulturbegrepene. Jeg benytter blant annet Reasons kriterier for en informert sikkerhetskultur. Ved å se på virksomhetenes rapporterende, rettferdige, fleksible og lærende kulturer mener Reason at vi kan karakterisere nivået på sikkerhetskulturen. Teoribidraget suppleres av Scheins ideer om nivåer innen organisasjonskultur.

Det empiriske materialet som presenteres i studien er innhentet via en kvantitativ spørreundersøkelse ved fire private virksomheter som tilbyr omsorgstjenester til psykisk utviklingshemmede. Undersøkelsen endte på 65 respondenter fordelt blant de ansatte, med variasjon i kjønn, stilling, alder og utdanning. Samarbeidet ble til etter henvendelse til avdelingsleder. Informantene og virksomhetene er anonymisert i studien.

Funnene tyder på at kulturen ved en arbeidsplass danner en kontekst for oppfattelsen av viktigheten av og verdien som tillegges sikkerhet. Resultatene bidrar til innsikt i hvordan arbeidsmiljøet kan tilrettelegges for å bedre sikkerheten til de ansatte.

Konklusjonen er at de fire virksomhetene har en god sikkerhetskultur, men at det fortsatt er forhold de må jobbe med for å forbedre.

1.0 Innledning

Vold og trusler om vold i helse- og sosialsektoren er ikke et nytt fenomen - både nasjonalt og internasjonalt risikerer helsepersonell liv og helse i sin yrkesutøvelse. I følge Arbeidstilsynet (2009) anses helse- og sosialsektoren som en av de 5 mest utsatte bransjene når det gjelder vold og trusler mot ansatte. De siste årene har temaet blitt viet gradvis større oppmerksomhet i Norge, og oppfattes nå som et stadig økende arbeidsmiljøproblem (Arbeidstilsynet, 2009). Spesielt de som yter tjenester overfor psykisk utviklingshemmede risikerer å oppleve trusler og vold på arbeidsplassen, ifølge FAFO-rapporten ”*Vold og trusler om vold i offentlig sektor*” fra 2009 (Svalund, 2009).

I Norge er det ca. 22 000 personer som mottar tjenester på grunn av psykisk utviklingshemming (Helsetilsynet 7/2008). Studier presentert av Holden og Gitlesen (2008) viser at ca 3,8 % av disse har alvorlig utfordrende atferd, mens 7,3 % har mindre alvorlige former for utfordrende atferd (Holden & Gitlesen, 2008). Utfordrende atferd kan i følge rundskrivet til Helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9 defineres som ”... *Kulturelt avvikende atferd som er så intens, frekvent eller langvarig at den fysiske sikkerheten til personen selv eller andre er alvorlig truet, eller atferd som i stor grad begrenser eller hindrer tilgang på vanlige tjenester i samfunnet.*” (IS-10/2015). De vanligste formene for utfordrende atferd er selvskading, angrep mot andre personer og materielle ødeleggelser (Holden, 2002). Rundt 10 prosent av tjenestemottakere med utviklingshemming har dermed en utfordrende atferd som kan resultere i vold og trusler om vold.

I det daglige arbeidet ved boliger og institusjoner for psykisk utviklingshemmede inntreffer det stadig situasjoner hvor utfordrende atferd leder til bruk av tvang og makt overfor tjenestemottakerne, og i mange av disse situasjonene er bruken av tvang og makt nødvendig

som et element i forsvarlig tjenesteytelse for å unngå vesentlig skade på tjenestemottaker selv. Ofte er det derimot de ansatte som står i fare for å bli skadet.

Mitt inntrykk etter å ha arbeidet ved forskjellige institusjoner og virksomheter i flere år, er at det ikke er godt nok fokus på ansattes sikkerhet. En arbeidsplass med denne typen problematikk krever at en sikrer et arbeidsmiljø som ivaretar de ansatte. De fleste som jobber innen dette feltet vet hvor krevende det er og tar disse utfordringene som en del av jobben, men et sted går det en grense for hvor mye belastning man skal tåle. I følge Arbeidsmiljøloven §4-3 skal ansatte ”...så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre.” (AML, 2005, §4-3). I samme paragraf nevnes det dessuten at det er arbeidsgiver som har hovedansvaret for å følge opp denne bestemmelsen, og i så måte er det ledelsen ved arbeidsplassen som må legge til rette for et trygt arbeidsmiljø for sine ansatte.

2.0 Problemstilling

Fra et samfunnsperspektiv vil studien være relevant da den stiller spørsmål ved et tema som berører hverdagen til veldig mange mennesker. Forhold knyttet til opplevelse av ansattes trygghet i arbeid med utviklingshemmede vil stå sentralt, og Hammerlin og Kristoffersen (2001) mener at det lenge har vært behov for mer forskning vedrørende vold, trusler om vold og utfordrende atferd i arbeidslivet. Selve temaet vold innenfor helse- og omsorgssektoren er omfattende, og for å begrense omfanget noe har jeg funnet det nyttig å se nærmere på private virksomheter innen omsorgstjenester til psykisk utviklingshemmede. Undersøkelsen vil gjennomføres ved fire private virksomheter i Rogaland fylke.

Formålet med denne undersøkelsen har vært å få innsikt i hvordan sikkerhetskulturen ved virksomheter som tilbyr omsorgstjenester til psykisk utviklingshemmede fungerer, samt

hvordan de ansatte opplever sin egen trygghet på arbeidsplassen når arbeidet innebærer en risiko for utfordrende atferd og bruk av tvang og makt i omsorgsarbeidet.

På bakgrunn av dette er det formulert følgende spørsmål:

”Hvordan er sikkerhetskulturen ved private virksomheter innen tjenester til psykisk utviklingshemmede sett i forhold til James Reasons kriterier for god sikkerhetskultur, og hvordan opplever tjenesteytere egen sikkerhet når arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt?”

Underveis i arbeidet har jeg valgt å sette visse avgrensinger for studien. Dette har jeg gjort for å ha mulighet til å fokusere på de punkter jeg mener er viktige. Forhåpentligvis vil disse avgrensingene føre til at studien blir både oversiktlig, sammenhengende og forståelig.

Som følge av det overnevnte ønsker jeg primært i denne oppgaven å sette fokus på slike virksomheters sikkerhetskultur, og de ansattes opplevelse av egen sikkerhet i arbeidet.

Virkningene av tvang- og maktbruk på andre involverte, som for eksempel tjenestemottaker selv, pasientsikkerhet, og eventuell uenighet rundt bruken av tvang og makt og lignende vil ikke bli diskutert. Det er imidlertid viktig å understreke at forandringer innenfor nevnte områder vil kunne utgjøre endringer for utviklingen av sikkerhetskultur, samt hvordan de ansatte oppfatter egen sikkerhet.

2.1 Tidligere forskning

På LO-kongressen (Landsorganisasjonen) høsten 2007 ble det presentert en undersøkelse gjort av markeds- og meningsmålingsinstituttet Sentio på oppdrag fra Fellesorganisasjonen som blant annet omhandlet vold og trusler i sosialt arbeid (Svalund, 2009). Resultatene viste at fire av ti sosionomer, barnevernspedagoger og vernepleiere årlig opplever vold og trusler på jobben. En lignende undersøkelse i USA kom frem til at 62 prosent av sosialarbeidere

hadde blitt utsatt for fysisk eller psykisk vold (Ringstad, 2005), og i følge Baines (2004) tyder flere andre internasjonale undersøkelser på en økning i vold og trusler mot ansatte innen sosiale tjenester (Baines, 2004).

I SSB sin (Statistisk Sentralbyrå) levekårsundersøkelse fra 2006 kom det frem at omtrent 5 prosent av alle arbeidstakere har blitt utsatt for vold eller trusler om vold på sin arbeidsplass. De med utdanning på universitets- og høghskolenivå er mest utsatt, og sosionomer, barnevernspedagoger og vernepleiere er mest utsatt av alle yrkesgrupper (Svalund, 2009). Undersøkelsen fant at godt over 40 prosent av arbeidstakerne innen disse yrkene opplever vold og trusler om vold en eller flere ganger i måneden. Dataene fra levekårsundersøkelsen gir imidlertid ingen pekepinn på hvor stor andel av volden som stammer fra brukerne. Man kan også bli utsatt for vold og trusler om vold fra sine kolleger, eller andre personer man samhandler med på arbeidsplassen. En undersøkelse av HMS-forhold blant arbeidstakere i norsk arbeidsliv i 2007 (Bråten et.al., 2008) viser derimot at om lag 6 prosent av arbeidstakerne har vært utsatt for vold fra brukere i løpet av det siste året.

Både nasjonalt og internasjonalt er det gjort en god del forskning rundt bruken av tvang- og maktbruk og sikkerhet, men lite av dette er direkte relevant for denne studien. Innen PU-sektoren (psykisk utviklingshemmede) dreier det meste seg om rettssikkerheten til brukerne, spesielt i forbindelse med innføringen av kapittel 4a i Sosialtjenesteloven (se f.eks. Aase, 2010; Bergheim et.al, 2006; Ellingsen, 2006; Handegård, 2005; Handegård & Gjertsen, 2008). Innen psykiatrien, hvor det også brukes tvang og makt, består mye av forskningen av studier om klinisk behandling og prediksjon av aggresjon og vold (se f.eks. Bjørkly og Moger, 2007; Hartvig & Østberg, 2007; Sirevåg, 2009; Svendsen, 2014; Østnæs, 2011; Øvrebø, 2009; Vatne, 2015), samt brukervedvirkning og alternativer til tvang- og maktbruk

(se f.eks. Norvoll, 2008). Smith et.al. (2003) foretok en undersøkelse om sosialarbeideres opplevelse av arbeidssituasjonen, der redsel for å bli overfalt/angrepet var den vanligste. Flere studier tar dessuten for seg ansattes syn på tvang- og maktbruk, samt hvordan slik bruk kan føre til stress, angstrelaterte reaksjoner og andre ettervirkninger hos personalet (se f.eks. Cooper & Hoel, 2002; Emerson et.al., 2000; Lee et.al., 2003; Littlechild, 2002/2005; Robertson et.al., 2005; Stubbs et.al., 2008). Ingen av disse studiene er likevel direkte relevante for denne studien, men de viser at det finnes en del forskning på hva frykt, stress, vold og arbeidsbelastninger gjør med de ansatte som må stå i slike situasjoner.

Flere studier tar for seg forholdet mellom vold og trivsel på arbeidsplassen, men finner ingen direkte sammenheng mellom vold/utagering og jobbtilfredshet (se f.eks. Andersen et.al., 2004; Ellingsen & Lungwitz, 2002). Disse undersøkelsene nevner likevel faglig oppdatering og engasjement, opplæring og *coaching*, samt involvering og frihet hos de ansatte, som viktige kriterier for høy trivsel tross et voldsutsatt arbeidsmiljø.

Det meste av forskningen nevnt ovenfor er ulik det som forsøkes å gjøres i denne studien, men forskning med slike beslektede tema kan gi nyttig og opplysende materiale som likevel kan være relevant. Den teoretiske bakgrunnen for studien er videre konsentrert rundt teori om organisasjonskultur, da sikkerhetskultur kan sees som et aspekt av organisasjonskulturen. Litteraturen kan dermed tenkes å være anvendelig i en bredere sikkerhetskontekst. Det er min oppfatning at dette teorigrunnlaget kan fungere som et supplement for å forstå hvordan kulturer for sikkerhet oppstår, utvikles, vedlikeholdes og kan forbedres.

3.0 Teoretisk perspektiv

3.1 Kulturbegrepet

Som for så mange andre begreper i samfunnsvitenskapen er det vanskelig å enes om én enkelt definisjon av kulturbegrepet, og det råder også lite enighet om en definisjon på tvers av disipliner. I litteraturen finnes det en rekke ulike definisjoner, men de følger likevel en rød tråd og begrepet tillegges vanligvis et innhold som sammenfatter holdninger, meninger, skrevne og uskrevne regler, og ikke minst skikk og bruk.

Tradisjonelt sett stammer sannsynligvis begrepet fra det antropologiske feltet, hvor det i 1871 ble definert av Edward B. Taylor: ”...kultur er den komplekse helhet som består av kunnskaper, trosformer, kunst, moral, juss og skikker, foruten alle de øvrige ferdigheter og vaner et menneske har tilegnet seg som et medlem av et samfunn” (Taylor, 1871, sitert i Eriksen, 1993:15). I senere tid derimot har begrepet dukket opp også innen andre fagområder, for eksempel i sikkerhets- og ulykkesforskning. Når begrepet brukes om organisasjoner menes det vanligvis som ”...måten vi gjør ting her hos oss” (Hopkins, 2006:876, oversatt).

Kulturbegrepet har vært preget av to motstående perspektiver, nemlig det funksjonalistiske perspektivet og det fortolkende perspektivet. I det funksjonalistiske perspektivet anses kultur som et verktøy som ledelsen strategisk kan bruke for å nå spesifikke mål, der en gjennom å skape, påvirke og endre atferd også kan endre kulturen. Dette perspektivet kan sies å fungere som en ”top-down”-prosess. Det funksjonalistiske perspektivet fremmes av James Reason (1997) som anser kultur som bestående av komponenter som kan påvirkes av ledelsen: a) en rapporterende kultur b) en rettferdig kultur c) en fleksibel kultur og d) en lærende kultur. I følge Reason (1997) utgjør disse komponentene en informert kultur.

I det fortolkende perspektivet derimot, anses kultur som et felles sosialt rammeverk som skapes og gjenskapes gjennom samhandling og noe som vanskelig kan påvirkes direkte. Dette perspektivet fungerer mer som en ”*bottom-up*”-prosess der de sosiale grupperingene skaper et kulturelt uttrykk gjennom sin felles identitet, verdier, meninger og atferd. Denne tilnærmingen formidler perspektivet at kultur er noe en organisasjon er, og skapes og utvikles av alle organisasjonens medlemmer.

De to overnevnte perspektivene representerer to ytterpunkter, og i følge Antonsen (2009) er det få som innehar et rent fortolkende eller funksjonelt perspektiv. Man burde i stedet benytte begge tilnærmingene, mener Hopkins (2006), da det burde være helt nødvendig å kunne identifisere og forstå kulturen før man evaluerer kulturens påvirkning på sikkerhet. Da det i denne studien ikke presenteres en problemstilling hvor et valg mellom de to perspektivene er relevant, medfører dette at et slikt valg ei heller vil tas. For å belyse problemstillingen vil det derimot presenteres teori som inneholder deler av begge perspektivene, og følgelig vil den litteraturen som velges gjenspeile dette.

Kulturbegrepet kan i tillegg sees i et atferdsanalytisk perspektiv, innen teorien om seleksjon som man mener eksisterer på tre nivåer. Det mest grunnleggende er *naturlig seleksjon*, som vil si seleksjon av gener. Det andre nivået er seleksjon av atferd, som også kalles *operant seleksjon*. Det tredje nivået er seleksjon av kulturell praksis, eller *kulturell seleksjon* (Vignes & Holden, 2006). Dette nivået omhandler endring i atferd hos en kulturell gruppe over tid, altså en seleksjonsprosess hvor relasjonen mellom kulturen og omgivelsene gir endring av atferd på et kulturelt nivå over en tidsperiode (Glenn, 2003). Kulturell seleksjon ligner mye på den individuelle læringshistorien som formes av operant atferd (operant seleksjon), men Glenn og Malott (2004, i Vignes & Holden, 2006) skriver at ”... utviklingen av en

organisasjon som helhet avhenger ikke bare av sine medlemmers atferd, men også av hvordan disse atferdene opptrer i kombinasjon og danner enheter for seleksjon som utvikler seg på sin egen måte” (Glenn & Malott, 2004, sitert i Vignes & Holden, 2006). Atferd på arbeidsplassen utvikler seg i så måte både ved individets atferd, men også ved hvordan alle ansattes atferd utvikler seg sammen – samtidig som den påvirkes av de ytre omgivelsene slik som formelle kjennetegn ved organisasjonen.

I denne studien knyttes kulturbegrepet til ”sikkerhet” slik ordet anvendes innen helse- og sosialsektoren. Dette omfatter både verdier, holdninger, normer, kunnskaper, symboler og ytringsformer innenfor den avgrensede gruppen av mennesker som denne sektoren inkluderer. Begrepet ”sikkerhetskultur” brukes innen flere ulike fagfelt og på mange ulike områder. Samtidig kan ikke sikkerhetskultur-begrepet behandles isolert, da det påvirkes av det meste som skjer i en organisasjon. Jeg vil derfor se på sikkerhetskulturen som en naturlig integrert del av den overordnede organisasjonskulturen, og vil derfor anvende kulturbegrepet som perspektiv og forståelsesramme for å kunne undersøke de ansattes sikkerhet innen tjenester til psykisk utviklingshemmede, samt hvordan sikkerhetskulturen er innenfor slike virksomheter. I det følgende vil jeg derfor presentere noen teoribidrag som tar for seg ulike kulturfaktorer som jeg vil anvende ved analysen av mine funn ved de fire virksomhetene.

3.1.1 Organisasjonskultur

I samfunnsvitenskapene brukes begrepet *organisasjon* om et kollektiv som er bygd opp for å fremme ett eller flere formål, eller et sett av verdier. Felles for de fleste organisasjoner er at de har formaliserte regler, autoritetsrelasjoner og en form for definert arbeidsdeling. Edgar Schein (2010) definerer begrepet på denne måten: ”*En organisasjon er en planmessig koordinering av flere menneskers aktiviteter for å nå en felles, klart bestemt målsetting*”

gjennom fordeling av arbeide og funksjoner, og gjennom et hierarki av autoritet og ansvar.”

(Schein 2010). Kulturen innenfor en organisasjon har i litteraturen blitt mye omtalt, men begrepet har tydeligvis ikke vært helt enkelt å definere da det ikke fremkommer en entydig definisjon som er kort og presis. Bang (2002) mener at en av de viktigste årsakene til at begrepet er vanskelig å definere er at det er et abstrakt perspektiv som blir brukt for å beskrive en heller komplisert sosial virkelighet.

I sin artikkel ”*Et seleksjonsperspektiv på atferdsendring og læring i systemer*” (Sandaker, 2003) skriver Ingunn Sandaker om systemiske og atferdsmessige endringer i organisasjoner ut ifra et seleksjonsperspektiv. Hun mener at seleksjon av atferd bestemmes av variasjon i atferdsrepertoaret, og at graden av variasjon innen komplekse systemer slik som organisasjoner, avgjøres av både indre og ytre forhold (Sandaker, 2003). De atferdsrepertoarene som selekteres bestemmes derfor av de ulike begrensningene av variasjon og mulighetene for interaksjon med omgivelsene innen organisasjonen (Sandaker, 2003). Organisasjoner er komplekse systemer, og består av ulike dimensjoner og kjennetegn som påvirkes av seleksjonsmekanismene, mener hun (Sandaker, 2003).

Organisasjonskulturbegrepet har de siste årene fått mye oppmerksomhet da mange mener at kulturen innen organisasjoner er grunnlaget for en suksessfull bedrift (Haukelid, 2001). Mye litteratur har forsøkt å definere hvilke faktorer som kan forklare hvorfor én bedrift lykkes, og andre ikke. Det kan synes som om organisasjonskulturens betydning for suksess er for utslagsgivende til at den kan avvises, mener Jacobsen og Thorsvik (2002). Det har dessuten blitt lagt vekt på at et sterkt engasjement fra ledelsen for etablering av felles mål og verdier er vel så viktig for suksess. Organisasjonskultur kan dermed beskrives som noe som oppstår i det daglige samspillet mellom mennesker og som vanskelig kan påvirkes bevisst, til noe som

ledelsen spiller på som et aktivt verktøy for å oppnå ønsket effekt i organisasjonen. Men som Haukelid (2001) nevner, er det i den senere tid blitt et omdiskutert tema; hvorvidt kultur faktisk er noe som kan styres og kontrolleres. Allikevel er organisasjonskulturbegrepet veldig nyttig for å forstå atferden til personene som er en del av organisasjonen (Haukelid, 2001).

Et forsøk på å definere begrepet er dermed på sin plass. Det er ikke mye som skiller begrepet organisasjonskultur fra den mer generelle forståelsen av kultur, annet enn at organisasjonskultur utvikles innenfor en organisasjonsmessig sammenheng, mener Jacobsen og Thorsvik (2002). Begrepet er både komplekst og utfordrende. Karlsen (2004) definerer begrepet på denne måten: ”...et nettverk av felles forståelsesnormer, verdier, kunnskap og symboler som kan tas for gitt, og som ligger til grunn for (dog under overflaten av) organisatorisk atferd” (Karlsen, 2004:170). Begrepet defineres kanskje likevel best av den kjente organisasjonspsykologen Edgar Schein:

”Organisasjonskultur er et mønster av grunnleggende antakelser utviklet av en gitt gruppe etter hvert som den lærer å mestre sine problemer med ekstern tilpasning og intern integrasjon – som har fungert tilstrekkelig bra til at det blir betraktet som sant, og som derfor læres bort til nye medlemmer som den riktige måten å oppfatte på, tenke på og føle på i forhold til disse problemene.” (Schein, 1985, i Jacobsen & Thorsvik, 2007:120).

Schein (2010) ser det derfor som essensielt å forsøke å forstå organisasjonskulturbegrepet, da han mener at kultur potensielt er med på å bestemme individuell og kollektiv atferd (gruppeatferd), fortolkninger, tankemønstre og verdier (Schein, 2010). I sin kulturmodell skiller han mellom tre ulike nivåer av kultur, der de øverste nivåene er tilgjengelige og synlige, mens de lavere nivåene er vanskeligere å observere og likeså vurdere.

3.1.2 Nivåer av organisasjonskultur

I følge Schein's (2010) modell består det øverste nivået av det han kaller artefakter – observerbare elementer som inkluderer det fysiske miljøet i organisasjonen, dens arkitektur, teknologi og språk, samt atferdsmønstre og offentlig dokumentasjon (Schein, 2010). Han mener at man med grunnlag i disse artefaktene kan beskrive hvordan gruppen konstruerer sitt miljø, og i så tilfelle, hvilke atferdsmønstre som kan observeres blant medlemmene. Til tross for dette kan det være vanskelig å konkretisere hvorfor en gruppe mennesker gjør som de gjør, og Schein (2010) mener derfor at man må identifisere hvilke verdier og normer som styrer atferden – noe som utgjør det andre nivået i hans modell.

Nivå to i modellen tar for seg uttrykte verdier og normer, som Schein (2010) ser på som uskrevne regler og prinsipper som er utviklet og fremmet av organisasjonens ledelse (Schein, 2010). Disse legger føringer for hvilken atferd som anses som akseptabel og hva medlemmene i gruppen anser som viktig (Bang, 2013). Ofte blir disse verdiene og normene uttrykt i organisasjonenes mål, filosofi og strategier (Nordby & Hansen, 2005), men selv om disse verdiene representerer hvordan man som organisasjon ønsker å fremstå, er det dermed ikke selvsagt at de ansattes atferd gjenspeiler dette (Bang, 2013).

Scheins tredje nivå er de grunnleggende antakelsene, som han beskriver som ubevisste og underliggende (Schein, 2010). Disse antakelsene utgjør selve kjernen i en organisasjon, mener han, og er avgjørende for medlemmenes atferd, holdninger og oppfatninger. En analyse av disse antakelsene kan tydeliggjøre de observerbare handlingene organisasjonskulturen gir uttrykk for, og man vil dermed være i en bedre posisjon til å kunne forstå det helhetlige bildet av organisasjonens verdier og atferd (Schein, 2010).

Ut i fra Schein's (2010) modell kan man konkludere at en organisasjon kan dra stor nytte av å ha et bevisst forhold til karakteristiske trekk ved sin egen kultur. Likeledes kan tilbakemeldinger fra de ansatte på hvordan de ønsker at kulturen skal utvikles være formålstjenlig i den forstand at man ut i fra dette kan analysere de forskjellige oppfatningene som finnes vedrørende de ulike delene og nivåene i en virksomhet. Slik informasjon kan for eksempel benyttes som et aktivt verktøy av ledelsen, for utarbeidelse av videre strategier for en sterkere kulturutvikling. Selv om regler og rutiner er nedskrevet kan disse oppfattes og tolkes forskjellig fra person til person. En organisasjonskultur vil derfor være vanskelig å endre på kort sikt (Schein, 2010).

Setter man disse forskjellige definisjonene av organisasjonskultur som begrep i sammenheng, kan man konkludere med at kultur generelt og organisasjonskultur spesielt, består av normer, verdier og handlingsmønstre som blir etablert via felles sosial praksis, gjennom kulturell seleksjon. De ulike teoretikerne nevnt ovenfor legger ulik vekt på de kulturelle elementene, men felles for dem er at de beskriver organisasjonskultur som bestående av interne prosesser i en virksomhet, som også kommer til kjenne gjennom observerbare uttrykk. Disse uttrykkene for kultur kommer til overflaten gjennom de ansattes handlinger, talemåter og beslutninger (Schein, 2010).

Kulturen kan føre til økt forutsigbarhet, stabilitet og trygghet for de ansatte i virksomheten. Kulturen kan samtidig effektivisere kommunikasjonen og samspillet mellom organisasjonens medlemmer, og ledelsen bør derfor ha kunnskap om organisasjonskulturen ved sin arbeidsplass da denne både kan hindre og fremme virksomhetens måloppnåelse.

3.2 Sikkerhetskultur

Sikkerhetskultur har mange likheter med organisasjonskultur. Allikevel er sikkerhetskultur et smalere begrep da det her er de sikkerhetsmessige faktorene ved organisasjonen som står i fokus. I organisasjoner innenfor helse- og sosialsektoren vil sikkerhet være en viktig faktor som også vil prege kulturen. Man kan se på sikkerhetskultur som en underkategori av organisasjonskultur, som påvirker medlemmenes holdninger og atferd i relasjon til en organisasjons pågående helse- og sikkerhetsarbeid og -prosedyrer (Cooper, 2000). I den tidligere forskningen er ikke sikkerheten til ansatte innen helsevesenet særlig fremtredende, selv om dette burde være et omfattende fokusområde.

Det er utført mye forskning på sikkerhetskultur opp gjennom årene etter at uttrykket ble gjort kjent i 1986, i den innledende rapporten til International Atomic Energy Agency (IAEA) som fulgte Tsjernobyl-ulykken (Guldenmund, 2010). I Norge har hovedtyngden av forskning vedrørende sikkerhetsatferd og sikkerhetskultur stammet fra offshorenæringen. I helsevesenet er det gitt ut en del litteratur om emnet – men det meste fokuserer på pasientsikkerhet, og det kan virke som om man har ”glemt” de ansatte. Samtidig som det har vært en økt interesse for sikkerhetskultur-konseptet, er det fortsatt mye forvirring rundt hva konseptet egentlig innebærer. Slik som i litteraturen om organisasjonskultur, finnes det ingen entydig definisjon av begrepet, eller enighet om hvordan det bør studeres.

Sikkerhetskultur som begrep tar blant annet utgangspunkt i teorier om organisasjonskultur, som for eksempel Scheins (2010) trenivåmodell som er nevnt tidligere. Guldenmund (2010) definerer sikkerhetskultur kort og godt på denne måten: ”...*Sikkerhetskultur: de aspekter av organisasjonskultur som vil påvirke holdninger og atferd knyttet til å øke eller redusere risiko*” (Guldenmund, 2000:34). Definisjonen legger vekt på at sikkerhetskultur baserer seg

på antakelser, verdier og holdninger som medlemmene av organisasjonen har. Dette er i tråd med Scheins trenivåmodell for organisasjonskultur. Samtidig kan man si at sikkerhetskulturbegrepet inneholder en kollektiv forståelse av hva som er farlig, samt hvordan medlemmene kan bidra til å redusere disse farene (Guldenmund, 2010).

I litteraturen finner man flere teoretikere som velger å ikke skille mellom begrepene organisasjonskultur og sikkerhetskultur. På samme måte har jeg i denne studien valgt å se sikkerhetskulturbegrepet som en integrert del av organisasjonskulturen, og ikke en separat entitet. Sikkerhetskulturbegrepet vil dermed benyttes for å beskrive de aspektene ved en organisasjonskultur som omhandler sikkerhet, herunder verdier, oppfatninger, holdninger og atferdsmønstre som kan påvirke sikkerhetsnivået til en organisasjon, enten dette er i positiv eller negativ retning. Dette er fordi disse underliggende antakelsene gjennomsyrrer hele organisasjonen, inkludert aspekter knyttet til sikkerhet (Guldenmund, 2010). Denne tilnærmingen til sikkerhetskulturbegrepet innebærer dermed forståelsen av at sikkerhetskultur er noe alle organisasjoner ”har”, men dermed også at denne kan være mer eller mindre optimal.

3.2.1 En god sikkerhetskultur?

Dersom man ser sikkerhetskultur ut ifra en funksjonell tilnærming, kan man forsøke å definere egenskaper som en organisasjon bør etterstrebe for å både utvikle, opprettholde og forbedre en god sikkerhetskultur. I arbeidet med sikkerhetskultur er det flere som tar i bruk James Reasons (1997) teori og begrepsapparat, og i følge ham er en god sikkerhetskultur en *velinformert* kultur. Reason (1997) definerer sikkerhetskultur på denne måten:

”Sikkerhetskulturen i en organisasjon er produktet av individets og gruppens verdier og holdninger, av kompetanse og atferdsmønstre som viser forpliktelse og dyktighet i forhold til organisasjonens helse- og sikkerhetsprogrammer. Organisasjoner som har en positiv sikkerhetskultur er kjennetegnet ved en kommunikasjon bygget på gjensidig tillit, felles oppfatning om betydningen av sikkerhet, og med tiltro til at organisasjonens sikkerhetsmål fungerer effektivt.” (Reason, 1997:194).

Ut ifra denne definisjonen kan man anta at Reason (1997) er av den oppfatning at sikkerhetskultur kan sees som et samspill mellom individuelle og gruppers oppfatninger, holdninger og egenskaper ved organisasjonen. Reason (1997) går videre ut ifra at for å oppnå det han kaller en god sikkerhetskultur bør fire ulike forutsetninger være til stede, og en organisasjon som vektlegger disse typer ”praksis” har dermed gode muligheter for å utvikle en god sikkerhetskultur (Reason, 1997).

Reason (1997) viser til at en god sikkerhetskultur kjennetegnes ved at den er rettfærdig, rapporterende, fleksibel og lærende – det han kaller en *velinformert* kultur. I en slik kultur vet de ansatte hvor grensen mellom sikkerhet og risiko er, og de har tilstrekkelig informasjon om de faktorene som har betydning for sikkerheten ved sin arbeidsplass. For å få til en *rettfærdig* kultur er det like viktig at det er tillit og åpenhet i forhold til rapportering av sikkerhetsrelatert informasjon, samt at denne foregår med konfidensialitet. Den *rapporterende* kulturen har gode rapporteringssystemer og hvor de ansatte er villige til å rapportere avvik. De ansatte bør også oppfordres og belønnes ved rapportering av feil og nestenulykker. For å få til dette er det viktig at rapporteringsprosessen er enkel, og at de ansatte som rapporterer får rask tilbakemelding. En *fleksibel* kultur henspiller på om kulturen er tilpasningsdyktig og fleksibel, som er viktige faktorer for en kriseforbereid organisasjon. Til slutt har vi den *lærende* kultur -

i den grad kulturen er i stand til å lære av sine erfaringer for å kunne unngå nye uønskede hendelser (Reason, 1997).

Gjennom disse kjennetegnene nærmer Reason (1997) seg den funksjonalistiske tilnærmingen til kulturbegrepet, men samtidig mener han at en organisasjon aldri bør se seg tilfreds eller være overbevist om at man har en god sikkerhetskultur (Reason, 1997). Han mener derimot at arbeidet med sikkerhetskulturen er: ”... *Like a state of grace, a safety culture is something that is striven for but rarely attained... As in religion, the process is more important than the product*” (Reason, 1997:220). Utviklingen, opprettholdelsen og forbedringen av en sikkerhetskultur er dermed en kontinuerlig prosess som aldri tar slutt, mener Reason (1997).

3.3 Ledelsens betydning for sikkerhetskulturen

Få teoretikere er i dag under den oppfatning at kultur er noe som kan forandres ut ifra ledelsens ønske (Antonsen, 2009), men flere påpeker likevel at ledelsen innehar en viktig rolle i forhold til utviklingen av sikkerhetskultur (Haukelid, 2001; Reason, 1997; Zohar, 2010). Ledelsen kan påvirke den rådende kulturen på flere måter, for eksempel ved å introdusere nye tiltak og praksiser, mener Reason (1997). Også det å endre på organisasjonens struktur og systemer kan ha påvirkning på de ansattes verdier og deres kollektive praksiser, hevder han (Reason, 1997). Dersom ledelsen tydelig prioriterer og bruker tilstrekkelige ressurser på sikkerhet vil dette være en indikasjon på en positiv sikkerhetssatsning i organisasjonen (Wiegman et.al., 2007). I boka ”*A Synthesis of Safety Culture and Safety Climate Research*” lister Wiegman et.al. (2007) opp noen organisatoriske elementer som de mener reflekterer sikkerhetskultur i en organisasjon. Det første de tar for seg er organisatorisk forpliktelse. Med dette menes i hvilken grad ledelsen prioriterer sikkerhet i organisasjonen, som kommer til uttrykk gjennom organisasjonens utstyr, prosedyrer og opplæring og hvordan

disse faktorene blir evaluert og eventuelt modifisert for å bedre sikkerheten (Wiegman et.al., 2007). Faktoren ledelsesengasjement indikerer hvordan ledelsen involverer seg i organisasjonens sikkerhetsarbeid, for eksempel om de deltar på møter og trening der fokuset er sikkerheten, samt hvordan det kan være hensiktsmessig å ha en god dialog rundt sikkerhet mellom ledelsen og de ansatte (Wiegman et.al., 2007). Wiegman et.al. (2007) nevner dessuten arbeidstakernes medbestemmelse som et element i en god sikkerhetskultur. De ansatte bør ha en vesentlig rolle i sikkerhetsarbeidet, mener de, og de bør ha muligheten til å kunne bidra til sikkerhetsforbedringer og sikkerhetsbestemmelser. Samtidig bør de ansattes atferd, enten den er sikker eller usikker, henholdsvis belønnes eller straffes i forhold til organisasjonens sikkerhetsprosedyrer og –rutiner (Wiegman et.al., 2007). Også Cooper (1998) i sin bok ”*Improving Safety Culture*” (Cooper, 1998), legger vekt på at et belønningssystem er på sin plass i en organisatorisk struktur, da dette kan styrke sikkerhetskulturen og øke tilliten mellom ledelsen og de ansatte. Wiegman et.al. (2007) nevner til slutt hvordan et effektivt og systematisk rapporteringssystem er vesentlig i sikkerhetsarbeidet. De ansatte bør oppmuntres til å rapportere, og bør i hvert fall ikke få negative tilbakemeldinger på rapportering. I stedet bør de ansatte involveres i prosessen, og få informasjon om hva som blir gjort for å løse problemene. Etableres det en god rapporteringskultur kan man identifisere svakheter på et tidlig tidspunkt, og forhåpentligvis hindre fremtidige ulykker (Wiegman et.al., 2007).

Kort oppsummert er det viktig at ledelsen går foran som et godt eksempel når det gjelder sikkerhetsarbeidet, da dette kan påvirke de ansattes verdier og holdninger til sikkerheten. Klarer ledelsen å skape interesse rundt sikkerhetsarbeidet vil dette kunne føre til positiv effekt på det sikkerhetsklimaet de ansatte er en del av. Et godt sikkerhetsklima kan utvikles ved at ledelsen er sterkt engasjert i sikkerhetsarbeidet, slik at de ansatte er fornøyde med organisasjonens sikkerhetssystemer. At ledelsen setter klare linjer for risikoaversjon, som vil

si å definere kriterier for risikoaksept, og at kravet til å få jobben gjort ikke går på bekostning av sikkerheten er også viktige faktorer, samt at både ansatte og ledere er høyt kvalifisert (Antonsen,2009).

4.0 Vold og trusler om vold

Alle mennesker har rett til et trygt miljø, og de fleste arbeidstakere har både trygge og gode arbeidsforhold. I helse- og omsorgssektoren derimot, opplever mange ansatte vold og trusler på jobben, en risiko som kan føre til *utrygghet*. Trygghet brukes i det norske språk vanligvis som et synonym til sikkerhet, og i følge Eriksen et.al. (2006) kjennetegnes det ofte av ønsket om å ha kontroll (Eriksen et.al., 2006). Man kan plassere hendelser innenfor en plan som gjør dem meningsfulle, forventede, forståelige og som man kan styre utfallet av (Eriksen et.al., 2006). Trygghet preges således av at man har en stabil og forutsigbar tilværelse. Usikkerhet i forhold til om man har tilstrekkelig kunnskap og kompetanse kan føre til at man føler seg utrygg på jobb, spesielt dersom man må håndtere utfordrende atferd, vold og trusler om vold, som ofte kan være uforventede hendelser. Carlander et.al. (2001) påpeker at dersom man ikke har strategier for hvordan man skal håndtere vanskelig og truende situasjoner, kan dette føre til økt stress og utrygghet på arbeidsplassen (Carlander et.al., 2001).

I denne studien defineres (fysisk) vold som slag, spark, dytting, bitt, lugging eller andre fysiske angrep på din person. Definisjonen av trusler om vold følger av definisjonen på fysisk vold, og er som følger: handlinger eller trusler fra brukere eller klienter som du opplever innebærer at du vil bli utsatt for slag, spark, dytting, bitt, lugging eller andre fysiske angrep på din person.

Vold og trusler om vold mot ansatte forekommer som oftest i samhandlingen mellom ansatt og bruker, og påvirkes av trekk både ved brukerne selv, rammebetingelser ved den enkelte

virksomhet og de ansatte. Brukernes situasjon, deres erfaring og kunnskaper vil påvirke samhandling i enten en positiv eller negativ retning, og de ansatte kan måtte takle tidspress og andre faktorer som begrenser muligheten til å møte brukerne på den måten erfaringen deres tilsier kan begrense muligheten for vold og trusler om vold. Også de ansattes kompetanse, evner og ferdigheter vil påvirke situasjonen.

4.1 Årsaker til utfordrende atferd

Det finnes mange ulike definisjoner av utfordrende atferd, men i rundskrivet IS-10/2004 Lov om sosiale tjenester kapittel 4A – Rettssikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming, ble utfordrende atferd beskrevet som atferd eller handling som bryter med vanlige kulturelle normer for forventet væremåte ut i fra kontekst eller situasjon, der alder er tatt i betraktning (IS-10/2004). En annen definisjon presentert av Emerson et.al. (2001) er at utfordrende atferd er kulturelt avvikende atferd som er så intens, hyppig forekommende eller langvarig at den fysiske sikkerheten til personen selv eller andre er alvorlig truet, eller at den i stor grad begrenser eller hindrer tilgang til vanlig sosial deltakelse i samfunnet (Emerson et.al., 1996). I følge Holden (2009) finnes utfordrende atferd i fire hovedformer: selvskading, angrep på andre, ødeleggelse og annen utfordrende atferd. Det siste omhandler vanligvis skriking, alvorlig urenslighet og protester mot viktige og nødvendige gjøremål (Holden, 2009).

Å finne årsaken til utfordrende atferd kan være vanskelig, og krever presisjon og tverrfaglighet. Ofte er årsakene sammensatte og sjelden knyttet bare til den kognitive funksjonsnedsettelsen. Noen mulige årsaker til utfordrende atferd kan være i samspillet mellom personen og omgivelsene, at personen føler smerte og ubehag for eksempel ved

ubehandlede somatiske eller psykiske lidelser eller ved bivirkninger av medisiner. Den utfordrende atferden kan selvfølgelig også ha andre årsaker enn nevnt ovenfor.

Ved utredning av en person som utviser utfordrende atferd er det viktig å se på alle tenkelige årsaker til den konkrete atferden, og ofte vil det være nyttig å gjøre en funksjonell analyse der man kartlegger eventuelle foranledninger og konsekvenser som henholdsvis utløser og opprettholder atferden. En slik analyse kan gi informasjon som kan gi grunnlag for forebygging, alternative løsninger og utforming av eventuelle trenings- og opplæringstiltak. Samtidig må atferden som utvises vurderes ut i fra om den oppleves som potensielt problematisk for personen selv eller omgivelsene men uten å medføre vesentlig skade, eller om atferden kan medføre vesentlig skade og som dermed kan medføre nødvendigheten av å iverksette tiltak med bruk av tvang og makt.

4.2 Tvang og makt

I Lov om sosiale tjenester kapittel 4a betegnes tvang og makt synonymt, og med dette menes tiltak som tjenestemottaker motsetter seg, tiltak som er så inngripende at de uansett motstand må regnes som tvang og makt, samt inngripende varslingssystemer med tekniske innretninger (Lov om sosiale tjenester, kapittel 4A).

Tvang og makt blir av og til brukt overfor mennesker med psykisk utviklingshemming, og særlig når det er snakk om å begrense atferd som blir oppfattet som utfordrende (Tetzchner, 2003). Bruk av tvang er i noen tilfeller nødvendig for å hindre skade, eller for å hindre personen i å gjøre noe som kan være krenkende overfor seg selv eller andre. Innen tvang- og maktbruk forekommer det mange forskjellige inngripende tiltak, for eksempel låsing av dører og vindu, regulering av tilgang til mat og drikke (for eksempel ved overspising), tilbakeholdelse av penger, tvangspleie (tannpuss, dusj, negl- og hårklipp o.l.), og

utgangsalarm. Mer fysiske tvang- og makttiltak kan være holding, nedlegging, skjerming og avbrytelse av aktivitet. Denne formen for tvang- og maktbruk skal bare forekomme dersom bruker utviser alvorlig utfordrende atferd som kan være til skade for bruker selv, eller andre personer (Lov om sosiale tjenester, kapittel 4A).

Tvang er ikke et ønskelig tiltak på sikt, og skal bare benyttes der det er faglig og etisk forsvarlig. Samtidig skal det, før eventuelle tiltak iverksettes, være prøvd ut andre løsninger, samt at tiltaket må skje ut ifra hensyn til brukers beste og være minst mulige nødvendige inngripen (Lov om sosiale tjenester, kapittel 4A). Tjenesteytere som møter denne problematikken gjennom arbeidet må kontinuerlig vurdere om egen og kollegers maktbruk er faglig og etisk riktig, og om det er mulig å endre faktorer som kan minske bruken av tvang og makt i henhold til kapittel 4a. Bruk av tvang og makt bør alltid være en del av en mer omfattende hensikt hvor målet er å fjerne eller minske tvangsbruken (Lov om sosiale tjenester, kap. 4a; Tetzchner, 2003). Selv om det finnes gjeldende retningslinjer er det tjenesteyter som er det viktigste leddet i arbeid med psykisk utviklingshemmede. Dette gjør at man til en viss grad er nødt til å bruke skjønn og personlige vurderinger (Schulman, 1992; Skau, 1998).

4.3 Forebygging av vold og trusler om vold

Det er viktig å huske på at man sjelden kan peke på en sikker faktor til at vold, trusler om vold og aggressiv atferd forekommer. Årsakene til at situasjoner med vold og trusler om vold oppstår kan være mange, men ofte brukes denne atferden som et verktøy enten for å unnsnippe en ubehagelig eller uønsket situasjon eller krav, eller for å oppnå et gode. Vold og trusler om vold er lært atferd, for eksempel gjennom modellering (observasjon) eller gjennom negativ og positiv forsterkning. Når en atferd forsterkes øker sannsynligheten for at atferden gjentar

seg under de samme betingelser som da den ble forsterket. Brukeren velger da å gjenta en atferd som har vist seg hensiktsmessig i tidligere og lignende situasjoner. Som et ledd i forebyggingsarbeidet kan det derfor være gunstig å se på muligheter til hvorfor disse episodene har oppstått, og hva som kan være årsakene og foranledningene til volden. Forebygging av slike episoder skjer ofte på grunnlag av tidligere erfaringer hos de ansatte, som man selv eller kolleger har opplevd.

En arbeidsplass der de ansatte risikerer å bli utsatt for vold og trusler om vold bør ha en beredskap for dette. Flere studier viser at arbeidsplasser som er organisert slik at de kan håndtere vold er bedre egnet til å takle slike episoder, sammenlignet med arbeidsplasser som ikke har en slik beredskap (Howard et.al., 2009; Joyce et.al., 2001; Mansell et.al., 2008). For virksomheter der situasjoner med vold og trusler om vold kan oppstå, er det i tillegg til en beredskap for dette, viktig å ha en klar struktur og formulerte retningslinjer når det gjelder voldsproblematikk og personalsikkerhet.

Slike retningslinjer klargjør de forventninger de ansatte har til hverandre, gir klare grunnregler for arbeidet, og kan minske usikkerheten som kan oppstå når det forekommer hendelser med vold og trusler om vold i arbeidssituasjonen. Gode rutiner og retningslinjer for hvordan man kan møte brukere som viser utfordrende atferd kan trygge de ansatte i arbeidet, og en klar beskrivelse av arbeidets organisering og tilrettelegging kan dessuten senke angstnivået i personalgruppen. På den måten møter de ansatte brukerne med struktur og trygghet, som kan bidra til voldsforebygging (Krøvel et.al., 1997).

Det er spesielt viktig ved slike virksomheter hvor de ansatte kan bli utsatt for vold og trusler om vold, at ledelsen viser omsorg for de ansattes sikkerhet og velbefinnende. Det er ledelsens

ansvar at virksomhetens beredskap og retningslinjer er tilstrekkelig for å ivareta de ansattes sikkerhet. Slike retningslinjer fjerner ikke risikoen for vold og trusler om vold, men kan medvirke til å forberede de ansatte på å takle den (Hanssen et.al., 1999; Holm, 2000). For å takle slik utfordrende atferd er likevel ikke alltid retningslinjer og beredskap tilstrekkelig (Hanssen et.al., 1999). Også de ansattes kompetanse på konflikthåndtering, mestring av teknikker, vurdering av situasjoner og evnen til rolige og dempende uttrykksmåter man møter brukerne med, er elementer i forebygging av vold og trusler om vold.

4.3.1 Kompetanse

Det finnes flere typer kompetanse, fra formell kompetanse som baseres på den kompetansen man tilegner seg gjennom utdanning, til reell kompetanse som er et resultat av yrkespraksis og arbeidserfaring. Noen ganger skilles det også mellom enkeltpersoners kompetanse, og felleskompetanse. Felleskompetanse står da for den samlede kompetansen som utvikles i en gruppe (NOU 1997: 25), for eksempel i en organisasjonskultur. Kompetanse er uansett et sammensatt begrep. Like viktig er det som kan kalles ”brukerkompetanse”. Kjennskap til den enkelte bruker kan være verdifullt for å oppdage og forebygge situasjoner som kan eskalere til vold eller trusler om vold. I en undersøkelse av McGill et.al. (2007) kommer det frem at de ansattes kunnskap og ferdigheter har en effekt på deres selvtillit, ferdigheter og emosjonelle reaksjoner i møte med utfordrende atferd hos brukerne. Begrenset kompetanse blant personalet derimot, kan bidra til at en høyere andel utsettes for vold eller trusler om vold, mener Svalund (2009). Høyere kompetanse hos personalet kan dermed være en forutsetning for forebygging av vold og trusler om vold fra brukere med utfordrende atferd.

Sentralt i forhold til kompetansebegrepet i arbeid med psykisk utviklingshemmede som kan ha utfordrende atferd, er kompetanse i konflikthåndtering. Personalet ved virksomheter som

tilbyr tjenester til psykisk utviklingshemmede som kan ha utfordrende atferd bør ha opplæring og trening i hvordan en fysisk kan håndtere slike situasjoner, med minst mulig bruk av tvang og makt. Mildeste inngripen er alltid å foretrekke, samtidig som man må være klar over at bruk av tvang og makt i noen situasjoner er nødvendig ut ifra brukers beste, samt for personalets sikkerhet. Ansatte som jobber med slike brukere der vold og trusler om vold er en realitet, bør være forberedt på at slike situasjoner kan oppstå. Flere studier viser dessuten at trening i håndtering av utfordrende atferd har en positiv effekt på de ansattes tro på forebygging av slike utfordrende situasjoner (se f.eks. Baker & Bissmire, 2000; Dowey et.al., 2007; Howard et.al., 2009; Tierney et.al., 2007).

5.0 Oppsummering

De fleste som jobber innen tjenester til psykisk utviklingshemmede med utfordrende atferd vet hvor krevende det er og tar disse utfordringene som en del av jobben. Vold og trusler om vold blir en belastning mange står i, men et sted går grensen for hvor mye man skal tåle. Episoder med vold eller trusler om vold kan skade både bruker og personale, og kan være skadelig for relasjonen mellom dem. Også virksomhetens arbeidsmiljø kan ta skade av slike hendelser, og de kan føre til en belastning for helsevesenet på et økonomisk grunnlag dersom personalet som har blitt utsatt for vold eller trusler om vold blir sykemeldt.

I situasjoner med vold eller trusler om vold kan personalet bli nødt til å bruke tvang og makt for å få kontroll over situasjonen, og for å hindre vesentlig skade. Årsakene til at en bruker utøver vold kan variere veldig, men det vil ofte være forhold knyttet til den enkelte bruker som person som utløser volden. Brukeren kan ha sykdomstilstander, lidelser, funksjonsforstyrrelser og lærevansker som bidrar til aggresjon, utfordrende atferd og vold. Også administrative forhold ved arbeidsplassen kan bidra til å øke sannsynligheten for hendelser med vold og trusler om vold. Lav bemanning og et sterkt tidspress vil virke inn på

samhandlingssituasjonen mellom bruker og de ansatte, samt at bemanningsspørsmålet vil kunne ha betydning for om de ansatte har nok, eller riktig, kompetanse når det gjelder å redusere risiko for vold og trusler om vold. De fysiske omgivelsene rundt bruker og ansatte vil dessuten også variere, og kan påvirke risikoen, samt håndteringen av hendelser med vold og trusler om vold. Uansett årsak kan slike voldelige handlinger og situasjoner ha negative effekter og konsekvenser for de ansatte, med ulike virkninger både på kort og lang sikt.

Det å gjennomføre tvang- og maktbruk kan dessuten oppleves som belastende, og bruk av tvang og makt har ofte etiske utfordringer. Ved plutselig utagering har man kort tid til å foreta beslutninger, og man kan komme til å gjøre feil. Dårlige beslutninger om tvangsbruk kan være en konsekvens av andre omstendigheter, som for eksempel lav faglig kompetanse, eller en kultur ved arbeidsplassen som rommer lite refleksjoner over problematikken, og usikkerhet blant de ansatte. En kultur der ledelsen ikke innser viktigheten av å gi personalet kunnskap og trening i å håndtere situasjoner med tvang- og maktbruk, ikke sørger for tilstrekkelig bemanning og ressurser eller gir de ansatte muligheter for faglig utvikling, kan fort føre til økt risiko for hendelser med vold og trusler om vold.

I følge Arbeidsmiljøloven § 4-3 skal de ansatte "så langt det er mulig", beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger på arbeidsplassen. Denne grunnleggende rettigheten kan likevel være utfordrende å oppfylle, da det er de ansatte som har hovedansvaret for å løse og håndtere potensielle utageringssituasjoner som kan eskalere til vold og trusler om vold. Det er derfor uhyre viktig at de ansatte har adekvat opplæring i håndtering av slike situasjoner. I følge Sandstrøm (1996) vil kursing i slike ferdigheter ofte 'lette på spenningen' mellom personalet og bruker, og personalet vil være i bedre stand til å roe ned konfliktsituasjoner i stedet for å forverre dem (Sandstrøm, 1996). Trening på slike situasjoner i forkant kan

dessuten øke de ansattes kompetanse og selvtillit, noe som kan føre til økt trygghet og bedre samhandling med brukerne.

Man kan aldri gå ut ifra at episoder med vold og trusler om vold kan forebygges helt, men mye kan gjøres for å redusere risikoen for at de oppstår. At personalet har kunnskaper om og trening i å håndtere brukere med utfordrende atferd, og at dette gjøres på en profesjonell måte, kan bidra til at episodene med utagerende og utfordrende atferd ikke eskalerer til vold og trusler om vold. Finnes det slike forhold ved kulturen på arbeidsplassen vil de både være en trygghetsfaktor for de ansatte og brukerne, samt være et aktivt tiltak for forebygging av hendelser med vold og trusler om vold, og bruken av tvang og makt i slike situasjoner.

Innen organisasjoner snakkes det ofte om hvordan kulturer etableres og endres. Som nevnt tidligere kan kultur forstås som komplekse adaptive systemer der endringer forekommer ved kulturell seleksjon. En kultur utvikler seg over tid med grunnlag i en gruppe individers atferdsmønstre som vurderes som effektive for å løse indre og ytre problemer som oppstår innad i organisasjonsmiljøet. Disse atferdsmønstrene eller atferdsrepertoarene selekteres ved konsekvenser og videreføres til nye medlemmer gjennom sosialiseringprosesser. Kulturell praksis kan dermed beskrives som summen av den operante atferden til mange individer innenfor en gruppe. Schein (2010) peker på at aspekter innen organisasjoners kultur kan sees på som en forsvarsmekanisme for gruppen, og at gruppens erfaring, hvor lenge den har eksistert og dens stabilitet avgjør styrken og graden av intern konsistens innad i kulturen (Schein, 2010). Hvordan organisasjonskulturer endrer og utvikler seg avhenger av flere forhold. Ofte har kulturen utviklet seg som følge av kulturell seleksjon der forandringen har skjedd relativt ubevisst, men skal man bevisst forsøke å endre kulturen kan det være fornuftig å se utviklingen i et seleksjonsperspektiv (Sandaker, 2003). Kunnskap om seleksjon

vedrørende kulturbegrepet kan være nyttig i utviklingen og skapelsen av sikkerhetskultur i organisasjonen, og for å oppnå en optimal sikkerhetskultur kan man ta utgangspunkt i James Reasons (1997) teori for en informert sikkerhetskultur. Også forhold ved ledelsen, strukturell organisering og kommunikasjon mellom organisasjonsmedlemmene vil være avgjørende for kulturutviklingen. Samtidig må man ikke glemme å tilrettelegge utviklingen på en slik måte at det hele fungerer i praksis, som vel som i teorien.

6.0 Konklusjon

Kort oppsummert kan man anta at dersom virksomheten motiverer de ansatte til å medvirke i det systematiske sikkerhetsarbeidet, ledelsen tar sitt ansvar på alvor og man vedlikeholder den kunnskapen og kompetansen som erverves, kan man utvikle sikkerhetskulturen i en positiv retning. Samtidig kan hensiktsmessig organisering av arbeidet, sikre arbeidsforhold og godt samarbeid mellom ledelsen og de ansatte øke kvaliteten i arbeidet og føre til bedre resultater. Hvordan arbeidsplassen aktivt arbeider for å redusere risikoen for vold og trusler om vold er et viktig punkt. God ledelse og god organisering er viktige faktorer, og dersom de ansatte har retningslinjer, rutiner og prosedyrer å forholde seg til i samhandlingen med brukerne, samt om det blir lagt vekt på vold og trusselsituasjoner i ulike former for kommunikasjon og dialog de ansatte imellom, vil dette kunne bidra til å redusere risikoen for hendelser med vold og trusler om vold. I tillegg bør forslag til forbedringer oppmuntres av ledelsen, og de ansatte gis en god opplæring og stadig veiledes av både ledelsen og kolleger. Skulle derimot virksomheten preges av dårlig informasjonsflyt og mangelfull kunnskap, kan dette føre til at de ansatte utvikler dårlige holdninger i arbeidet. Slike holdninger og/eller lite oppmerksomhet rundt sikkerhetsspørsmålet kan fort skape risiko for utrygge situasjoner, og bli et tegn på svakhet ved sikkerhetskulturen ved virksomhetene.

Der en sikkerhetskultur allerede eksisterer kan en kartlegging av denne være svært nyttig for å

finne ut hvor eventuelle mangler og problemer finnes, og deretter sette inn tiltak for forbedring av disse. Kartlegging av sikkerhetskultur kan også gi andre positive ringvirkninger, som økt fokus på sikkerhet, og at de ansatte får muligheten til å komme med innspill i forhold til sikkerhetstiltak og prosedyrer. At ansatte medvirker i sikkerhetsarbeidet er uten tvil positivt. Dette poengteres dessuten av Cooper (1998), som hevder at i den grad de ansatte involveres, dess større er sjansen for at de etterlever retningslinjene, rutinene og prosedyrene i sikkerhetsarbeidet. For å videreutvikle sikkerhetskulturen i en positiv retning bør flere tiltak settes inn, og sikker atferd bør oppmuntres og roses.

Reason's (1997) teori om en informert sikkerhetskultur er benyttet i denne studien fordi den fokuserer på flere områder som er relevante i utvikling av sikkerhetskultur på arbeidsplassen. Ved å se på kulturen for rapportering, rettferdighet, læring og fleksibilitet i organisasjonen kan det gi en bevissthet omkring hvilke sikkerhetsmålsettinger, -tiltak og -resultater virksomhetene har, og hva som eventuelt kan forbedres. Den følgende artikkelen vil ta for seg undersøkelsen foretatt ved fire private virksomheter i Rogaland fylke, som alle tilbyr omsorgstjenester til psykisk utviklingshemmede som kan ha utfordrende atferd der bruk av tvang og makt kan forekomme.

7.0 Referanser Artikkel 1

- Aase, K. (2010). *Pasientsikkerhet – teori og praksis i helsevesenet*. Universitetsforlaget.
- Andersen, F. et. al. (2004). *Utagering og jobbtilfredshet*. Tidsskrift for atferdsanalyse, 2004.
- Antonsen, S. (2009). *Safety Culture Assessment – A mission impossible?*. Journal of Contingencies and Crisis Management. Vol. 17 (4).
- Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv*. Lastet ned: 02.07.2016 fra, <http://www.lovdatab.no/all/tl-20050617-062-004.html>
- Arbeidstilsynets publikasjoner. (2009). *Vold og trusler på arbeidsplassen*. Publikasjon nr.597. Direktoratet for arbeidstilsynet. Lastet ned 16.05.2016 fra <http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=103760>
- Baines, D. (2004). *Losing the "Eyes in the Back of Our Heads": Social Service Skills, Lean Caring and Violence*. Journal of Sociology and Social Volume XXXI nr 3.
- Baker, P.A. og Bissmire, D. (2000). *A pilot study of the use of physical Intervention in the Crisis Management of People with Intellectual Disabilities who present Challenging Behaviour*. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 13, 38-45.
- Bang, H. (2002). *Organisasjonskultur*. Oslo, Tano A.S.
- Bang, H. (2013). *Organisasjonskultur: En begrepsavklaring*. Tidsskrift for Norsk Psykologforening. 2013, 50(4), 326-336. Lastet ned 04.05.2016 fra <http://www.psykologtidsskriftet.no/pdf/2013/326-336.pdf>
- Bergheim, O.E. et. al. (2006). *Bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemning. En oppfølgingsstudie av kommunale botilbud i Nordmøre og Romsdal*. SOR-rapport nr 5:2006.

- Bjørkly S. og Moger T.A. (2007). *A second step in development of a checklist for screening risk for violence in acute psychiatric patients: Evaluation of interrater reliability of the Preliminary Scheme 33*. Psychological Reports, 2007;101, 1145-1161.
- Bråten, M., Andersen R.K. og Svalund, J. (2008). *HMS- tilstanden i Norge 2007*. Fafo-rapport 2008:20.
- Carlander, J. Eriksson, K. Hansson- Pourtaheri, A. Wikander, B. (2001). *Trygge och otrygga möten. Vardagsetik och bemötande i arbete med människor*. Forlagshuset Gothia, Stockholm.
- Cooper, M. D. (1998). *Improving safety culture*. West Sussex, John Wiley & Sons.
- Cooper, M. D. (2000) *Towards a model of safety culture*. Safety Science, 111-136.
- Cooper, M. D. og Hoel, (2002). *Recommendations for future research on violence within the health sector*. C. L. Cooper & N. Swanson (red). Workplace violence in the health sector. State of the art. Geneve: International Labour Office.
- Dowey, A., Toogood, S., Hastings, R.P. og Nash, S. (2007). *Can brief workshop Interventions Change Care Staff Understanding of Challenging Behaviours?. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 20, 52-57*.
- Ellingsen, K. E. (2006): *Lovregulert tvang og refleksiv praksis*. Doktoravhandling. Luleå Tekniska Universitet.
- Ellingsen, K.E. og Lungwitz, D. (2002). *Høy trivsel i voldsutsatt arbeidsmiljø*. Nordisk sosialt arbeid, 04/2003, vol. 23.
- Emerson, E. et. al. (2000). *Treatment and Management of Challenging Behaviour in Residential Settings*. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 2000; 13, 197-215.
- Emerson E. (2001). *Challenging Behaviour. Analysis and intervention in people with severe intellectual disabilities*. Second edition. USA: Cambridge University Press.

Eriksen, E. O. (1993). *Den offentlige dimensjon*. Verdier og styring i offentlig sektor. LOS-senterets Tano-serie.

Eriksen, T.H. (Red.) (2006). *Trygghet*. Universitetsforlaget, Oslo.

Glenn, S. S. (2003). *Operant contingencies and the origin of cultures*. In K. A. Lattal & P. N. Chase (Eds.), *Behavior Theory and Philosophy* (223-242). New York, NY: Kluwer Academic Press.

Guldenmund, F. W. (2010). *(Mis)understanding Safety Culture and Its Relationship to Safety Management*. *Risk Analysis: An International Journal*, 30(10), 1466-1480.

Handegård, T.L. (2005). *Tvang, makt og ambivalens overfor psykisk utviklingshemmede. En studie av hvilken betydning lovreglene om bruk av makt og tvang overfor psykisk utviklingshemmede kan få i det daglige omsorgsarbeidet*. Institutt for sosiologi, Universitetet i Tromsø. Lastet ned 23.08.2016 fra

<http://naku.no/sites/default/files/tvangmaktogambivalens.pdf>

Handegård, T.L. og Gjertsen, H. (2008). *Kapittel 4A – en faglig revolusjon? Evaluering av sosialtjenestelovens kapittel 4A. Rettssikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming*. Nordlansforskning – NF-rapport nr. 1/2008. Lastet ned 23.07.2016 fra

http://www.nordlansforskning.no/getfile.php/1310780/Dokumenter/Rapporter/2008/Rapp_01_08.pdf

Hammerlin, Y. og Kristoffersen, R. (2001). *Om vold og trusler mot tilsatte i kriminalomsorgen*. Kriminalomsorgens utdannelsesenter.

Hartvig, P. og Østberg, B. (2007). *Nytt screeningredskap for vurdering av voldsrisiko*. Tidsskrift for den Norske Lægeforening.

Hanssen, B.P. et al (1999). *Sikkerhet og omsorg. Møte med aggresjon og vold*. Bergen, Fagbokforlaget.

Haukelid, K. (2001). *Oljekultur og sikkerhetskultur*. Dokumentet er del av serien Working paper. Universitetet i Oslo: Senter for teknologi, innovasjon og kultur.

Helsetilsynet (2008). *Nødvendig tvang? Ein gjennomgang av data hos fylkesmennene om bruk av tvang og makt overfor menneske med psykisk utviklingshemming for perioden 2000-2007*. Rapport fra Helsetilsynet 7/2008.

Holden, B. (2002). *Psykiske lidelser som årsak til utfordrende atferd. En atferdsanalytisk kommentar*. Diskriminanten, 2/02.

Holden, B. og Gitlesen, J. P. (2008). *The relationship between psychiatric symptomatology and motivation of challenging behavior. A preliminary study. Research in Developmental Disabilities, 29, 408-413. doi: 10.1016/j.ridd.2007.07.003*

Holden, B. (2009) *Utfordrende atferd og utviklingshemning – atferdsanalytisk forståelse og behandling*. 1.utg. Gyldendal Akademisk.

Holm, P. (2000). *Jobb med vold. Vold som uttryksform*. Centraltrykkeriet Skiva as, København.

Hopkins, A. (2006). *Studying organizational cultures and their effects on safety. Safety Science, 44*.

Howard, R., Rose, J. & Levenson, V. (2009). *The psychological Impact of Violence on Staff Working with Adults with Intellectual Disabilities*. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 22, 538-548.

IS-10/2004. (2004). *Rundskriv Lov om sosiale tjenester kapittel 4A – Rettssikkerhet ved bruk av tvang og makt overfor enkelte personer med psykisk utviklingshemming*. Lov av 24.juni 2011 nr. 30 om kommunale helse- og omsorgstjenester kapittel 9. Senere erstattet med rundskriv IS-10/2015. Helsedirektoratet. Lastet ned 10.10.2016 fra

<https://helsedirektoratet.no/nyheter/rundskriv-om-bruk-av-tvang-og-makt>

IS-10/2015. (2015). *Rundskriv om bruk av tvang og makt til helse- og omsorgstjenesteloven kapittel 9*. Helsedirektoratet. Lastet ned 10.10.2016 fra

<https://helsedirektoratet.no/nyheter/rundskriv-om-bruk-av-tvang-og-makt>

Jacobsen, D. I. og Thorsvik, J. (2002). *Hvordan organisasjoner fungerer*. Bergen: Fagbokforlaget.

Jacobsen, D. I. og Thorsvik, J. (2007). *Hvordan organisasjoner fungerer*. 3.utgave. Bergen: Fagbokforlaget.

Joyce, T., Ditchfield, H. & Harris, P. (2001). *Challenging behaviour in community services*. *Journal of Intellectual Disability Research*, 45 (2),130-138.

Karlsen, J. E. (2004). *Ledelse av Helse, miljø og sikkerhet*. Oslo: Fagbokforlaget.

Krøvel, B. et. al. (1997). *Vold og psykiatri – om forståelse og behandling*. Otta, Tano Aschehoug.

Lee, S. et. al. (2003). *Views of nursing staff on the use of physical restraint*. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 2003:10, 425-430.

Littlechild, B. (2002). *The effects of violence on child-protection networks*. *Trauma Violence Abuse*, 2002; 3; 144.

Littlechild, B. (2005). *The nature and effects of violence against child-protections social workers: providing effective support*. *British Journal of Social Work*, 2005; 35; 387-401.

Lov om sosiale tjenester. *Pasient- og brukerrettighetsloven kapittel 4A*. Helsedirektoratet.

Lastet ned 10.10.2016 fra <https://helsedirektoratet.no/lover/pasient-og-brukerrettighetsloven-kapittel-4a>

Mansell, J. et. al. (2008). *Effects of Service Structure and Organization on Staff Care Practices in Small Community Homes for People with Intellectual Disabilities*. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 21, 398-413.

McGill, P., Bradshaw, J. og Hughes, A. (2007). *Impact of Extended Education/Training in Positive Behavior Support on Staff Knowledge, Causal Attributions and Emotional Responses*. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 20, 40-51.

Nordby, Y. og Hansen, C.W (2005). *Informasjonssikkerhet atferd, holdninger og kultur*. (ROSS (NTNU) 200504). Trondheim: NTNU, Institutt for produksjons og kvalitetsteknikk. Lastet ned 11.10.2016 fra <http://frigg.ivt.ntnu.no/ross/reports/ROSS2005.pdf>

Norvoll, R. (2008). *Delrapport 1. Brukerorienterte alternativer til tvang- en presentasjon av internasjonal og nasjonal litteratur*. SINTEF Rapport A4572. Trondheim: SINTEF Helse.

NOU. (1997:25). *Ny kompetanse, grunnlaget for en helhetlig etter- og videreutdanning*.

Reason, J. (1997). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Ashgate Publishing Limited, England.

Ringstad, R. (2005). *Conflict in the Workplace. Social workers as victims and perpetrators*. Social Work, 2005;50.

Robertson, J et. al. (2005). *Treatment and management in challenging behaviours in congregate and non-congregate community-based supported accomodation*. Journal of Intellectual Disability research, 2005; 49, 63-72.

Sandaker, I. (2003). *Et seleksjonsperspektiv på atferdsendring og læring i systemer*. I S. Eikeseth & F. Svartdal (Red.), *Anvendt atferdsanalyse. Teori og praksis*, 417-434. Oslo, Gyldendal Akademisk.

Sandstrøm, S. (1996). *Våld och hot i manniskovårdane yrken. Teori och bemötande*. Liber, Falköping.

Schein, E.H. (2010). *Organizational culture and leadership*. Jossey-Bass, 2010.

Schulman, L. (1992). *The skills of helping individuals, families and groups*. Third edition. Illinois, F.E. Peacock Publishers, Inc.

- Sirevåg, M.H. (2009). *Implementering av terapeutisk mestring av pasienter med aggresjonsproblematikk (TMA) – En studie av etablering og opprettholdelse av et sikkerhetstiltak ved Psykiatrisk divisjon, Stavanger Universitetssjukehus*. Masteroppgave ved Universitetet i Stavanger, 2009.
- Skau, G.M. (1998). *Gode fagfolk vokser. Personlig kompetanse som utfordring*. Oslo, Cappelen Akademisk Forlag.
- Smith, M. et. al. (2003). *Social Workers' Experiences of Fear*. British Journal of Social Work, 2003; 33, 659-671.
- Stubbs, B. et. al. (2008). *Physical Intervension: a review of the literature on it's use, staff and patient views and the impact of training*. Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing, 2008.
- Svalund, J. (2009) *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Fafo-rapport 2009:30, Oslo.
- Svendsen, J. A. (2014). *Muligheter og hindringer for god sikkerhetskultur i Hospitaldrift*. Masteroppgave ved Universitetet i Stavanger, 2014.
- Tetzchner, S. V.(2003). *Utfordrende atferd hos mennesker med lærehemming : betydningen av kommunikasjon, boforhold og tjenester* . Gyldendal akademiske Forlag. Oslo.
- Tierney, E., Quinlan, D. og Hastings R.P. (2007). *Impact of a 3-Day Trining Course on Challenging Behaviour on Staff Cognitive and Emotional Responses*. Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities, 20, 58-63.
- Vatne, E. (2015). *Bruk av tvangsmidler ved en akuttpsykiatrisk avdeling*. Masteroppgave ved Høgskolen i Hedmark, Campus Rena.
- Vignes, T. og Holden, B. (2006). *Kulturell seleksjon: Hva er det og innebærer det et eget prinsipp for seleksjon?* Norsk Tidsskrift for Atferdsanalyse, årgang 33 (2006), nr 3, 141-154.

Westrum, R. (1991). *Cultures with Requisite Imagination*. I J.Wise, P.Stager & J.Hopkins (Eds.) *Verification and Validation in Complex Man-Machine Systems*. Springer, New York, 1991.

Wiegmann, D., A., Thaden, T., L. & Gibbons, A., M. (2007). *A review of safety culture theory and its potential application to traffic safety*.

Zohar, D. (2010). *Thirty years of safety climate research: reflections and future directions*.

Accident Analysis and Prevention, 42(5), 1517–1522. doi: 10.1016/j.aap.2009.12.019

Østnæs, T.M. (2011). *Tvang i psykisk helsevern: en kritisk gjennomgang av tvangsbegrepet, forekomst og effekter av tvangsbruk*. Masteroppgave ved Norges teknisk-naturvitenskapelige universitet, 2011.

Øvrebø, J. (2009). *TMA. En evaluering av et aggresjons- og voldshåndteringssystem ved en psykiatrisk klinikk*. Masteroppgave ved Universitetet i Stavanger, 2009.

Artikkel 2

Personellsikkerhet i fokus

Sammendrag

Artikkelen utdyper teori om organisasjonskultur og sikkerhetskultur, og tar for seg sikkerhetskulturen ved fire virksomheter i privat helse- og sosialsektor i Rogaland fylke. Virksomhetene tilbyr omsorgstjenester til psykisk utviklingshemmede, og arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt. Sikkerhetskulturen ved virksomhetene vurderes opp mot James Reasons (1997) teorier for god sikkerhetskultur, og det sees også på om sikkerhetskulturen kan sies å ha en reduserende effekt på risikoen for vold og trusler om vold mot de ansatte ved virksomhetene.

I forbindelse med studien er det gjennomført en kvantitativ spørreundersøkelse blant 120 arbeidstakere ved de fire private virksomhetene. Spørreundersøkelsen fokuserte på de ansattes subjektive opplevelse av egen trygghet på arbeidsplassen, samt hvordan de ansatte oppfattet virksomhetens fokus på variabler som kan påvirke sikkerhetskulturen.

Undersøkelsen fant at kvinner, i større grad enn menn, opplever å ha vært utsatt for både vold og trusler om vold på sin arbeidsplass (59 prosent mot 41 prosent). Hyppigheten av opplevd vold og trusler om vold varierer, men flertallet av utvalget opplever dette ukentlig, om ikke daglig.

Foruten å bli rammet personlig er det også mange som har kolleger som har vært utsatt for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen. Å oppleve at andre rammes vil kunne påvirke arbeidsmiljøet. Det kan skape redsel og utrygghet også blant de som ikke har blitt utsatt for vold og trusler om vold selv, og de som har vært vitne til slike hendelser kan oppleve det som svært traumatisk. Bare 36,3 prosent av utvalget rapporterer at de ikke har vært utsatt for voldsproblematikk, verken mot seg selv eller kolleger.

1.0 Innledning

Vold og trusler om vold som en følge av jobben kan få store konsekvenser for de arbeidstakerne som rammes. I denne studien sees det blant annet på konsekvenser av vold og trusler om vold rettet mot de ansatte, samt sikkerhetskulturen som en vold- og trussel-reducerende faktor. Studien er konsentrert rundt helse- og sosialsektoren, og arbeidstakere som jobber innen private tjenester for psykisk utviklingshemmede.

Tidligere forskning har vist at vold og trusler om vold rettet mot den enkelte arbeidstaker eller kolleger er et omfattende problem (se f.eks. Arbeidstilsynet, 2009; Arnetz, 2001; Baines, 2004; Bråten et.al., 2008; Ringstad, 2005; SSB, 2006). Vold og trusler om vold er et alvorlig angrep mot den enkeltes trivsel og helse. I rapporten fra Statens Arbeidsmiljøinstitutt (STAMI, 2009) fant man at for en relativt stor andel av ansatte medførte vold og trusler om vold til mistriivsel i jobbsituasjonen og fysiske og psykiske plager, samt sykefravær (STAMI, 2009). Slike hendelser vil også påvirke arbeidsmiljøet.

Formålet med denne studien har vært å få innsikt i hvordan tjenesteyterne opplever sin egen sikkerhet når arbeidet innebærer bruk av tvang og makt, samt hvordan sikkerhetskulturen er ved virksomheter som tilbyr tjenester til psykisk utviklingshemmede med utfordrende atferd. Jeg ønsker å få rede på om sikkerhetskulturen ved disse virksomhetene kan defineres ut ifra James Reason's (1997) teori om god sikkerhetskultur, og med bakgrunn i dette er det framstilt følgende spørsmål:

”Hvordan er sikkerhetskulturen ved private virksomheter innen tjenester til psykisk utviklingshemmede sett i forhold til James Reasons kriterier for god sikkerhetskultur, og hvordan opplever tjenesteytere egen sikkerhet når arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt?”

Vold og trusler om vold mot ansatte som yter tjenester overfor psykisk utviklingshemmede er i nyere tid blitt et økende arbeidsmiljøproblem (Arbeidstilsynet, 2009; Arnetz, 2001).

Vold på arbeidsplassen kan defineres som ”... *situasjoner der personer blir misbrukt, truet eller overfalt i forbindelse med deres arbeid, og der misbruket, trusselen eller overfallet inneholder en eksplisitt eller implisitt trussel mot deres sikkerhet, trivsel eller helbred.*”

(Høgh, 2000). Vold og trusler om vold kan få flere konsekvenser, og i verste fall føre til

sykefravær, at folk slutter og at rekrutteringen går ned. Sykepleiere, sosionomer,

barnevernspedagoger, vernepleiere og helse-og omsorgsarbeidere er de yrkene som er mest utsatt for vold og trusler om vold, meldes det i rapporten fra STAMI (2009).

For å forebygge vold og utfordrende atferd legges ansvaret i følge Arbeidsmiljøloven (AML, 2005, §4-3) på arbeidsgiveren, som må organisere arbeidet på en slik måte at risikoforholdene reduseres. Samtidig vet man at det ikke alltid er samsvar mellom hvordan man ønsker en organisasjon skal fungere og hvordan den faktisk fungerer.

2.0 Mål og metode

2.1 Mål

Målet med studien har vært å få belyst:

- Hvordan sikkerhetskulturen ved private virksomheter innen tjenester til psykisk utviklingshemmede med utfordrende atferd er i forhold til James Reasons kriterier for god sikkerhetskultur
- Hvordan tjenesteytere i private virksomheter opplever egen trygghet når arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt

Bakgrunnen for valg av felt i denne studien var at jeg ville se nærmere på konsekvensene av vold og utfordrende atferd innenfor helse- og sosialsektoren. Jeg valgte å ta utgangspunkt i 4

private virksomheter som tilbyr omsorgstjenester som avlastning og bolig, der tjenestemottakerne kan vise utfordrende atferd som kan innebære at de ansatte er nødt til å bruke tvang og makt i tjenesteytingen. Studien er videre utviklet for å få innblikk i de ansattes vurdering av egen sikkerhet på arbeidsplassen, samt hvordan sikkerhetskulturen er ved slike virksomheter når arbeidet kan inkludere bruk av tvang og makt.

Følgende subjektive faktorer søkes belyst:

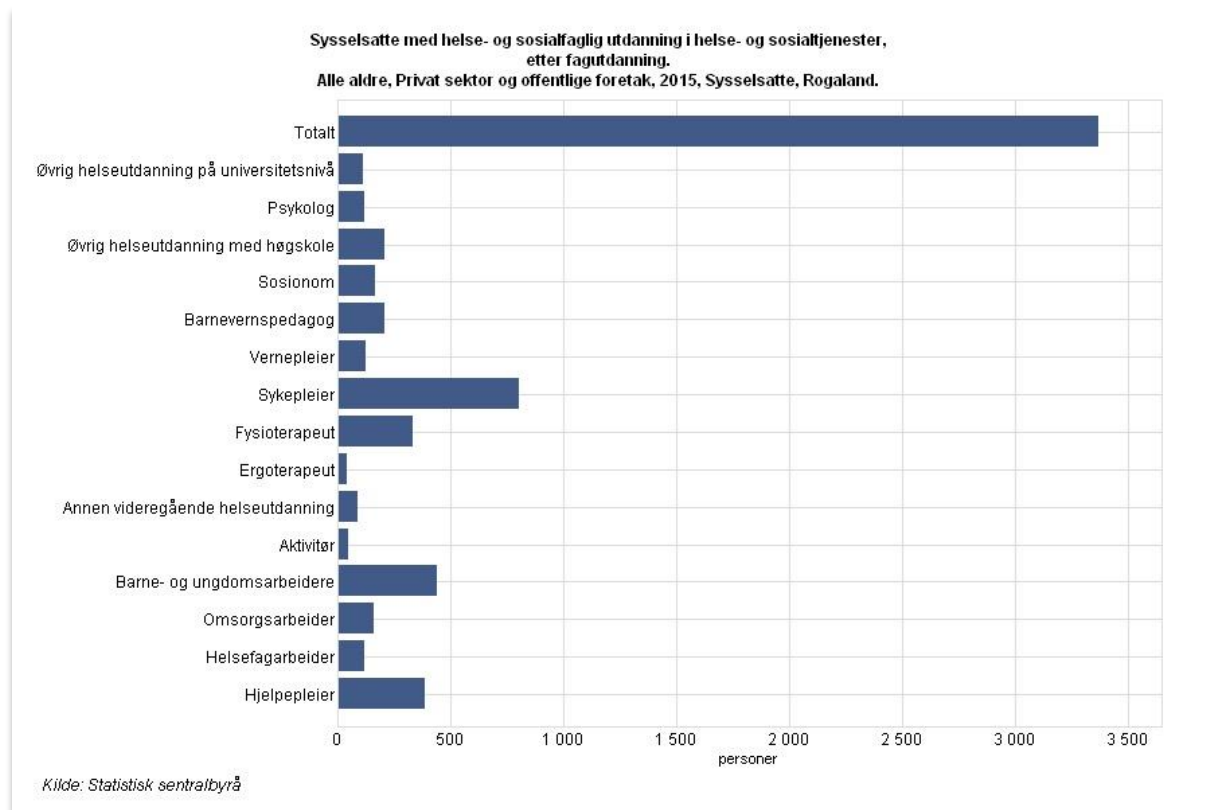
- Personalets holdning til bruk av tvang og makt som et sikkerhetstiltak
- Virksomhetenes fokus på kunnskap og kompetanse
- Prosedyrer
- Hvordan personalet opplever ledelsens fokus på sikkerhet
- Registrering og rapportering av utfordrende atferd, bruk av tvang og makt og skader på personalet
- Arbeidsmiljø
- Hvordan sikkerheten ved virksomhetene oppfattes av personalet

2.2 Datagrunnlag og metode

2.2.1 Utvalg, representativitet og frafall

I følge tall fra SSB (Statistisk Sentralbyrå) var det ca. 3400 sysselsatte personer med helse- og sosialfaglig utdanning i helse- og sosialtjenester i privat sektor og offentlige foretak i Rogaland fylke i 2015 (se figur 1). I tillegg var det ca 7800 sysselsatte personer uten helse- og sosialfaglig utdanning (ufaglærte) (tall fra SSBs Statistikkbank). Den totale populasjonen settes dermed til 11 200 personer.

Figur 1. Antall sysselsatte med helse- og sosialfaglig utdanning i helse- og sosialtjenester i privat sektor og offentlige foretak, 2015. Andel.



I denne undersøkelsen var det ønskelig å undersøke ansattes opplevelse av trygghet og sikkerhetskultur i private virksomheter innen tjenester til psykisk utviklingshemmede med utfordrende atferd, der arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt. Innenfor rammene av en masteroppgave lar det seg ikke gjøre å velge ut et antall virksomheter som er representative for alle slike virksomheter i Norge, og virksomhetene har derfor blitt valgt ut i fra geografisk beliggenhet (Rogaland). Fem private virksomheter i Rogaland fylke ble invitert til å delta i studien. Én av virksomhetene takket nei, uten å oppgi noen grunn for dette.

På forespørsel kunne ingen av virksomhetene oppgi totalt antall ansatte som var nødt til bruke tvang og makt i arbeidet, men hver virksomhet oppga et generelt anslag. Den teoretiske populasjonen for de fire virksomhetene samlet falt således på N=120. For å sikre flest mulig

svar fra de ansatte ble spørreundersøkelsen gjort tilgjengelig for hele bruttoutvalget; alle de ansatte ved de fire gjenværende virksomhetene som ønsket å delta i undersøkelsen.

Spørreundersøkelsen ble levert til de fire virksomhetene våren 2016, og var tilgjengelig for besvarelse i 1,5 måned. Det var frivillig å svare på undersøkelsen. En slik selvseleksjon kan imidlertid medføre et skjevt utvalg, da det kan hende at personer som velger å svare på spørreundersøkelser skiller seg fra resten av populasjonen i personlighet eller andre psykiske trekk. Et skjevt utvalg kan føre til store usikkerheter i forhold til generalisering av resultatene, og i følge Johannesen (2009) innebærer generalisering å kunne overføre resultater fra utvalget til populasjonen man ønsker å si noe om (Johannesen et.al., 2009:236).

Undertegnede mottok 65 utfylte besvarelser, av totalt 120 (teoretisk populasjon) utsendte spørreskjema. Dette utgjør en svarprosent på 54,17 prosent. Jacobsen (2010) oppgir følgende vedrørende svarprosent: Over 50% er tilfredsstillende, 60% er godt, over 70% er meget godt. Svarprosenten for denne undersøkelsen kategoriseres derfor som tilfredsstillende, om enn med forbehold om unøyaktighet i virksomhetenes anslag over antall ansatte som bruker tvang og makt i arbeidet. På grunn av interne forhold ved virksomhetene og for å bevare de ansattes anonymitet, ble det ikke anledning til å sende ut påminnelser til de ansatte, men undertegnede hadde jevnlig kontakt med leder/kontaktperson ved virksomhetene per telefon for å påminne om undersøkelsen. Dette kan ha påvirket svarprosenten. Videre er det generelt en lavere svarprosent på spørreskjema i papirform, sammenlignet med for eksempel telefonintervju (Dalby, udatert).

I ettertid kan det innvendes mot utvalget at sammensettingen er noe ung. I følge Svalund (2009) er det ofte de yngste i slikt arbeid som opplever mest frykt i møte med utfordrende

brukere, og det kan hende at resultatene ville hatt større variasjon hadde flere besvarelser kommet fra eldre og mer erfarne respondenter. Slike utfall lar seg imidlertid vanskelig forhindre. Virksomheter som tilbyr tjenester til psykisk utviklingshemmede med utfordrende atferd preges dessuten ofte av en yngre personalgruppe (Svalund, 2009).

2.2.2 Metode

Metoder er fremgangsmåter som skal gi svar på spørsmål og sikre kvaliteten i den kunnskapen vi får, i følge Jacobsen (2010). For å kunne si noe om de ansattes opplevelse av egen sikkerhet og sikkerhetskulturen ved de valgte virksomhetene, ble det valgt et forskningsdesign – en overordnet plan for hvordan studien skulle utvikles med utgangspunkt i problemstillingen. Hensikten med et forskningsdesign er å kartlegge data- og informasjonsbehov, og å velge en metode for datainnsamlingen (Jacobsen, 2010). I forkant av studien ble det dessuten utformet en fremdriftsplan og en prosjektskisse.

Hvilke metoder som velges bestemmes i hovedsak av problemstilling eller forskningsspørsmål i tillegg til tilgjengelige ressurser (Johannesen et.al., 2009:101). Denne undersøkelsen er gjennomført ved bruk av kvantitativ metode med et ekstensivt design, da det var ønskelig å undersøke flere virksomheter og flere personalgrupper, samt for å få et mest mulig representativt bilde av de ansattes vurdering av egen sikkerhet og den generelle sikkerhetskulturen ved slike virksomheter. Valget av kvantitativ metode ble dessuten styrt av at undertegnede er ansatt ved én av virksomhetene og tidligere ansatt ved en annen, og ønsket derfor å ha minst mulig påvirkning på forskningsresultatene.

Det er i tidligere forskning stilt spørsmål ved om sikkerhetskultur som begrep kan måles ved hjelp av kvantitative metoder, heller enn kvalitativ metode som oftere brukes. Yule (2003) og Guldenmund (2010) er blant dem som argumenterer for at sikkerhetskulturbegrepet er en

kvantitativ størrelse, som kan måles og kartlegges ved hjelp av metoder som spørreundersøkelser og fravær- og skadestatistikk (Guldenmund, 2010; Yule, 2003). De mener dessuten at de tallverdiene som kan skaffes fra den typen kartlegging også kan sammenlignes med tidligere undersøkelser, gjerne også på tvers av organisasjoner eller nasjoner (Guldenmund, 2010; Yule, 2003). I følge Zohar (1980), som var en av de første som foretok en studie av sikkerhetsklima, bør ulike faktorer som blant annet ledelsens holdning til sikkerhet, viktighet og effekt av sikkerhetsarbeid og risiko på arbeidsplassen, redegjøres for ved måling av sikkerhetsklima og -kultur (Zohar, 1980). Man bør altså utrede hvilke faktorer som spiller inn for at de ansatte skal føle seg trygge når det gjelder potensielle farer og risiko på arbeidsplassen. Hva man spesifikt ønsker å belyse vil legge føringer for måleapparatet som anvendes.

I denne studien er det benyttet spørreundersøkelse som datainnsamlingsmetode, lagt opp som et strukturert intervju og utført anonymt. Som nevnt tidligere kan det være en noe lavere svarprosent ved spørreskjema i papirform (Dalby, udatert) enn for eksempel ved dybdeintervjuer, mens det ved anonyme undersøkelser ofte blir mer sannferdige svar og en høyere svarandel (Jacobsen, 2010). Dette er begrunnelsen for valget av denne metoden. Samtidig gjør bruken av anonyme spørreundersøkelser at forskeren har lite eller ingen påvirkning på det han eller hun studerer. Bruken av spørreskjema muliggjør dessuten at identiske forskningsopplegg som oftest kan gjennomføres med samme resultat (Jacobsen, 2010). Samtidig er denne undersøkelsen foretatt på ett bestemt tidspunkt, og man innhenter da tverrsnittsdata. Ved senere men lignende undersøkelser, er det derfor mulig at informasjonen man innhenter kan være helt annerledes.

2.2.2.1 Spørreskjemaet

Spørreskjemaet tar opp en rekke temaer og enkeltspørsmål.¹ I tillegg til bakgrunns-spørsmål knyttet til respondenten selv og hans eller hennes arbeidsplass, tar undersøkelsen også for seg respondentenes oppfatning av ledelsens fokus på sikkerhet, prosedyrer og retningslinjer, samhandling mellom bruker og ansatte, bruk av tvang og makt i tjenesteytingen, den praksis som forekommer ved arbeidsplassen vedrørende rutiner og bemanning, de ansattes kompetanse, arbeidsmiljø, samt hvordan de ansatte vurderer sikkerheten – både ved sin egen arbeidsplass og i forhold til andre og lignendevirksomheter.

I følge Grønmo (2004) er det spørsmålene som avgjør hva svarene skal dreie seg om, og hva slags informasjon de skal inneholde. Stiller man ikke gode spørsmål kan man heller ikke forvente å få verdifulle svar (Grønmo, 2004:61). Utformingen av spørreundersøkelser kan derfor være utfordrende, og det kreves mye arbeid for å uttrykke seg tydelig og utforme undersøkelsen slik at den er et godt instrument for det man forsøker å måle. Man må hele tiden være bevisst på at spørsmål kan leses eller tolkes feil, at respondentene kan hoppe over spørsmål, at undersøkelsen ikke får mange nok respondenter eller at svarene kan bli vanskelige å analysere i etterkant. Respondentene kan dessuten føle at deres meninger ikke kommer tydelig frem dersom spørreskjemaet bare består av lukkede spørsmål med svaralternativer (Grønmo, 2004).

Spørreskjemaet i denne undersøkelsen opererte med lukkede spørsmål. Slike spørsmål kan være vanskelige å formulere, og valgalternativer kan mangle. Man kan formulere veldig presise spørsmål, men det er vanskelig å vite om respondentene forstår spørsmålene underveis, og det er da lite man kan gjøre med det. Samtidig gjør spørreskjema med lukkede

¹ Spørreskjema er vedlagt (vedlegg 1).

spørsmål det lettere å sammenlikne respondentene, samt å kode og deretter analysere svarene (Jacobsen, 2010). Rekkefølgen på spørsmålene ble dessuten grundig vurdert i forhold til blant annet å oppnå et ryddig inntrykk og en logisk rekkefølge for respondentene. De innledende spørsmålene er demografiske data som kjønn, alder og utdanning.

I følge Hale (2000) finnes det ingen full-validerte spørreskjema for måling av sikkerhetskultur – samtlige forskere bør starte fra begynnelsen og lage sin egne spørsmål (Hale, 2000). I denne undersøkelsen er en del av spørsmålene valgt ut med grunnlag i Reasons (1997) definisjon på god sikkerhetskultur, og flere spørsmål er basert på spørsmål som tidligere er brukt i lignende undersøkelser (se f.eks. Lossius Husum et.al., 2008; Skarpaas & Hetle, 1996). Slik ”plagiering” kan være lurt, mener Ringdal (2001), da man slik kan gå ut ifra at spørsmålene fungerer etter sin hensikt. Det viktigste ved spørreundersøkelser er likevel at spørsmålene kan sees i sammenheng med formålet med undersøkelsen, slik at informasjonen kan brukes til å belyse forskningsspørsmålene.

De fleste av spørsmålene er derfor operasjonalisert etter Reason’s (1997) kjennetegn for en god sikkerhetskultur. I følge Ringdal (2001) består operasjonalisering i denne sammenhengen i å utforme spørsmål man mener er gyldige mål på det temaet en ønsker å undersøke. Hvilke spørsmål som hører til hvilket kulturkjennetegn, vises i listen under:

- Den rettfærdige kulturen: nr. 2, 35
- Den rapporterende kulturen: nr. 16, 17, 18, 19, 20
- Den fleksible kulturen: nr. 5, 6, 7
- Den lærende kulturen: nr. 24, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33

De fleste spørsmålene i spørreskjemaet er i Likert-format, der man gir en vurdering i grader av enighet eller uenighet til forskjellige påstander (Ringdal 2001). For de fleste påstandene i spørreundersøkelsen brukes det 6 graderinger for svaralternativene, der disse er forholdsvis ”Ikke i det hele tatt”, ”I liten grad”, ”I noen grad”, ”I stor grad”, ”I svært stor grad” og ”Ikke aktuelt”. Noen av spørsmålene har svaralternativene ”Ja”, ”Nei” og ”Usikker/Vet ikke”. Andre spørsmål er flervalgsspørsmål.

2.3 Datainnsamling

I forkant av undersøkelsene ble fem aktuelle private virksomheter kontaktet med forespørsel om deltagelse i undersøkelsen.² Fire av virksomhetene takket ja, og fikk deretter tilsendt et mer utfyllende informasjonsskriv.³ Muntlig informasjon kan fort bli glemt, overhørt eller misforstått og det kunne derfor være greit å ha noe skriftlig å forholde seg til for de deltagende virksomhetene. Informasjonsskrivet inneholdt en beskrivelse av prosjektets tema, samt kontaktinformasjon til meg selv og min veileder. At prosjektet er meldt til Personvernombudet for forskning og at alt innsamlet datamateriale ville bli anonymisert ble også nevnt. Da undersøkelsen besto av et spørreskjema i papirform var det ikke nødvendig for deltagerne å skrive under på en samtykkeerklæring, da utfyllelse av spørreskjemaet i seg selv kan regnes som samtykke.

Da spørreskjemaet var ferdig formulert ble det testet på to personer med relevant yrkeserfaring for temaet, og noen små modifikasjoner ble gjort i etterkant der noen av spørsmålene måtte omformuleres for bedre tydelighet. Hvor lang tid det tok å fylle ut

² Forespørsel om deltagelse er vedlagt (vedlegg 2).

³ Informasjonsskriv er vedlagt (vedlegg 3).

spørreskjemaet ble også undersøkt, og det ferdige spørreskjemaet som ble sendt ut til informantene tok ca. 10-15 minutter å besvare.

Innhentet materiale ble videre systematisert og analysert. Det var mest hensiktsmessig å fortette datamaterialet på den måten at besvarelsene ble samlet i ett og anonymisert på en slik måte at jeg kunne danne meg et helhetlig bilde av det som kom frem fra de ulike virksomhetene. Dette var også nødvendig for å få prosjektet godkjent hos Personvernombudet for Forskning (NSD), da spørreundersøkelsene inneholdt delvis identifiserbare spørsmål slik som kjønn og alder, arbeidssted og fylke. Da majoriteten av ansatte innen helse-og sosialsektoren er kvinner, ville det i teorien være mulig å identifisere de mannlige respondentene. Videre ble datamaterialet strukturert inn i ulike hoveddeler der dette var naturlig, i henhold til Reason's (1997) komponenter for en god sikkerhetskultur.

2.4 Generalisering, reliabilitet og validitet

Når det gjelder muligheten for generalisering av resultatene, kartlegger denne undersøkelsen besvarelser fra ansatte innen ulike nivåer i både kjønn, alder, ansiennitet, stilling og utdanning, som alle er representative i forhold til det undersøkelsen baserer seg på. Eventuelle funn og konklusjoner i denne studien vil derfor kunne generaliseres til lignende virksomheter innen helse-og sosialsektoren, men på grunn av et relativt lavt antall respondenter kan det stilles spørsmål ved den ytre validiteten. Utvalgets størrelse er $N=65$, og valg av respondenter er begrenset til et lokalt utvalg av virksomheter.

De valgte virksomhetene er dessuten unike i sine forutsetninger og har dermed også forskjellig sikkerhetskultur, ulik ledelse og ulike ansatte med forskjellig risikopersepsjon og risikovillighet. Generalisering til hele populasjonen kan således by på utfordringer, og krever

sannsynligvis en mer omfattende studie med flere respondenter ved flere arbeidsplasser, som også burde ta for seg samme yrkesgruppe innen den kommunale sektor, i tillegg til den private. Når dette er nevnt, kan studien være relevant for andre (private) virksomheter innen tjenester til psykisk utviklingshemmede på følgende grunnlag:

- En mulighet for at private virksomheter skiller seg fra offentlige
- De ulike profesjonsrisikoene er svært like og vil være sammenlignbare

Samtidig er det viktig å huske på at man aldri kan generalisere til noe annet enn den populasjonen utvalget er trukket fra og det tidspunktet undersøkelsen er utført på (Jacobsen 2005:365). I følge Dalland (2007) handler reliabilitet om å eliminere feilkilder, og selv om dataene er relevante, må de samles inn på en slik måte at de er pålitelige (Dalland, 2007). Samtidig mener Jacobsen (2005) at om dataene er reliable bestemmes av hvorvidt undersøkelsen representerer en virkelig situasjon, og om det utvalget som er benyttet er representative for gruppen som blir undersøkt (Jacobsen, 2005). Det vurderes også om undersøkelsen er gyldig over tid – at den kunne blitt gjentatt med samme måleinstrument og fått samme resultater ved gjennomføring på et senere tidspunkt (Jacobsen, 2005).

I denne undersøkelsen ble det brukt metoder som hadde mulighet til å dekke det meste av ansatt-spekteret, fra ringevikarer til fast ansatte, da spørreskjemaet ble gjort tilgjengelig for alle som var på jobb i en viss periode. Når det gjelder tidsperspektivet er usikkerheten noe større, da endringer i kultur kan skje på relativt kort tid (Guldenmund, 2010). Resultatene av undersøkelsen representerer et inntrykk av hvordan tilstanden var på et konkret tidspunkt, på et konkret sted, i bestemte miljøer (de fire virksomhetene). Resultatene kan dermed bli påvirket av for eksempel informantenes dagsform, i hvilken grad de føler press på jobb og hva

de tror kollegene mener om temaet. Utfører man samme undersøkelse ved et senere tidspunkt kan informantene ha endret seg fordi tidspunktet har endret seg, og man kan ende opp med helt ulike svar på de samme spørsmålene.

Validitet i undersøkelser går ut på om det undersøkelsesopplegget man har valgt faktisk egner seg til å belyse problemstillingen (Jacobsen, 2010). Skal studien kunne kalles gyldig, må det tas høyde for ”forskningsmessige fallgruver”, som blant annet dårlig utformede spørreskjema eller feil ved koding av svar.

Begrepsvaliditet i denne undersøkelsen tar for seg om det er samsvar mellom det som undersøkes og selve målingen/operasjonaliseringen av fenomenet. I spørreskjemaet ble dette gjort ved å utforme spørsmålene med grunnlag i James Reason’s kjennetegn ved en god sikkerhetskultur, samt å ha flere påstander omkring kjennetegnene *rapporterende*, *rettferdige*, *fleksible* og *lærende* sikkerhetskultur. Flere av spørsmålene i undersøkelsen er dessuten basert på spørsmål som tidligere er brukt i lignende undersøkelser.

2.5 Etikk

I følge Jacobsen (2005) finnes det i dag tre grunnleggende krav knyttet til forholdet mellom forsker og dem det skal forskes på; informert samtykke, krav på privatliv og krav på å bli korrekt gjengitt (Jacobsen 2005). I denne spørreundersøkelsen ble alle informantene informert via et informasjonsskriv som ble utdelt sammen med spørreskjemaet. Informasjonsskrivet informerte om hvordan dataene som ble innsamlet ville behandles, samt lovnad om full anonymitet. For at studien skulle kunne bli godkjent Norsk samfunnsvitenskapelig datatjeneste (NSD), ble alle data behandlet anonymt uten personidentifiserende

bakgrunnsopplysninger. Dette vil i tillegg si at det ikke ble skilt mellom besvarelser fra de ulike virksomhetene – alle besvarelser ble samlet under ett.

Det finnes likevel flere etiske problemstillinger ved forskningsmetoden som er brukt i denne studien. Bruken av tvang og makt overfor tjenestemottakere, og hendelser der ansatte har blitt utsatt for vold og trusler om vold, kan være et følsomt område for personalet som involveres. Spørreskjemaet i studien ble lagt opp til å besvares anonymt, men da jeg er ansatt ved én av virksomhetene og tidligere ansatt ved en annen, er noen av identitetene kjent for meg, og de er avhengig av tilliten til at jeg ikke misbruker opplysningene og respekterer taushetsplikten. Bortsett fra dette ble datamaterialet anonymisert for at respondentene ikke skal være gjenkjennelige, og datamaterialet vil kun bli brukt i forbindelse med denne studien.

2.6 Metodekritikk

I følge Jacobsen (2005) er de vanligste svakhetene ved kvantitativ metode at man får vanskeligheter med å oppdage hva som er den gjeldende praksis vedrørende temaet man ønsker å undersøke. Samtidig er det fare for at informantene svarer det de tror man ønsker at de skal svare, eller at de svarer annerledes for å fremstå på en spesiell måte. Man får dessuten bare samlet inn overfladisk informasjon som mangler faktiske innspill av mer kvalitativ art (Jacobsen, 2005). For å motvirke dette ble respondentene i denne undersøkelsen anonymisert, slik at de ikke skulle føle seg presset til å gi forventningssvar.

Spørreskjema som metode kan også kritiseres, ved at man som oftest bare får del i hva informantene, og også forskeren selv, har et bevisst forhold til. Informasjonen kan derfor være avvikende fra hvordan situasjonen er i virkeligheten. Informasjon innhentet via spørreskjema

er dessuten ofte også en del tynnere enn informasjon som kommer frem gjennom et intervju, påpeker Bang (2002). I tillegg kan man risikere lav svarprosent ved bruk av spørreskjema, og en fare for at skjemaer må forkastes på grunn av for eksempel feil utfylling (Jacobsen, 2005).

Slike feilkilder ved respondentene, som svar basert på sosial ønskverdighet, og tilfeldig besvaring - at respondentene fyller ut på måfå og er enig eller uenig i alt - er fallgruver forskeren må ta høyde for i slike undersøkelser. Rekkefølgen på spørsmål i spørreskjemaet (*item-order effect*), rekkefølgen på svaralternativer (*primacy and recency effects*), samt hvilke svaralternativer som presenteres, er alle mulige feilkilder ved bruk av spørreskjema som måleinstrument som man også må være obs på.

Samtidig har bruken av spørreskjema noen åpenbare fordeler; for eksempel at man ved bruk av spørreskjema innhenter kvantifiserbar data som kan analyseres statistisk. Bang (2002) påpeker dessuten at flere fordeler ved spørreskjema kan være at informantene stoler på at resultatene blir behandlet anonymt, at spørreskjema som metode framfor intervju virker mindre stressende på informantene, samt at informantene får bedre tid til å tenke over svarene sine (Bang, 2002).

Forsker Knut Haukelid (2001) argumenterer på den annen side for at man ikke kan kartlegge kultur gjennom kvantitativ metode og spørreskjema – man bør benytte metodetriangulering bestående av for eksempel intervjuer, feltarbeid og rapporter (Haukelid, 2001). Til forskjell fra dette mener Diaz og Cabrera (1997) (sitert i Bjørnskau et.al., 2009) at det finnes en del dokumentasjon på at svarene i slike kvantitative undersøkelser samsvarer med det faktiske sikkerhetsnivået ved en virksomhet (Diaz & Cabrera 1997, sitert i Bjørnskau et.al., 2009).

Det kan med grunnlag i dette diskuteres om kvantitativ metode og spørreskjema er det rette å bruke ved kartlegging av et slikt vagt kulturfenomen som sikkerhetskultur. Samtidig kan det rett og slett være et behov for bruk av slike metoder, inkludert spørreskjema. Resultater fra kvantitative undersøkelser kan som oftest generaliseres, og man kan sammenligne ulike organisasjons- og sikkerhetskulturer med hverandre. Bruk av kvantitative metoder og spørreskjema kan dermed gi oss et mer presist mål på kultur enn hva kvalitative metoder muligens kan.

3.0 Resultater

I dette kapitlet vil de sentrale funnene fra spørreundersøkelsen presenteres. Utvalgte resultater vil belyses for å kunne muliggjøre en besvarelse av problemstillingen. For at det skal bli mest mulig oversiktlig er resultatene inndelt etter de to delspørsmålene i problemstillingen – forhold som påvirker de ansattes sikkerhet først, og deretter kjennetegn ved sikkerhetskulturen ved virksomhetene. Ved å gjøre denne inndelingen i presentasjonen av data vil man kunne få svar på om de valgte virksomhetene oppfyller Reason's (1997) forutsetninger til en god sikkerhetskultur, samt et inntrykk av de ansattes opplevelse av sikkerheten ved arbeidsplassen. Presentasjonen av data skjer i stor grad gjennom figurer og tabeller, da det relativt lave antallet respondenter setter begrensninger når det gjelder statistiske analyser. Dataene settes derfor opp mot bakgrunnsvariabler som kjønn, alder og utdanning.

3.1 Bakgrunnsvariabler

Respondentene besvarte spørsmål i forhold til kjønn, alder, stilling, ansettelsestid og utdanning (se tabell 1). Respondentene er fordelt 60/40 i henholdsvis kvinner og menn, der størstedelen av respondentene er i aldersgruppen 26-35 år. Ansettelsestiden varierte fra

mindre enn ett år til over tjue år, der flesteparten av respondentene hadde vært ansatt i mindre enn ett år (44,6 %) og 2-4 år (36,9 %). 4 (6,1 %) av 65 respondenter var studenter i praksis, mens flesteparten (75,3 %) har fast stilling. Over 70 prosent har høgskole- eller universitetsutdanning.

Tabell 1. Bakgrunnsvariabler. Prosent.

| Bakgrunnsvariabler | | | |
|---------------------------|--------|-------------------|--------|
| Kjønn | | Alder | |
| Mann | 40% | Under 25 | 20% |
| Kvinne | 60% | 26-35 | 44,62% |
| | | 36-45 | 15,38% |
| | | 46-55 | 15,38% |
| | | Over 55 | 4,62% |
| Ansiennitet | | Stilling | |
| 0-1 år | 44,62% | Fast | 75,38% |
| 2-4 år | 36,92% | Vikariat | 4,62% |
| 5-10 år | 16,92% | Ekstra/ringevikar | 7,69% |
| 11-20 år | 1,54% | Student i praksis | 6,15% |
| Over 20 år | 0% | Annet | 6,15% |
| Utdanning | | | |
| Grunnskole | 0% | | |
| Videregående skole | 24,62% | | |
| Høgskole/Universitet | 73,85% | | |
| Ingen formell utdanning | 1,54% | | |
| Annet | 0% | | |

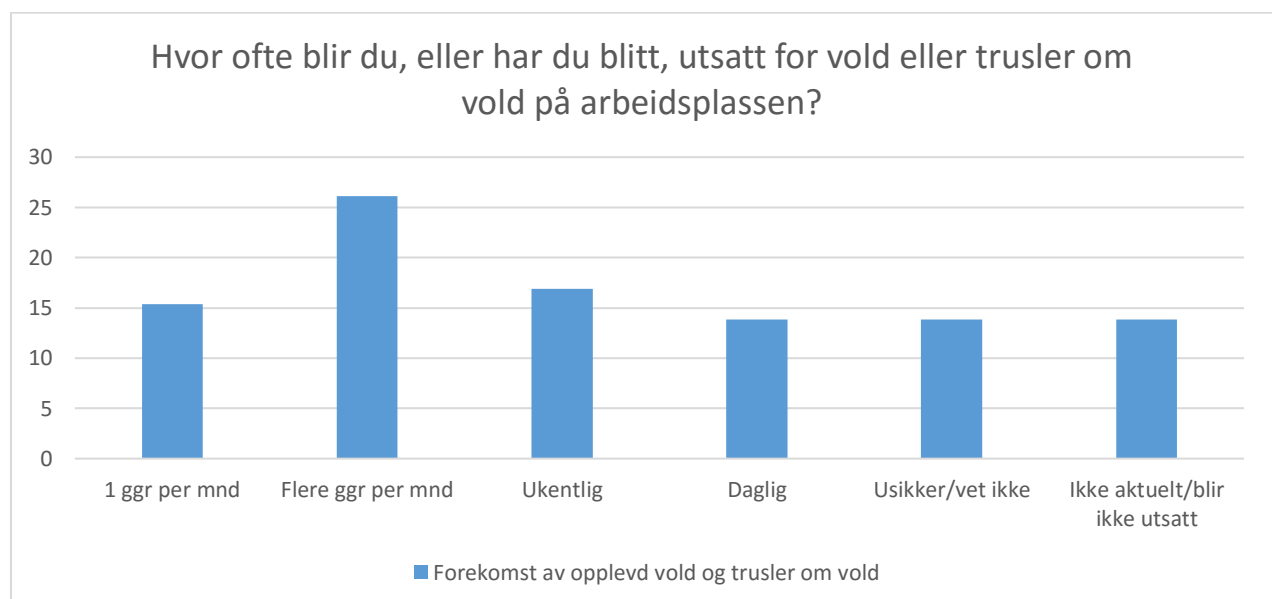
3.1 Forhold som påvirker de ansattes sikkerhet

3.1.1 Utbredelse, forekomst og konsekvenser av vold og trusler om vold

I dette kapitlet gjøres det rede for hvor stor andel av respondentene som opplever at de utsettes for vold eller trusler om vold på sin arbeidsplass. I tillegg til å se nærmere på utbredelsen av vold og trusler om vold i seg selv, undersøkes det også hvor ofte volden forekommer. Hva slags type vold de ansatte opplever at de utsettes for blir også kartlagt. Ett av spørsmålene i undersøkelsen tok for seg hvor stor andel av respondentene som har opplevd vold eller trusler om vold mot seg selv, og hvor mange som oppgir at de ikke har opplevd dette. Dette spørsmålet har i utgangspunktet ingen tidsbegrensning, respondentene kunne avgi svar etter om de *har* opplevd vold og trusler om vold på arbeidsplassen, og også om de *blir* utsatt for dette. Undersøkelsen viser at 83 prosent av 65 respondenter har opplevd å selv bli utsatt for vold eller trusler om vold på sin arbeidsplass.

Spørsmålet følges opp av ”Hvor ofte blir du, eller har du blitt, utsatt for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen?”. Her er svaralternativene ”1 ggr per mnd”, ”Flere ggr per mnd”, ”Ukentlig”, ”Daglig”, ”Usikker/vet ikke” og ”Ikke aktuelt/blir ikke utsatt”.

Figur 1. Forekomst av vold og trusler om vold. Prosent.



Mange av dem som opplever vold og trusler om vold, opplever dette flere ganger i måneden. Samtidig opplever nesten 17 prosent dette ukentlig, sammenlignet med ca. 14 prosent som opplever slike hendelser på en daglig basis. Bare 15 prosent er utsatt for vold og trusler om vold én gang i måneden. Nesten 14 prosent opplyser at de ikke blir utsatt for slike hendelser.

I tabell 2 sees det på muligheten for at kjønn, alder, stilling eller utdanning har noen sammenheng med opplevd vold og trusler om vold. En høyere andel kvinner enn menn har vært utsatt for vold og trusler om vold totalt.

Tabell 2. Bakgrunnsvariabler sett i forhold til opplevd vold og trusler om vold. Andel og prosent.

| | Utsatt for vold (andel/prosent) | Ikke utsatt for vold (andel/prosent) | N (andel/prosent) |
|-----------------|---|--|------------------------------|
| Kjønn | | | |
| Kvinner | 32 / 82% | 7 / 18% | 39 / 60% |
| Menn | 22 / 85% | 4 / 15% | 26 / 40% |
| Alder | | | |
| Under 25 | 10 / 77% | 3 / 23% | 13 / 20% |
| 26-35 | 24 / 83% | 5 / 17% | 29 / 45% |
| 36-45 | 10 / 100% | 0 / 0% | 10 / 15% |
| 45-55 | 8 / 80% | 2 / 20% | 10 / 15% |
| Over 55 | 2 / 67% | 1 / 33% | 3 / 5% |
| Stilling | | | |
| Fast | 42 | 7 | 49 |
| Vikariat | 3 | 0 | 3 |

| | | | |
|-------------------------|----|---|----|
| Ekstra/ringevikar | 4 | 1 | 5 |
| Student i praksis | 4 | 0 | 4 |
| Annet | 1 | 3 | 4 |
| Utdanning | | | |
| Grunnskole | 0 | 0 | 0 |
| Videregående skole | 14 | 2 | 16 |
| Høgskole/Universitet | 39 | 9 | 48 |
| Ingen formell utdanning | 0 | 0 | 0 |
| Annet | 0 | 0 | 0 |

Undersøkelsen finner dessuten at aldersgruppen 26-35 år er mest utsatt for vold og trusler om vold, men dette kan skyldes ulikhetene i utvalget da 45 prosent av det totale antall respondenter faller inn under denne aldersgruppen. Naturlig nok er det også de som har fast ansettelse som opplever mest vold og trusler om vold, sannsynligvis fordi disse respondentene jobber fulltid og dermed har mer kontakt med brukerne enn for eksempel ringevikarer. Studenter i praksis har vanligvis som oppgave å observere ved den arbeidsplassen de er tildelt, og er ikke forventet å delta like aktivt i samhandlingen med brukerne som fast ansatte. Det er de fast ansatte som har ansvaret for samhandlingen med brukerne, og også for å håndtere eventuelle episoder med utfordrende atferd, vold og trusler om vold, samt bruk av tvang og makt overfor brukerne.

I tabellen ser man også at det er de som har høyeste utdanning som opplever mest vold og trusler om vold. Grunnen til dette kan være at de som har høyest utdanning oftere innehar stillinger med mer ansvar, slik som primærkontakt for brukere. Slike stillinger innebærer ofte økende grad av samhandling med brukerne, som igjen kan øke risikoen for hendelser med

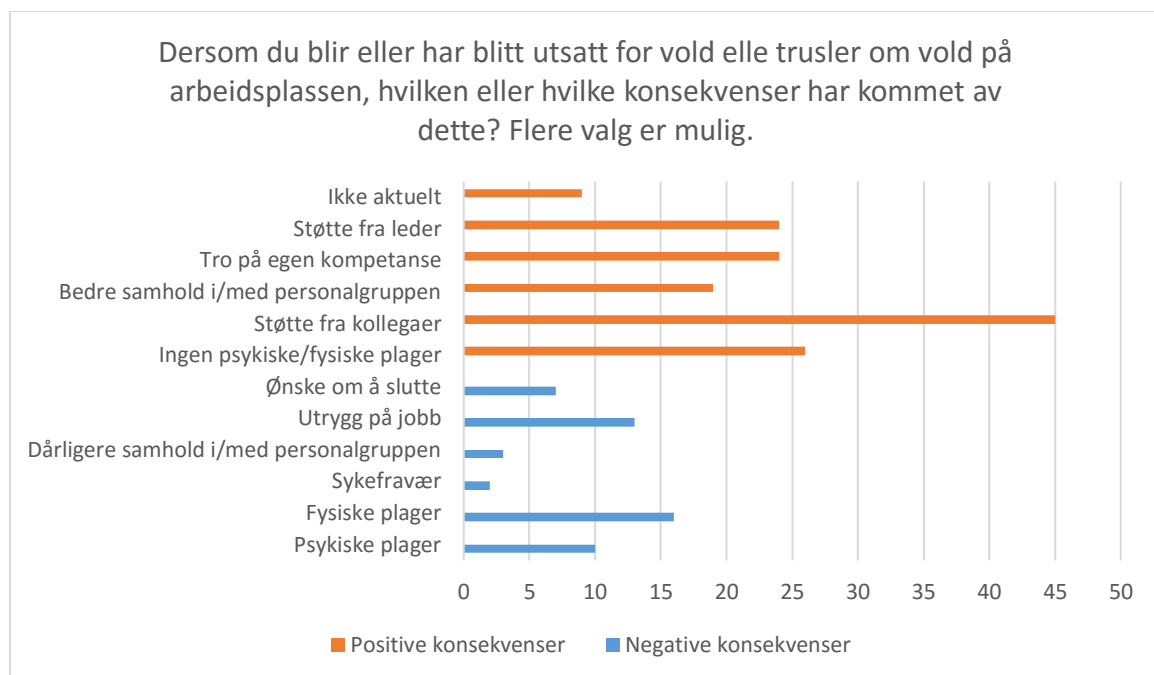
vold og trusler om vold. Vanligvis er det dessuten fast ansatte med høyere utdanning som utøver tiltak med tvang og makt der det er nødvendig, selv om ansatte uten utdanning kan få dispensasjon i vedtaket om bruk av tvang og makt som følger den enkelte bruker.

I tillegg til å selv bli utsatt for vold og trusler om vold, kan arbeidstakerne oppleve at kolleger ved arbeidsplassen utsettes for vold og trusler om vold. I denne undersøkelsen kom det fram at 92 prosent av utvalget hadde opplevd vold og trusler om vold mot kolleger. Slike erfaringer kan påvirke den enkeltes oppfatning av arbeidsmiljø, trivsel og arbeidssituasjon, men også trivselen til de som opplever at andre blir utsatt. Arbeidsplassen er en organisasjon, og alle organisasjoner er sosiale systemer bestående av organisasjonsmedlemmene – de ansatte. I følge Morgan (1986) vil de ansattes utdanning, erfaring og opplevelse smelte sammen med sine kollegers, og vil på den måte prege hvordan hendelser fortolkes i arbeidsorganisasjonen (Morgan, 1986). Ansatte ved en arbeidsplass inngår i et unikt fellesskap, og dersom noen utsettes for vold og trusler om vold på arbeidsplassen, vil dette også kunne påvirke andre ved arbeidsplassen ved at de kan bli engstelige og bekymret for sin egen sikkerhet. Samtidig kan slike hendelser også få positive konsekvenser, som å knytte personalgruppen tettere sammen.

Hva slags konsekvenser kan vold og trusler om vold ha for arbeidstakere som arbeider innen tjenester for psykisk utviklingshemmede? Volden den enkelte utsettes for, kan variere fra et klyp og verbale trusler, til spark, slag, bitt og kvelertak. Dette innebærer at også konsekvensene av volden som den enkelte utsettes for kan variere. Noen opplever ingen eller relativt milde konsekvenser, mens andre opplever fysiske og psykiske plager, og til og med sykefravær på grunn av volden. Hvilken virkning har så disse konsekvensene for de ansattes trivsel på arbeidsplassen?

De ansatte ble i undersøkelsen spurt hvilke konsekvenser som eventuelt var kommet av at de var blitt utsatt for vold og trusler om vold. Spørsmålet var et flervalgsspørsmål der respondentene kunne krysse av for flere alternativer. Seks av svaralternativene var det man kan kategorisere for 'uheldige' konsekvenser, mens de seks andre kunne kategoriseres som 'heldige' og alternativet for "Ikke aktuelt".

Figur 2. Konsekvenser av vold og trusler om vold. Andel. N=65.



Som vi kan se av figur 2 er det en større andel av respondentene som oppgir de mer 'heldige' konsekvensene etter hendelser med vold og trusler om vold. Hele 45 av 65 respondenter synes at de har fått støtte fra kollegaer etter slike hendelser, og også tro på egen kompetanse, støtte fra leder og bedre samhold i/med personalgruppen har fått god oppslutning. Samtidig har 10 av 65 respondenter opplevd å få psykiske plager etter slike hendelser, og 16 av 65 opplyser at de har fått fysiske konsekvenser. Likevel er det bare 2 av de 65 respondentene som oppgir at hendelser med vold og trusler om vold har ført til sykefravær. Man kan anta at de hendelsene respondentene har vært utsatt for enten har vært relativt 'ufarlige', da bare to respondenter

fikk såpass alvorlige konsekvenser at de førte til sykefravær, men det kan også tenkes at de ansatte som har vært utsatt for vold og trusler om vold har kunnet håndtere disse hendelsene på en tilfredsstillende måte og dermed unngått de verste konsekvensene. Det må likevel nevnes at 7 av respondentene har oppgitt at det å bli utsatt for vold og trusler om vold har ført til et ønske om å slutte i jobben. Om disse respondentene ved gjennomføringen av denne undersøkelsen, var i ferd med, eller allerede hadde sagt opp, vites ikke.

Det finnes en rekke tiltak som vil være gode å gjennomføre overfor ansatte som har opplevd vold og trusler om vold, og én av disse er det som kalles en 'debriefing'. Man foretar en gjennomgang av det som har skjedd, og snakker ofte gjerne om følelser knyttet til hendelsen, hvordan den eventuelt kunne vært løst annerledes, og så videre. En slik 'debriefing' gjennomføres som oftest sammen med nærmeste leder eller sammen med kollegaer. I undersøkelsen ble respondentene spurt om de hadde behov for en 'debriefing' etter episoder med vold og trusler om vold eller lignende som medførte bruk av tvang og makt. Her svarer 58 prosent at de har behov for dette, mens bare 29 prosent mener at de ikke trenger det. 9 prosent er usikre og vet ikke, og dette kan skyldes at de gjerne ikke har vært utsatt for vold og trusler om vold. 3 prosent oppgir at en slik 'debriefing' ikke er aktuelt, og det antas da at disse ikke blir utsatt for vold og trusler om vold.

3.1.2 Årsaker til vold og trusler om vold

Hva er årsaken til at arbeidstakere innen helse-og sosialsektoren er spesielt utsatt? Er det større risiko for dem som jobber alene, og har organisatoriske rammebetingelser en betydning? I følge STAMI-rapporten (2009) er de mest sannsynlige årsakene til vold og trusler om vold brukernes utfordrende atferd, sykdom og lidelse (STAMI, 2009). Også

relasjonen mellom ansatt og bruker, samt lav bemanning og mangel på kompetanse blant de ansatte til å håndtere konflikter, er forhold som ansees som viktige årsaker (STAMI, 2009).

Mange av respondentene har selv vært utsatt for vold og trusler om vold eller vet om noen på arbeidsplassen som har vært utsatt for dette på et eller annet tidspunkt. Mangel på kunnskap og kompetanse for å håndtere konflikter og utfordrende situasjoner kan være noen av årsakene til at slike hendelser oppstår lettere og oftere (STAMI, 2009). Noen av spørsmålene som ble stilt i undersøkelsen var derfor rettet mot de ansattes kompetanse og opplæring. Ett av spørsmålene som ble stilt var ”Synes du at du har tilstrekkelig kompetanse knyttet til fysiske teknikker eller måter å håndtere truende og/eller voldelige situasjoner på?”. 49 prosent oppga at de syntes de hadde det, mens nesten 14 prosent svarte at det hadde de ikke. Til sammen 49 prosent svarte at de ønsket mer opplæring innenfor dette. Blant de av respondentene som har opplevd vold og trusler om vold er det 50 prosent som opplyser at de synes de har tilstrekkelig kompetanse på håndtering av slike situasjoner, men likevel er det over 53 prosent som svarer at de ønsker mer kompetanse på dette området. Av de som har opplevd vold og trusler om vold er det likevel bare 14 prosent som oppgir at de ikke synes de har tilstrekkelig kompetanse. Disse resultatene kan tyde på at behovet for mer undervisning/kurs og veiledning er til stede. Særlig for nyansatte er det viktig med slik kunnskap, og for mer erfarne ansatte er det like fullt viktig å holde seg oppdatert. Slike ferdigheter i kommunikasjon og konflikthåndtering kan i høy grad bidra til å redusere muligheten for situasjoner som kan føre til vold og trusler om vold, og å unngå bruk av tvang og makt der dette kunne vært unngått.

I tillegg til spesifikk opplæring og kompetanse er det mulig å tenke seg at internt fokus på vold og trusler om vold på ulike måter også kan bidra til å redusere risikoen, eller eventuelt redusere virkningen av vold og trusler om vold (STAMI, 2009). Undersøkelsen stilte derfor

spørsmål om fysisk håndtering av konfliktsituasjoner ble diskutert innen personalgruppen. Nesten 48 prosent av *hele* utvalget svarte alternativet ”*I stor grad*”. 17 prosent oppga ”*I svært stor grad*”. Ca. 7 prosent oppga at dette skjedde i liten grad. Ingen av respondentene valgte alternativet ”*Ikke i det hele tatt*”. Fysisk håndtering av konfliktsituasjoner innebærer som oftest bruk av tvang og makt, og denne må både være faglig forsvarlig og etisk riktig. Hva som er faglig og etisk riktig framgangsmåte kan varierer blant de ansatte, og det er derfor viktig at denne problematikken diskuteres åpent. Man bør komme frem til en konsensus av praksis som alle er komfortable med. At det finnes rom for slik diskusjon handler også mye om organisasjonskultur, der snevre syn på saken kan føre til mistriivsel og et uakseptabelt arbeidsmiljø.

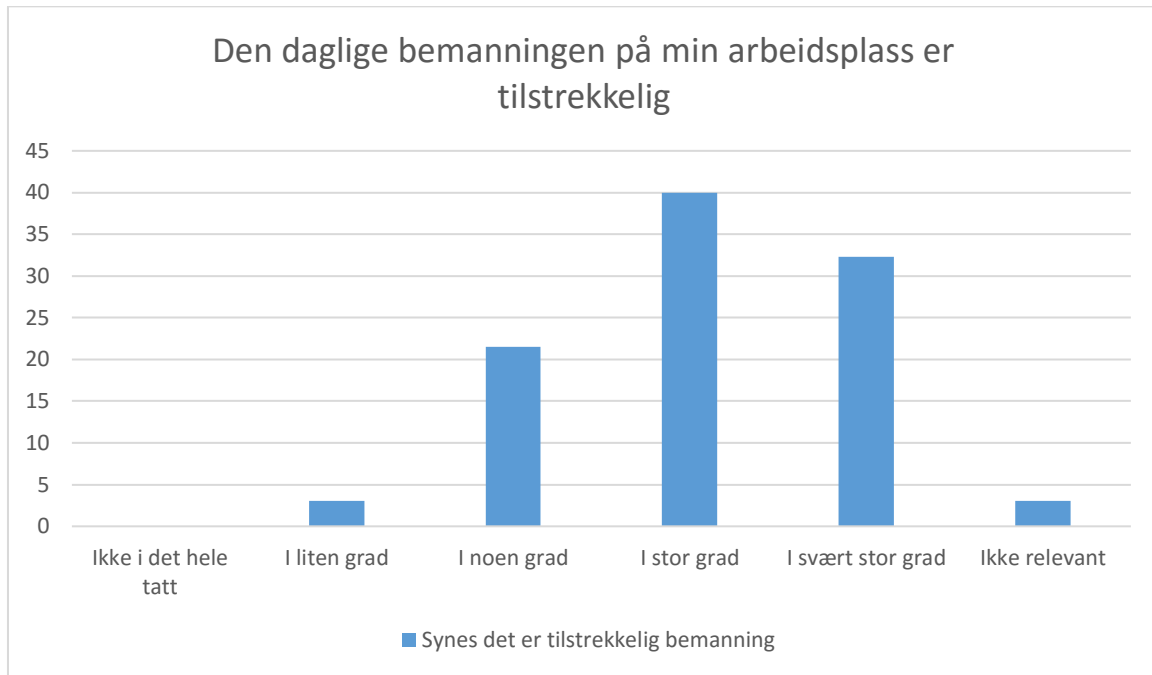
Av de som *har blitt* utsatt for vold og trusler om vold er det til sammen litt over 83 prosent som oppgir at slike hendelser blir diskutert innad i personalgruppen. Av de som *ikke har opplevd slike hendelser* er det bare nesten 17 prosent som oppgir at dette ikke diskuteres. Dette tyder på at det i klart større grad snakkes om vold blant arbeidstakere som selv har opplevd å bli utsatt for slik hendelser, og faktisk oppgir alle som har vært utsatt for slike hendelser at det diskuteres innad i personalgruppen. Det er mulig at vold er et samtaleemne som diskuteres blant de som er mest utsatt for vold og trusler om vold, og at dette ikke oppleves som et relevant samtaleemne dersom man ikke er utsatt for slike hendelser. Samtidig kan et internt fokus på vold og trusler om vold bidra til å både redusere risikoen for at slike hendelser skjer, og muligens også redusere virkningene av slike hendelser da man får snakket ut om det som har skjedd – en ’debriefing’.

De fysiske omgivelsene kan i mange tilfeller virke inn på risikoen for vold og trusler om vold, samt for gjennomføringen av tvangsvedtak og bruk av tvang og makt i tjenesteytingen. De

som deltok i undersøkelsen ble spurt: ”I hvilken grad opplever du at de fysiske omgivelsene ved din arbeidsplass er tilstrekkelig egnet for å ivareta din sikkerhet?”. Det kan diskuteres om dette spørsmålet er nyttig, i og med at det ber respondentene selv om å vurdere egnetheten til lokalene ved sin arbeidsplass, uten å sette opp noen særskilte kriterier. Samtidig vil de ansatte i sin arbeidshverdag måtte forholde seg til ulike omgivelser i ulike situasjoner, hvor noen lokaler er egnet og andre er mindre egnet. Ofte er det dessuten de ansatte selv som har meninger om hva som kan kategoriseres som egnet eller ikke egnet, da det er de ansatte som ’jobber på gulvet’ og er i aktiv samhandling med brukerne. 47,7 prosent av respondentene oppga at de opplevde de fysiske omgivelsene som egnet, da de krysset av for alternativene ”I stor grad” og ”I svært stor grad”. 33,85 prosent mener at omgivelsene er egnet i noen grad. Av de som har svart er det svært få, 13,85 prosent, som opplever de fysiske omgivelsene som egnet i liten grad, eller ikke i det hele tatt. I uegnede omgivelser kan det være en mer eller mindre stor utfordring å gjennomføre tiltak med bruk av tvang og makt, og ivareta sikkerheten både til de ansatte og brukeren. Slike tiltak bør gjennomføres mest mulig skånsomt både for personalet og bruker, og de fysiske omgivelsene kan i verste fall påføre ekstra unødvendig belastning.

Lav bemanning kan også øke risikoen for å bli utsatt for vold og trusler om vold på slike arbeidsplasser, da den ansattes evne til å kontrollere eventuelle og potensielt farlige, situasjoner vil være begrenset. Som vi kan se av figur 3 under, er det 40 prosent som mener at den daglige bemanningen er tilstrekkelig, og 32 prosent som mener dette i svært stor grad. Bare 3 prosent mener at bemanningen er i liten grad tilstrekkelig.

Figur 3. Daglig bemanning på arbeidsplassen. Prosent.



3.1.3 Forebygging av vold og trusler om vold

Det er tydelig at en stor andel arbeidstakere innenfor disse virksomhetene utsettes for vold og trusler om vold. Ledelse er et avgjørende element i sikkerhetslitteraturen, og som nevnt tidligere setter Arbeidsmiljøloven (AML, 2005, §4-3) krav om at arbeidsgiver skal begrense risiko knyttet til vold som arbeidstakere kan utsettes for i sitt arbeide. Ved virksomhetene er det ledelsen som har hovedansvaret for sikkerheten, og respondentene stilles derfor i undersøkelsen ovenfor noen påstander som gjelder ledelsens fokus på sikkerhet.

En av påstandene var ”Ledelsen oppmuntrer de ansatte til å arbeide i henhold til sikkerhetsregler”. På dette oppga 80 prosent av respondentene at ledelsen gjorde dette i stor og i svært stor grad. Neste påstand var ”Ledelsen bestreber seg på at alle på arbeidsplassen har høy kompetanse på sikkerhet og risiko”. På dette svarte 66 prosent av respondentene at ledelsen gjorde dette i stor eller i svært stor grad. 23 prosent svarte i noen grad. Bare 3 prosent svarte ”Ikke i det hele tatt”. Det siste utsagnet som omhandlet ledelsens fokus på sikkerhet var

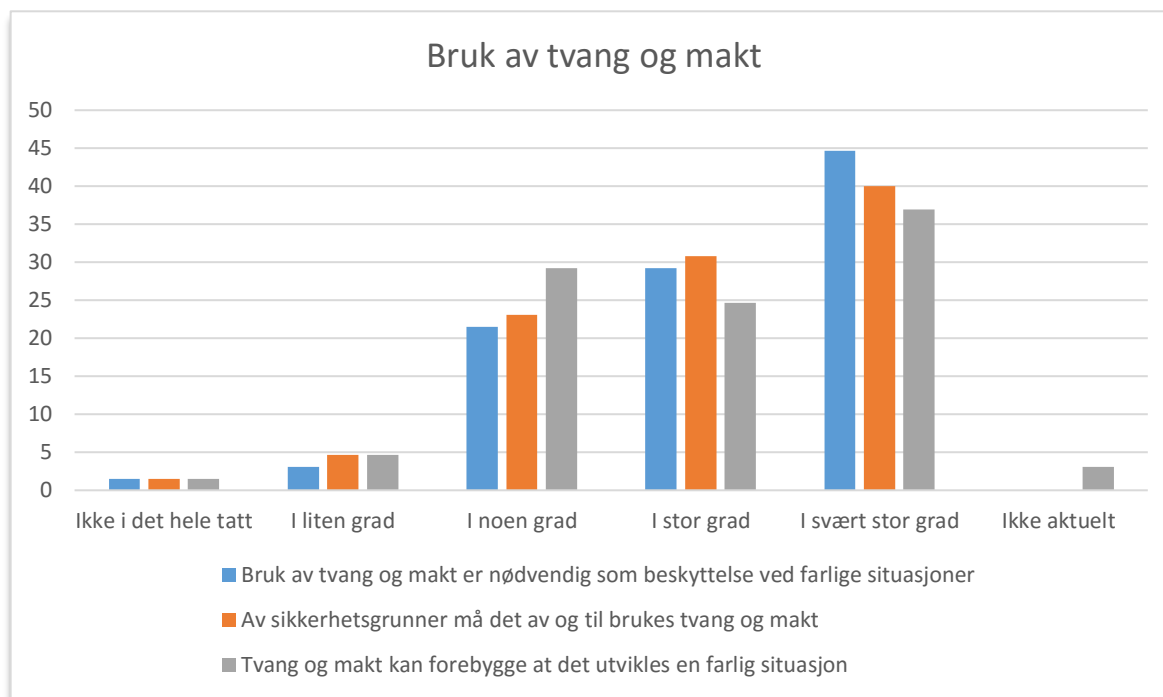
”Min nærmeste leder setter pris på at de ansatte tar opp forhold som har betydning for sikkerheten”. Her svarte over 80 prosent enten i stor grad eller i svært stor grad, noe som tyder på god kommunikasjon rundt risiko- og sikkerhetsforhold mellom de ansatte og ledelsen ved virksomhetene. Denne påstanden er særdeles relevant fordi det er de ansatte som sitter med den daglige erfaringen som kan føre til nyttige oppdagelser av brudd eller risiko for brudd i sikkerheten. Medvirkning er dessuten en viktig faktor for å motivere og lære sikker arbeidsutførelse (Karlsen, 1997).

En svært stor andel av respondentene har tiltro til at ledelsen fokuserer på de ansattes sikkerhet ved arbeidsplassen, og dette inntrykket kan tyde på at ledelsen faktisk har satt sikkerhet høyt på agendaen. En positiv virkning av dette kan være at dersom de ansatte føler seg trygge på jobb og ivaretatt av arbeidsplassen, får dette påvirkning på arbeidsmiljøet, samt at de ansatte muligens yter større innsats. Ledelsen bør være aktive i forebygging av uønskede hendelser slik som skader og ulykker, og de bør derfor prioritere sikkerhet slik at virksomhetene kan utvikle en god sikkerhetskultur (Bjørnskau et.al., 2009).

3.1.4 Bruk av tvang og makt

Ved slike virksomheter innen tjenester til psykisk utviklingshemmede som kan ha utfordrende atferd brukes det av og til tvang og makt som et ledd i tjenesteytingen, for at denne skal være forsvarlig både for bruker og ansatte. Bruken av tvang og makt refereres ofte til som prosedyrer de ansatte kan bruke i situasjoner der det er risiko for vold eller trusler om vold, samt dersom bruker selvskader. Bruk av tvang og makt er et kontroversielt tema, og de fleste har en mening om nødvendigheten av slik utøvelse. Respondentene ble derfor presentert tre påstander rundt tvang- og maktbruk og dennes effekt på sikkerheten. Resultatene kan sees i figur 4 under.

Figur 4. Tvang og makt. Prosent.



Som man kan se av figuren over, er flertallet av respondentene enige i utsagnet om at bruk av tvang og makt kan være nødvendig og formålstjenlige i enkelte situasjoner, enten for å forebygge at det oppstår en potensielt farlig situasjon, men også som beskyttelse og for å bevare sikkerheten.

Det er viktig at personalet har kunnskaper og trening i å håndtere utagerende og mulig aggressive brukere. At dette gjøres på en profesjonell måte kan bidra til at situasjonen ikke eskalerer. Ved spørsmål om de ansatte synes at de får tilstrekkelig opplæring i gjeldende lover og forskrifter som styrer bruken av tvang og makt, svarer 64 prosent at denne er tilstrekkelig i stor og i svært stor grad. Legges det til de som svarte "i noen grad", øker prosenten til 84. At noen likevel svarer at de ikke har nok kunnskaper om dette emnet kan ha forskjellige grunner, for eksempel at man som nyansatt ikke har fått en innføring i temaet enda, eller at det ikke er

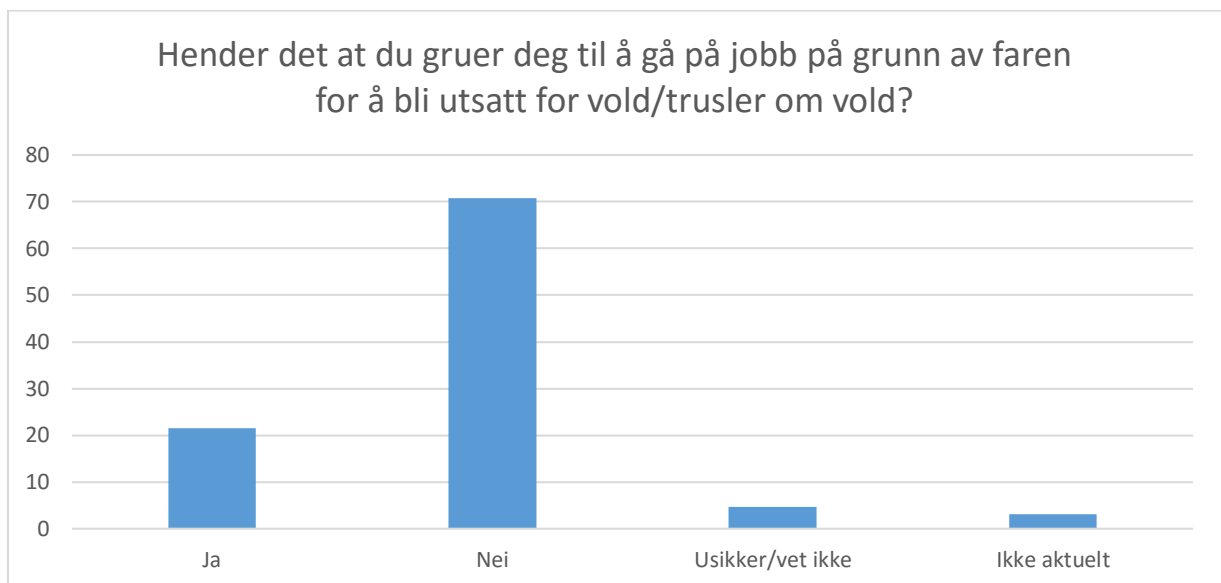
nok ressurser i form av tid til at personalet kan sette seg inn i det i form av undervisning og veiledning. Det kan også bety at personalet er læringsorienterte, og både tror og ønsker å bli bedre.

Virksomheter som tilbyr tjenester til psykisk utviklingshemmede er en belastende arbeidsplass med hensyn til både å bli utsatt for utagerende atferd, aggresjon, vold og trusler om vold, samt det å noen ganger måtte bruke tvang og makt i tjenesteytingen. Slike situasjoner hvor de ansatte blir utsatt for vold og trusler om vold kan føre til både fysiske og psykiske skader, men å utføre tiltak med bruk av tvang og makt kan også oppleves som belastende. For de fleste er dette en handling som strider mot det naturlige forholdet en har til andre mennesker, og i etterkant kan man spørre seg selv om det man gjorde var riktig, eller om noe kunne ha blitt gjort annerledes. Slik tvil og mulig skyldfølelse kan over tid være psykisk belastende, og gå ut over trivselen på arbeidsplassen.

3.1.5 Trivsel tross vold?

Respondentene ble også spurt om det hendte at de gruet seg for å gå på jobb på grunn av faren for å bli utsatt for vold og trusler om vold. Figur 5 viser resultatet for dette spørsmålet.

Figur 5. Gruer seg for å gå på jobb. Prosent.



Som vi ser er det hele 70 prosent av utvalget som til tross for risikoen for å bli utsatt for vold og trusler om vold på arbeidsplassen, svarer nei på spørsmålet om de gruer seg til å gå på jobb. Samtidig svarer 21 prosent at de gruer seg, og av disse er det 25 prosent som faktisk har blitt utsatt for vold og trusler om vold. De resterende kan man da anta at gruer seg fordi det er en risiko på arbeidsplassen for å bli utsatt for vold og trusler om vold, samt at de kan ha opplevd at kolleger har blitt utsatt for dette. Som nevnt tidligere kan det å oppleve at kolleger blir utsatt for vold og trusler om vold påvirke ens egen opplevelse av sikkerhet, og føre til engstelse. Tabell 3 nedenfor viser andelen som gruer seg for å gå på jobb på grunn av risikoen for å bli utsatt for vold og trusler om vold, sett i forhold til bakgrunnsvariablene kjønn og alder.

Tabell 3. Gruer seg til å gå på jobb. I alt og etter kjønn og alder. Andel og prosent.

| | Gruer seg til å gå på jobb | N |
|--------------|-----------------------------------|------------------------|
| | (andel/prosent) | (andel/prosent) |
| I alt | 14 / 40% | 65 / 100% |
| Kjønn | | |
| Kvinner | 11 / 28% | 39 / 60% |
| Menn | 3 / 12% | 26 / 40% |
| Alder | | |
| Under 25 | 1 / 8% | 13 / 20% |
| 26-35 | 7 / 24% | 29 / 45% |
| 36-45 | 1 / 10% | 10 / 15% |
| 46-55 | 3 / 30% | 10 / 15% |
| Over 55 | 2 / 67% | 3 / 5% |

Det er stor forskjell mellom menn og kvinner når det gjelder hvor stor andel som gruer seg til å gå på jobb på grunn av risikoen for å bli utsatt for vold og trusler om vold, og det er flest kvinner som gruer seg. Dette kan ha sammenheng med at det er flest kvinner som i det hele tatt utsettes for vold og trusler om vold. Alder ser ikke ut til å ha noen påvirkning, sett i sammenheng med at flestparten av respondentene er i aldersgruppen 26-35 år.

Undersøkelsen finner at en overraskende stor andel trives i jobben til tross for vold og trusler om vold på arbeidsplassen. Hele 80 prosent av utvalget har svart at de trives i stor grad eller i svært stor grad. Av disse er det 77,7 prosent som også har oppgitt at de har vært utsatt for vold og trusler om vold. Bare 1 av 65 respondenter har oppgitt at han eller hun ikke trives i jobben sin i det hele tatt. Dette kan tyde på at graden av trivsel på jobben henger sammen med erfaring med vold og trusler om vold. Det er selvfølgelig mulig at graden av trivsel kommer av andre forhold ved arbeidsplassen. Dette kan være hvor fornøyd man er med opplæringen og den kompetansen man har, om man har gode kolleger og godt arbeidsmiljø og så videre.

3.2 Kjennetegn ved sikkerhetskulturen

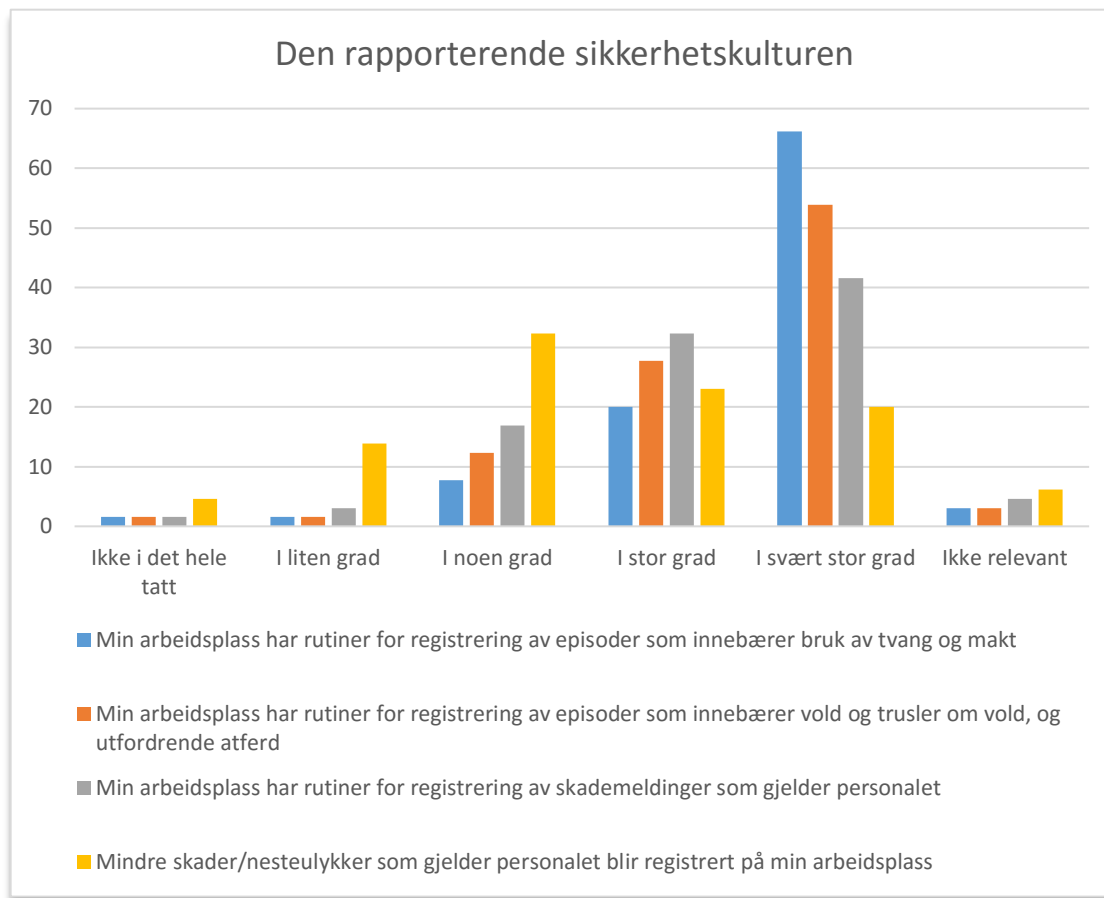
For å ha grunnlag for å vurdere virksomhetenes sikkerhetskultur, er det brukt teori med fokus på James Reason's (1997) definisjon på god sikkerhetskultur som referanseramme. Det Reason (1997) kaller en velinformert sikkerhetskultur kjennetegnes ved flere forhold. Den er preget av gode rapporteringssystemer, den oppleves å fremme rettferdighet, den er fleksibel og omstillingsdyktig, og organisasjonen og dens medlemmer lærer av sine erfaringer.

3.2.1 En rapporterende sikkerhetskultur

For å oppnå en god sikkerhetskultur bør man blant annet ha en rapporterende kultur. Reason (1997) påpeker at det i en rapporterende kultur er viktig å avdekke feil og mangler, samt hendelser og nestenhendelser. For at dette skal kunne gjennomføres, er det nødvendig at de ansatte er villige til å rapportere, da det er de som er i direkte kontakt med de forskjellige risikoelementene som kan oppstå. På dette grunnlaget kan ledelsen få et bedre bilde av hva som virkelig skjer i organisasjonen. Rapportering og registrering av skader, feil og nestenulykker er vesentlig for alt sikkerhetsarbeid, og en vital del av en fungerende sikkerhetskultur. Uten rapporter om risikoelementer er det ikke mulig å utføre fullstendige analyser av hvordan sikkerhetstilstanden er, og det blir vanskelig å innføre forebyggende tiltak. Innen tjenester til psykisk utviklingshemmede med utfordrende atferd er det dessuten formålstjenlig å også registrere episoder med vold og trusler om vold, samt episoder som innebærer bruk av tvang og makt – dette fordi man deretter kan evaluere de tiltak man har satt inn i forhold til de data man har samlet inn om forekomsten av slike episoder.

For det ´rapporterende´ elementet av en sikkerhetskultur var det i denne undersøkelsen 4 påstander som skulle besvares. Disse vises i figur 6 under:

Figur 6. Den rapporterende sikkerhetskulturen. Prosent.



Som det kommer fram av figuren ovenfor (figur 6), oppgir flesteparten av respondentene at det ved deres arbeidsplass registreres både bruk av tvang og makt, episoder med vold og trusler om vold, skademeldinger for personalet, samt mindre skader og nestenulykker som gjelder personalet – enten i stor grad eller i svært stor grad. Det kan virke som om de fire virksomhetene har gode rutiner for rapportering, men likevel forteller ikke påstandene noe om i hvilken grad de ansatte er villige til å rapportere avvik. Man kan gå ut ifra at når de ansatte vet om at slike rutiner for rapportering finnes, så bruker de dem, men dette kan ikke vites sikkert. I undersøkelsen ble det derfor inkludert et spørsmål om underrapportering som gjaldt skademeldinger på personalet.

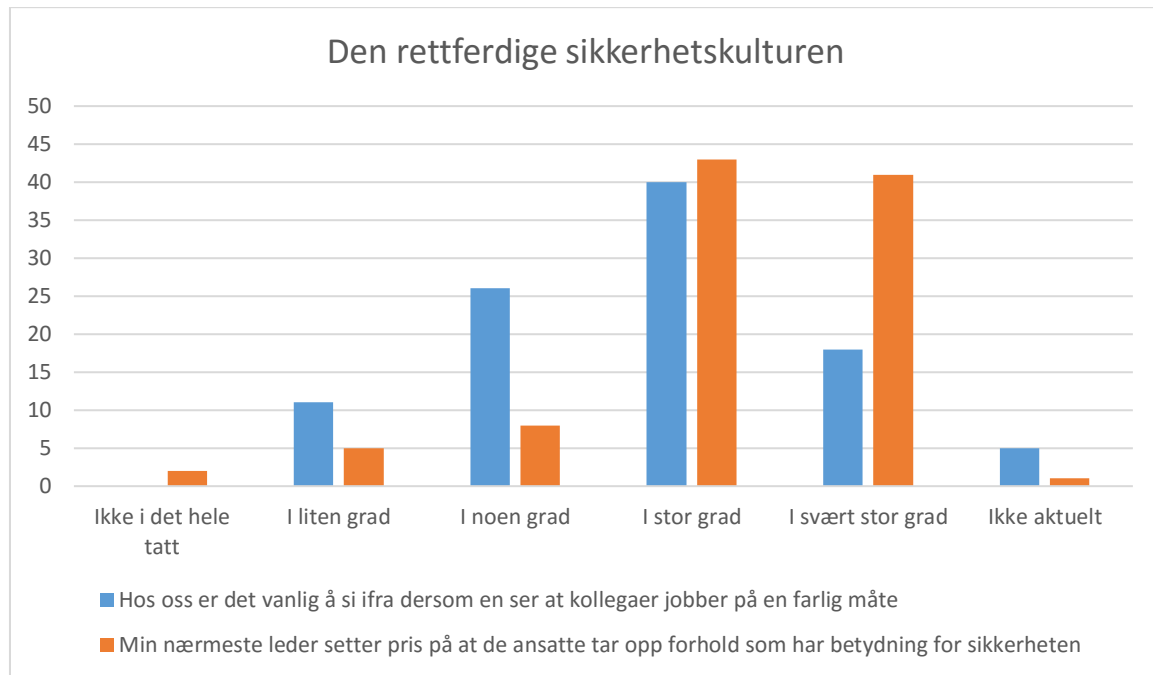
”I hvilken grad tror du at det forekommer underrapportering av skademeldinger som gjelder personalet ved din arbeidsplass?”. På dette svarte 27 prosent av respondentene *”ikke i det hele tatt”* eller *”i liten grad”*. 29 prosent svarte *”i noen grad”*, mens hele 21 prosent svarte *”i stor grad”*. 12 prosent svarte *”i svært stor grad”*. Det er tydelig at respondentene er uenige om denne påstanden, på grunn av den store spredningen i svarene. Hva som er årsaken til dette er usikkert, men det er noen mulige forhold som kan hindre de ansatte i å rapportere, som for eksempel at hendelsen ikke fikk noen alvorlige konsekvenser, det er ingen kultur for rapportering av enkelte hendelser, man ser ingen endring på bakgrunn av tidligere registrering, samt at de ansatte kan ha en for travel hverdag der det ikke blir tid til å registrere (Svendsen, 2014). Der er ledelsens ansvar å legge til rette for rapportering ved arbeidsplassen dersom dette bør gjøres, og hvordan ledelsen prioriterer viktigheten av å melde vil påvirke meldekulturen (Aase et.al., 2010).

3.2.2 Den rettfærdige sikkerhetskulturen

En rettfærdig sikkerhetskultur både oppmuntrer til, og belønner rapportering av sikkerhetsrelatert informasjon. For at dette skal fungere er det viktig at det er klart hvor grensene går for hva som er akseptabel og uakseptabel atferd. Samtidig er det menneskelig å feile. For å unngå skader, ulykker og uønskede hendelser er det avhengig av at feil blir korrigeret – for eksempel ved at en annen person griper inn. Evnen og viljen til å gripe inn er et viktig aspekt ved sikkerhetskulturen. Respondentene ble derfor presentert påstanden *”Hos oss er det vanlig å si ifra dersom en ser at kollegaer jobber på en farlig måte”*. De ansattes handlinger vil dessuten få konsekvenser både for dem selv, men også for andre. I en organisasjon er rapportering gjerne knyttet til positive og negative reaksjoner, formelle og uformelle. I denne undersøkelsen ble det derfor også presentert en påstand som lød *”Min*

nærmeste leder setter pris på at de ansatte tar opp forhold som har betydning for sikkerheten”.

Figur 7. Den rettferdige sikkerhetskulturen. Prosent.



På påstanden om det er vanlig å si ifra dersom kolleger arbeider uforsvarlig, svarte hele 40 prosent av respondentene alternativet ”i stor grad”. 18 prosent svarte ”i svært stor grad”, mens 26 prosent svarte ”i noen grad”. Dette indikerer at de ansatte har lav terskel for å si ifra til sine kolleger om arbeidsmåter som kan være en risiko for sikkerheten, og kan føre til at fremtidige skader og ulykker unngås. Også organisering og bemanning kan ha påvirkning på muligheten for å gripe inn. Det er kanskje ledelsen som har hovedansvaret for sikkerheten, men man er også avhengig av at de ansatte involverer seg.

På påstanden om nærmeste leder setter pris på at de ansatte tar opp sikkerhetsmessige forhold svarte over 80 prosent enten i stor grad eller i svært stor grad. For at et system med belønning og sanksjoner skal kunne fungere godt i praksis, er det viktig at rapporteringssystemet

oppleves som rettferdig og konstruktivt (Reason, 1997). Dette spørsmålet fungerte dessuten som en del av temaet vedrørende om ledelsen hadde fokus på sikkerhet, i forrige kapittel.

3.2.3 En fleksibel sikkerhetskultur

Evnen til fleksibilitet er en viktig faktor i en god sikkerhetskultur. Virksomhetene må kunne håndtere en høy arbeidsbelastning og dager preget av uforutsette hendelser som ikke kan kontrolleres fordi dette er arbeid med mennesker som kan reagere utenfor normalen. Fleksible kulturer tilpasser seg raskt og effektivt ulike typer situasjoner uten at det går ut over sikkerheten. God opplæring av de ansatte er et viktig punkt her. De ansatte bør trenes i hva som kan skje i en hendelse med vold og trusler om vold, samt ved utfordrende og utagerende atferd. Opplæring i bruk av tvang og makt vil også være nyttig der dette brukes.

For elementet 'fleksibel' var det flere påstander som skulle besvares i undersøkelsen: den første var ”*Prosedyrene er et godt hjelpemiddel for mitt arbeid*”. Her svarte 68 prosent positivt (39 % i stor grad + 29 % i svært stor grad). Prosedyrene forstås her som standardiserte arbeidsmåter som brukes i arbeidet med brukerne, særlig når det kommer til hendelser som involverer vold og trusler om vold, samt bruk av tvang og makt. Disse prosedyrene er innarbeidede metoder med utgangspunkt i fagkunnskap og trening, og må utvikles og følges for å forbedre sikkerheten.

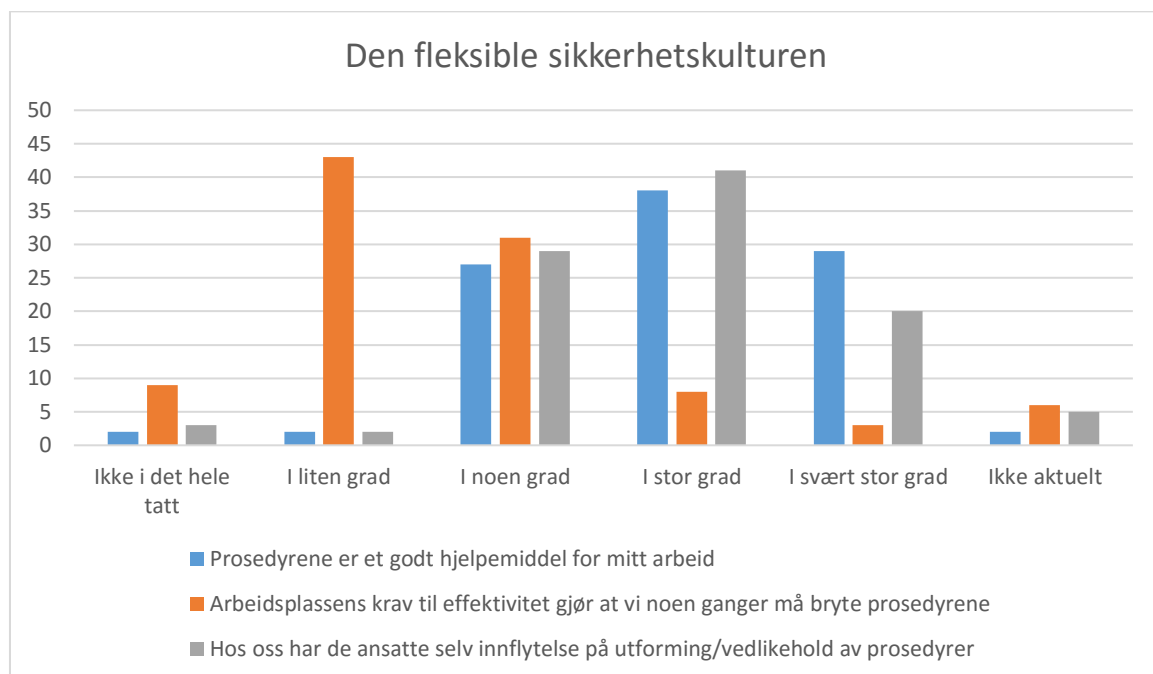
Målkonflikter er en del av hverdagen i alle organisasjoner og på alle arbeidsplasser. Uansett hvilken type jobb som skal gjøres, ønsker man vanligvis å gjøre jobben raskt og effektivt, og uten at noen blir skadet. I praksis er dette ikke alltid like lett, og man kan av og til bli tvunget til å veie ulike hensyn opp mot hverandre. For eksempel kan man havne i en tidsklemme, og man kan bli nødt til å velge mellom å skynde på, eller å gi seg tid. Den andre påstanden som

ble presentert var ”Arbeidsplassens krav til effektivitet gjør at vi noen ganger må bryte prosedyrene”. Her svarer 52 prosent at dette sjelden forekommer (9 % ikke i det hele tatt + 43 % i liten grad). Skal man kunne utvikle en god sikkerhetskultur må hensynet til sikkerhet, helse og arbeidsmiljø telle like mye som hensynet til økonomi, kvalitet og produksjon/effektivitet (Johnsen, 2005). 31 prosent svarer likevel at prosedyrene må brytes i noen grad.

Organisasjoner og ledelsen bør i høyeste grad verdsette de ansattes erfaring, da de ansatte vil ha god kunnskap om systemet, og de vil kjenne til potensielle feil som kan oppstå.

Respondentene ble derfor presentert denne påstanden: ”Hos oss har de ansatte selv innflytelse på utforming/vedlikehold av prosedyrer”. Rett over 60 prosent mener at de har innflytelse i stor grad eller i svært stor grad. Bare 3 prosent mener at de ikke har dette i det hele tatt.

Figur 8. Den fleksible sikkerhetskulturen. Prosent.



3.2.4 Den lærende sikkerhetskulturen

Det fjerde elementet som er viktig for å oppnå en god sikkerhetskultur, er å ha en 'lærende' kultur. At de ansatte har god nok kunnskap og har fått tilstrekkelig opplæring for å utføre sitt arbeid er en vesentlig side ved en god sikkerhetskultur. Læring er et viktig element, og sikkerhetsarbeidet kan sees på som en kollektiv læringsprosess der man aksepterer at feil kan skje, men at man likevel har en kultur for å kunne lære av de feilene som oppstår (Aase et.al., 2010; Reason, 1997). Læring handler om hvordan vår kunnskap og våre erfaringer settes i system, og hvordan dette håndteres i det daglige arbeidet. Bare slik kan kulturen fortsette å utvikle seg.

I undersøkelsen var det flere av spørsmålene og påstandene som ble regnet inn under elementet 'lærende' i en sikkerhetskultur. Blant disse var påstander om de ansatte fikk tilbud om kurs og veiledning, om opplæring og trening i prosedyrer, og om de ansatte selv følte at de hadde fått tilstrekkelig opplæring i både det å kunne håndtere situasjoner med vold og trusler om vold.

Ved påstander om opplæring i prosedyrer svarte 63 prosent av respondentene alternativene *"i stor grad"* og *"i svært stor grad"*. Tas svaralternativet *"i noen grad"* med i beregningen, er det nesten 90 prosent av respondentene som kan sies at får tilstrekkelig til god opplæring i gjeldende prosedyrer ved sin arbeidsplass. Når det gjaldt tilbud om seminarer/kurs var det et middelmådig 55 prosent som svarte i stor grad eller i svært stor grad. Inkluderer man alternativet *"i noen grad"* her også, viser det seg at 76 prosent av respondentene får et slikt tilbud. Også ved tilbud om internundervisning på arbeidsplassen er det 53 prosent som svarer at de i stor eller svært stor grad tilbys dette, og hele 70 prosent dersom man inkluderer de av respondentene som svarte *"i noen grad"*.

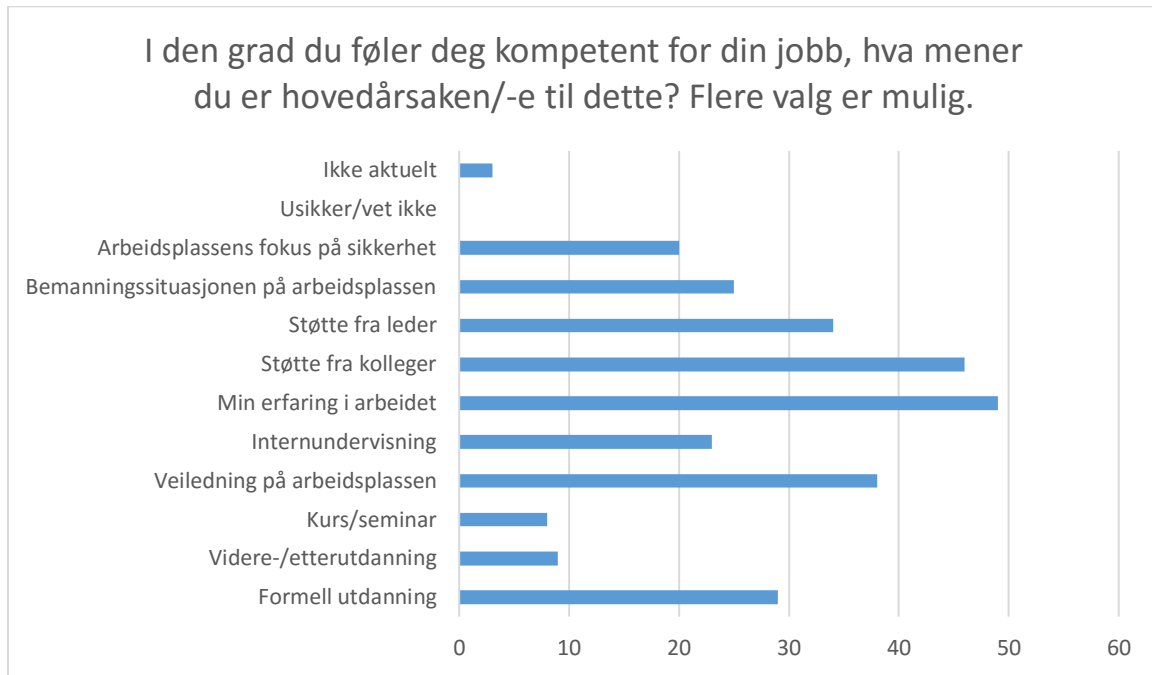
Videre er det 64 prosent som svarer at de får tilstrekkelig opplæring i gjeldende lover og forskrifter som styrer bruken av tvang og makt i stor og i svært stor grad. Legges det til de som svarte ”i noen grad”, øker prosenten til 84. Om man får tilfredsstillende opplæring i å håndtere utfordrende atferd besvares på samme vis til bare 57 prosent, men øker til 81 prosent ved inkludering av svaralternativet ”i noen grad”. Likevel er det bare 49 prosent som synes at de har tilstrekkelig kompetanse knyttet til måter å håndtere situasjoner med vold og trusler om vold. Nesten 14 prosent synes at den kompetansen de har på dette området ikke er tilstrekkelig. 49 prosent ønsker mer kompetanse.

De ansatte ble dessuten stilt overfor en påstand om nyansatte får en innføring i forhold ved arbeidsplassen som relateres til sikkerheten. På dette svarte 80 prosent av respondentene at nyansatte fikk dette i noen grad, i stor grad og i svært stor grad. Bare 3 prosent opplyste at nyansatte ikke fikk dette i det hele tatt.

Man kan ikke forme sine ansatte slik at de aldri gjør feil, det er umulig. I følge Reason (1997) må man derimot fokusere på de vilkårene de ansatte jobber under. Ledelsen må derfor sørge for å etablere gode arbeidsforhold hvor de feilene og ulykkene som oppstår fører til minst mulig skade. For å oppnå dette vil opplæring av nyansatte være en viktig faktor. I undersøkelsen svarte nesten 17 prosent at nyansatte ikke får tilstrekkelig opplæring, eller i liten grad. Det finnes altså et forbedringspotensiale rundt dette i virksomhetene, sett fra de ansattes ståsted.

En stor del av respondentene svarer tilfredsstillende på påstander som gjelder det ’lærende’ elementet i en sikkerhetskultur. De ansatte oppgir dessuten hva de mener er hovedårsakene til at de føler seg kompetente for sitt arbeid, som kan sees i figur 7 nedenfor.

Figur 9. Kompetent for jobben. Flere svar var mulig. Andel.



Som man ser av figuren over er både egen erfaring i arbeidet, støtte fra kollegaer, formell utdanning og veiledning på arbeidsplassen viktige elementer i de ansattes vurdering av egen kompetanse.

4.0 Diskusjon

Oppgavens problemstilling er: ”*Hvordan er sikkerhetskulturen ved private virksomheter innen tjenester til psykisk utviklingshemmede sett i forhold til James Reasons kriterier for god sikkerhetskultur, og hvordan opplever tjenesteytere egen sikkerhet når arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt?*”

Alt vi gjør innebærer en eller annen form for risiko, og vi utsetter oss selv for større eller mindre risiko gjennom hele livet. Helse- og sosialsektoren er en bransje som håndterer pasienter og brukere som kan utgjøre en risiko både for seg selv og for andre, hvor hendelser som skjer kan få mer eller mindre alvorlige konsekvenser. Virksomheter innen denne sektoren

er derfor svært avhengige av at de individene som arbeider i organisasjonen tar ansvar og jobber sikkert, samtidig som ledelsen innehar et ansvar for å sørge for et sikkert arbeidsmiljø for sine ansatte (AML, 2005, §4-3). Noen ganger oppstår uønskede hendelser som får alvorlige utfall og konsekvenser, men en bør likevel være forsiktig med å si at en organisasjon har dårlig sikkerhetskultur. Mange av de ansatte – både ”på gulvet” og ledelsen – tenker og arbeider på en måte som gjør arbeidsplassen tryggere og sikrere. Ofte er det faktisk de ansattes tenke- og handlemåter som forhindrer at uønskede hendelser skjer, når de organisatoriske rammene og retningslinjene ikke strekker til.

Virksomheter som tilbyr tjenester til psykisk utviklingshemmede kan være en belastende arbeidsplass med hensyn til det å bli utsatt for vold og trusler om vold, samt det å måtte bruke tvang og makt for å gjennomføre tvangsvedtak. Et essensielt tema i slike situasjoner er de ansattes sikkerhet. Situasjoner hvor ansatte blir utsatt for vold og trusler om vold kan gi både fysiske og psykiske skader og traumer, som kan vare i kortere eller lengre tid, og i verste fall føre til sykemelding, uførhet og et ønske om å slutte i jobben.

Et spørsmål i forlengelsen av dette er hvor mye man kan forvente at personalet skal tåle.

Ansatte ved virksomheter som tilbyr tjenester til psykisk utviklingshemmede forventer ofte å møte aggresjon og vold i jobben, og flere ser slike situasjoner som en naturlig del av sitt arbeidsområde, men ofte kan man se at normene for hva som er normal eller akseptabel atferd glemmes, og det unormale normaliserer seg.

Spørsmålet blir da - hvor går grensen? Som nevnt tidligere er det veldokumentert at ansatte kan få alvorlige ettervirkninger av arbeid der det forekommer situasjoner med vold og trusler om vold. Hensynet til personalet bør av den grunn handle like mye om langtidsvirkninger som om sikkerheten i enkeltsituasjoner. Likevel er det noen ganger ikke mulig å ta hensyn til de

ansattes sikkerhet, for eksempel på grunn av for lite bemanning ved (syke)fravær som ikke meldes i forveien. I følge Bishop et.al. (2005) kan dessuten økonomiske innstramminger og en ideologi om å yte service i hjelpeapparatet, bidra til at personalets sikkerhet glemmes (Bishop et.al., 2005). Hensynet til sikkerhet versus effektivitet blir her et viktig punkt.

Jeg vil i det følgende kapittel se resultatene av mine undersøkelser ved fire private virksomheter som tilbyr tjenester til psykisk utviklingshemmede i Rogaland i lys av de teoretiske perspektivene jeg har valgt, og vil ved hjelp av disse prøve å få klarhet i faktorer som kan belyse problemstillingen.

4.2 Hva kjennetegner sikkerhetskulturen ved de fire virksomhetene?

Jeg tar utgangspunkt i at de fire virksomhetene har en eksisterende sikkerhetskultur og vil derfor se komponentene i denne kulturen opp mot James Reasons (1997) teorier om hva en god sikkerhetskultur bør inneholde, for å kunne vurdere hvorvidt disse fire virksomhetene bærer preg av å ha en god sikkerhetskultur.

I følge Reason (1997) er sikkerhetskulturen en del av organisasjonskulturen. Sikkerhetskultur er ikke noe som kan fastslås – den må utvikles ved hjelp av målrettet innsats, tid og krefter fra både ledelse og ansatte. Ved virksomheter der arbeidet innebærer en risiko for vold og trusler om vold fra utfordrende brukere, og der man kan bli nødt til å gjennomføre tiltak med bruk av tvang og makt, bør det være et regelmessig fokus på de ansattes risikoaversjon og sikkerhetsatferd. Hvor akseptnivået for usikker atferd er, bør også holdes øye med. I følge Reason (1997) er innholdet i sikkerhetskulturen avgjørende for hvorvidt kulturen kan klassifiseres som god eller dårlig.

4.2.1 Rapporterende kultur

En rapporterende kultur innebærer at feil og mangler blir innrapportert slik at hendelser og nestenhendelser kommer frem i lyset, og organisasjonen kan avdekke eventuelle hull i sikkerheten. Denne rapporteringen bør skje etter gjeldende prosedyrer for organisasjonen i tillegg til at de som rapporterer må føle trygghet i forhold til rapporteringen (Reason, 1997). Registrering av ulykker og helseskader er en viktig del av sikkerhetsarbeidet. I de fire virksomhetene viser resultatet av undersøkelsen at det i følge respondentene finnes flere rutiner for registrering og rapportering av uønskede hendelser, ulykker, nesten-ulykker og skader. Likevel foregår det en viss grad av underrapportering ved virksomhetene, i følge informantene.

Vedrørende om de ansatte rapporterer eller ei, står forhold som risikopersepsjon sentralt. Hvordan de ansatte selv forstår, opplever og håndterer risiko og farer på arbeidsplassen vil påvirke om de rapporterer hendelser eller ikke. I følge en studie foretatt av Svanstrøm og Knudsen (1997) kan årsakene til at voldsepisoder ikke blir registrert være mange, for eksempel at voldsrisiko anses som en del av jobben eller at hendelsen ikke fikk alvorlige konsekvenser. Andre årsaker kan være mangel på tilbakemeldinger etter rapportering, kompetansemangel, liten tid til rapportering og uklarheter i ansvaret for rapportering. Ansatte bør selv se nytten av rapportering, og denne må oppleves som meningsfull (Reason, 1997). Samtidig beskriver Coley et.al. (2006) konflikten mellom arbeidsprosessen som går med til rapportering og mangelen på tilgjengelig tid og bemanning. Det vil si at både tid og bemanning er sentrale rapporteringsbarrierer (Coley et.al., 2006, sitert i Aase et.al., 2010). Konsekvensen av slik underrapportering kan være at ledelsen ikke får god nok oversikt over hva som skjer i organisasjonen, og dermed ikke kan sette inn tiltak der det trengs. Likevel mener flesteparten av informantene fra de fire virksomhetene at de rapporterer både i stor

grad og i meget stor grad, noe som gir meg et inntrykk av at de fleste nestenhendelser og hendelser som skjer blir innrapportert og tatt tak i for å bedre rutinene på de aktuelle områdene.

Sett ut ifra Reason's (1997) teorier er mitt helhetsinntrykk derfor at de fire virksomhetene delvis oppfyller kriteriene for å være en rapporterende kultur, selv om det finnes et klart forbedringspotensiale. Eksempler på dette kan være at ledelsen kan bli flinkere til å gi tilbakemelding til personalet vedrørende rapportering, og at det datamaterialet som de ansatte rapporterer brukes i grafer og rapporter som de ansatte deretter får del i, samt at de ansatte forklarer hensikten med slik rapportering. Personalet bør dessuten bli flinkere på å fylle ut skademeldinger, da dette kan lede til tiltak som øker sikkerheten. Tar virksomhetene tak i og forbedrer seg på disse punktene vil de oppfylle kriteriene for en rapporterende kultur.

4.2.2 Rettferdig kultur

En rettferdig kultur er i følge Reason (1997) en kultur der de ansatte blir oppmuntret til å informere og rapportere sikkerhetsrelatert informasjon, samt at de ansatte er klar over hvor grensen mellom akseptabel og uakseptabel atferd går. For at et rapporteringssystem skal kunne fungere er det helt avhengig av medvirkning fra de ansatte som er i direkte kontakt med mulige risikoforhold. Det må derfor være en viss takhøyde for at de ansatte kan si sin mening uten frykt for konsekvensene. Dersom rapportering kan føre til negative konsekvenser fra ledelsen eller kolleger, kan dette føre til økt grad av underrapportering av uønskede hendelser, skader, ulykker og nesten-ulykker ved virksomhetene.

Undersøkelsen viste at respondentene har inntrykk av at ledelsen setter pris på og oppmuntrer dem til å ta opp forhold som har betydning for sikkerheten, samt å arbeide i henhold til

gjeldende sikkerhetsregler. Dette gjør at kulturen preges av en god dialog mellom leder og ansatt, noe som i følge Reason (1997) er viktig for å få en god sikkerhetskultur.

Ut ifra undersøkelsen kan man derimot ikke si med sikkerhet hvor grensene for akseptabel og uakseptabel atferd går i de fire virksomhetene. Slike grenser bør absolutt være til stede for å få en rettferdig kultur. Usikkerhet rundt disse grensene kan føre til flere uønskede hendelser og farlige situasjoner. Løsningen på dette trenger ikke være at ledelsen tar full kontroll og skriver prosedyrer som dekker alt de ansatte gjør, men at de ansatte selv tenker gjennom hva som er forsvarlig, og ikke forsvarlig i en arbeidssituasjon. Reason (1997) poengterer viktigheten av å tenke på hvilke konsekvenser en handling kan få, i tillegg til at ansatte bør vurdere om de har håndtert lignende situasjoner tidligere, og hvordan utfallet ble da (Reason, 1997).

Tross dette viser undersøkelsen at de ansatte har lav terskel for å ta kontakt med hverandre når man ser noen som jobber utrygt og dermed viser uakseptabel atferd. Dette fører til en åpnere dialog mellom mange av de ansatte, og til at mange usikre situasjoner som i utgangspunktet kunne ført til farlige situasjoner blir stoppet. Slik diskusjon kan sees på som atferdspåvirkende, ved at de ansatte tar kontakt med kolleger for å snakke om sikkerheten. Det kan også være holdningspåvirkende i det at det får folk til å tenke på hva som kan være utrygt både ved egen og andres atferd. Noen ganger kan likevel slik kontakt mellom kolleger oppleves som kritikk, men på tross av dette mener jeg at det er en positiv tilstand, fordi de ansatte blir mer oppmerksomme på egen og andres atferd, og dermed tenker mer gjennom hvordan de utfører arbeidet sitt. Slik refleksjon vil komme både den ansatte selv, kolleger og brukere til gode.

Det kan være vanskelig å oppnå en rettferdig sikkerhetskultur, og for de fleste virksomheter vil ikke en 100 % rettferdig kultur være oppnåelig, mener Reason (1997). Alt i alt bærer de fire virksomhetenes kultur preg av å være en rettferdig kultur, men de bør bevisst jobbe videre med det å få klarhet i grensene mellom akseptabel og uakseptabel atferd. Ledelsen ved virksomhetene bør ta ansvar for å informere om dette skillet, for eksempel ved å holde kurs eller internundervisning for sine ansatte. Dette bør gjøres med jevne mellomrom. Nyansatte bør dessuten få en grundig opplæring som også tar for seg dette temaet. Videre bør ledelsen oppmuntre til interne diskusjoner omkring både dette temaet og andre sikkerhetsrelaterte temaer innad i personalgruppen.

4.2.3 Fleksibel kultur

Fleksible kulturer kjennetegnes ved at de håndterer endringer i ytre og indre omstendigheter, som for eksempel i endring av risiko. For at virksomhetene skal være fleksible må de kunne takle både normal og høy arbeidsbelastning uten at det går ut over sikkerheten.

Virksomhetene må også kunne tilpasse seg stadig endrende risikoforhold, og finne løsninger på disse. Ettersom det skjer forholdsvis mange uønskede hendelser og nestenulykker i disse virksomhetene, finnes det dermed et relativt bredt grunnlag for å si om organisasjonene klarer å tilpasse seg endrede krav i krisesituasjoner.

Undersøkelsen viser at de ansatte ved de fire virksomhetene for det meste er fornøyde med hvordan prosedyrene for arbeidet er lagt opp for å kunne bevare sikkerheten for både brukere og personal, og at disse er et godt hjelpemiddel i arbeidet. De ansatte rapporterer dessuten at de synes at de har innflytelse på utformingen og vedlikeholdet av disse prosedyrene. Det at de ansatte selv får være med å påvirke prosedyrene, og får dermed vist hva som er viktig for dem

i arbeidet mot bedre sikkerhet, som kan være en viktig faktor for bedre oppslutning om tiltaket i personalgruppen.

Det å kunne håndtere målkonflikter innad i virksomhetene er et viktig punkt, som for eksempel hensynet mellom sikkerhet og effektivitet. Hensynet til sikkerhet skal telle like mye som hensynet til for eksempel økonomi, kvalitet og effektivitet/produksjon. For å sitere Reason (1997): ”... *The real question, of course, is not what safety costs us, but what it saves.*” (Reason, 1997:238). Måten hensynet til sikkerheten blir ivaretatt i virksomhetene har stor betydning for sikkerhetskulturen.

Uheldigvis viser resultater fra undersøkelsen at ca 30 prosent av de ansatte fra de fire virksomhetene mener at prosedyrene noen ganger må brytes av hensyn til effektivitet. Dette kan få uheldige konsekvenser, som for eksempel at det oppstår uønskede hendelser som kunne vært unngått.

Det er derfor min mening at de fire virksomhetene står foran en stor utfordring med å sette inn de tiltak som trengs for å unngå at prosedyrene brytes. Slike tiltak kan for eksempel være at det ansettes en større personalgruppe for å unngå underbemanning i tilfelle dette er en del av grunnen til at prosedyrene noen ganger må brytes. Ledelsen kan dessuten åpne opp for at personalet kan ta kontortid utenom det faktiske klientarbeidet for å få unna presserende arbeidsoppgaver, samt at tiden for overlapp mellom skiftene kan utvides slik at personalet får ekstra tid til å gjøre unna forefallende arbeid. Uansett bør dette punktet undersøkes nøye ved hver virksomhet, og tiltak settes inn.

4.2.4 Lærende kultur

Ifølge Reason (1997) er hovedhensikten med rapportering av uønskede hendelser og liknende, at man kan lære av de feil som er begått tidligere (Reason, 1997). Etableringen og utviklingen av en sikkerhetskultur kan dessuten sees på som en kollektiv læringsprosess, der man må akseptere at å gjøre feil er unngåelig, men at man samtidig jobber med å oppdage og lære av de feil som gjøres. Læringsperspektivet er en svært viktig del av sikkerhetskulturen.

Reason (1997) mener at dersom en kultur skal være lærende, er det viktig med tillit innad i organisasjonen, samtidig som at de ansatte som leverer inn rapporter er klar over formålet med dem. Ut i fra resultatene er det liten tvil om at det er tillit innad i virksomhetene, og de ansatte rapporterer tilfredsstillende. Det finnes likevel en del underrapportering, som kan skyldes en subjektiv opplevelse av risikoen i den enkelte situasjonen, eller i noen tilfeller at de ansatte tror at andre vil kritisere handlingene deres dersom de rapporterer inn.

Man kan ikke forme sine ansatte slik at de aldri gjør feil. I følge Reason (1997) må man derimot fokusere på de vilkårene de ansatte jobber under. Ledelsen må derfor sørge for å etablere gode arbeidsforhold hvor de feilene og ulykkene som oppstår fører til minst mulig skade. For å oppnå dette vil opplæring av nyansatte være en viktig faktor. I undersøkelsen svarte nesten 17 prosent at nyansatte ikke får tilstrekkelig opplæring, eller i liten grad. En har altså et forbedringspotensiale rundt dette i virksomhetene, sett fra de ansattes ståsted.

Den 'lærende' sikkerhetskulturen handler om å unngå at ting går galt. Ofte innebærer dette at man tar utgangspunkt i hendelser og ulykker som allerede har skjedd, og forsøker å finne årsaker til hvorfor de skjedde, for så å styrke barrierene for slik å hindre at det skjer igjen. Samtidig hjelper det lite dersom de rapporterte hendelsene, nestenulykkene og skademeldingene ikke blir brukt på en effektiv måte som gir resultater, slik at både ansatte og

ledelsen i organisasjonen kan lære av de erfaringer som gjøres. Målet må jo være å unngå liknende situasjoner senere. Et tydelig aber ved denne undersøkelsen er mangelen på et spørsmål eller en påstand som kunne illustrert de ansattes mening om at dette ble gjort. Undersøkelsen inneholder flere spørsmål og utsagn som tar for seg registreringsprosedyrer ved hendelser som innebærer vold og trusler om vold, samt registrering av skader og nestenulykker, men ut ifra disse påstandene kan man ikke være sikker på om disse dataene brukes til forebygging. En påstand som muligens kan brukes til dette formålet er ”*På min arbeidsplass evaluerer vi jevnlig mål og metoder for arbeidet*”. Man kan anta at for å kunne evaluere mål og metoder må man ha noen data å basere dette på, som for eksempel registreringer av uønskede hendelser, bruk av tvang og makt, skademeldinger, og så videre. Påstanden er likevel ikke konkret nok, og burde muligens vært omformulert.

Bortsett fra dette viser resultater fra undersøkelsen at alle de fire virksomhetene har jevnlig opplæring i og trening i håndtering av utfordrende atferd, og diskusjoner der de tenker igjennom, vurderer og diskuterer konsekvenser av utfordrende atferd, vold og trusler om vold. Likevel er det bare 49 prosent som synes at de har tilstrekkelig kompetanse knyttet til måter å håndtere situasjoner med vold og trusler om vold. Nesten 14 prosent synes at den kompetansen de har på dette området ikke er tilstrekkelig, og hele 49 prosent ønsker mer kompetanse på disse områdene.

Alt i alt vil jeg si at de fire virksomhetene er langt på vei når det gjelder å ha en lærende kultur, men de har absolutt et stykke igjen å gå. Virksomhetene burde sette inn forbedrende tiltak på dette punktet, for eksempel det å diskutere tidligere hendelser og erfaringer i plenum i personalgruppen, og muligens også som tema på kurs/internundervisning. Personalet burde dessuten få tilbud om mer og grundigere opplæring og trening i praktisk håndtering av

utfordrende atferd og hendelser som innebærer vold og trusler om vold, samt bruken av tvang og makt. Slik trening burde gjennomføres på regelmessig basis for alle ansatte.

4.2.5 Informert kultur

Elementene rapportering, rettferdighet, fleksibilitet og læring kan definitivt sies å være til stede i de fire virksomhetene, selv om organisasjonene fortsatt har forhold de må forbedre ytterligere. Kommunikasjonen virker som om den er basert på gjensidig tillit, og trivselen blant de ansatte er meget god. Flesteparten viser dessuten stor interesse for å tilegne seg mer kunnskap og ferdigheter. Virksomhetene kjennetegnes av at de har evne og vilje til å utveksle informasjon blant ansatte og ledelse, gi tilbakemeldinger og at de ansatte griper inn ved feilhandlinger og utrygg atferd, samt at de revurderer og vedlikeholder prosedyrene for arbeidet – alt peker i retning av en fungerende sikkerhetskultur.

Basert på elementene rapportering, rettferdighet, fleksibilitet og læring mener Reason (1997) at dersom disse elementene fungerer sammen vil de danne en informert kultur, som kan sees på som en god sikkerhetskultur (Reason, 1997). Jeg vil på grunnlag av mine vurderinger og James Reason's (1997) teorier derfor konkludere med at de fire private virksomhetene har en god sikkerhetskultur, selv om det alltid finnes et forbedringspotensiale. Det er viktig for utviklingen å ikke stå på stedet hvil.

4.3 Forslag til tiltak

Selv om kartleggingen viser at sikkerhetskulturen ved de fire virksomhetene kan defineres som god, er det viktig å hele tiden arbeide for å forbedre den. Kartleggingen kan imidlertid gi en pekepinn på hvor det bør settes inn tiltak som kan redusere risikoen både for vold og

trusler om vold, samt andre uønskede hendelser, skader og ulykker som kan oppstå. Den kunnskapen man oppnår gjennom en slik kartlegging må imidlertid omsettes til handling.

De følgende forslagene er ikke ment som en fasit, men heller som et utgangspunkt for et videre forbedringsarbeid.

Et viktig punkt er de organisatoriske rammene, prosedyrene og retningslinjene for arbeidet som gjøres ved virksomhetene. Disse er særdeles viktige for sikkerheten, og det bør legges stor vekt på å gjøre disse så optimale som mulig. Prosedyrene og retningslinjene bør være i tråd med virkeligheten, og for å få til dette er det viktig å ha en god dialog rundt utformingen og vedlikeholdet av dem. Det er positivt at undersøkelsen viste at store deler av de ansatte ved de fire virksomhetene mener at de selv har innflytelse på dette arbeidet, men de ansatte bør involveres mer, og en grundigere erfaringsoverføring mellom de ansatte og ledelsen bør utvikles. For å bedre kommunikasjonen bør det legges vekt på konstruktive tilbakemeldinger på sikkerhetsforslag og rapporter om uønskede hendelser. Undersøkelsen tok ikke for seg dette elementet, men det er definitivt et punkt som bør inkluderes i utviklingen av sikkerhetskulturen ved de fire virksomhetene. Videre bør sikker atferd roses, og det bør fokuseres mer på årsaken til uønskede hendelser heller enn skyldplassering. På den måten kan man skape en åpen kultur hvor det er lett å rapportere.

I tillegg bør det være et stort fokus på sikkerhetsrelatert opplæring og trening i håndtering av utfordrende atferd og bruken av tvang og makt. Opplæring og trening er en hovedfaktor i forebyggingen av uønskede hendelser og ulykker ved virksomhetene, samt å eventuelt kunne redusere konsekvensene av dem. Dette forutsetter at opplæringen og treningen tilpasses etter behov. Undersøkelsen viste at de ansatte ønsker mer opplæring og trening i å håndtere

utfordrende atferd, og dette er et tema som burde tas opp i virksomhetene så fort som mulig. At mange ikke har mottatt den opplæringen om vold og trusler om vold de finner nødvendig, kan bidra til at antallet volds- og trussel-episoder kan bli høyere enn de ville ha vært. Det å diskutere slike hendelser innad i personalgruppen bør også prioriteres. Bevisstgjøring, forberedelse og håndtering av hendelser i ettertid er viktig for å redusere antallet arbeidsmiljøbelastninger og for å unngå at konsekvensene av slike hendelser blir større enn nødvendig. Grundig opplæring av nyansatte er også et viktig punkt. Dersom dette blir gjort skikkelig kan virksomhetene unngå flere skader og uønskede hendelser. Både nyansatte og de som har jobbet i virksomhetene en stund bør få tilbud om repetisjon i forhold som er av betydning for sikkerheten ved sin arbeidsplass.

Liste over forslag til tiltak:

- Optimalisere prosedyrer med innspill fra de ansatte
- De ansatte bør få konstruktiv tilbakemelding på sikkerhetsforslag og rapportering
- Nyansatte bør få en grundig opplæring
- Både nyansatte og andre ansatte bør få tilbud om videre opplæring og trening i forhold som er av betydning for sikkerheten
- Mer diskusjon innad i personalgruppen vedrørende klientarbeidet (f.eks.team-møter, personalmøter, osv.)

5.0 Konklusjon

Denne undersøkelsen begynte med et forskningsspørsmål som dreide seg om hvordan sikkerhetskulturen ved private virksomheter innen tjenester til psykisk utviklingshemmede kunne beskrives sett i forhold til James Reasons kriterier for god sikkerhetskultur, samt

hvordan de ansatte opplever sin egen sikkerhet på arbeidsplassen når arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt.

Undersøkelsen viser at mange opplever å bli utsatt for vold og trusler om vold i sitt arbeide. Slike hendelser kan få alvorlige konsekvenser for den enkeltes trivsel og helse, i tillegg til at det kan gå ut over arbeidsmiljøet på arbeidsplassene der det forekommer.

Tidligere forskning har funnet at mange blir sykemeldt på grunn av mangler ved sikkerheten på arbeidsplassen, ved at de utsettes for vold og trusler om vold i sitt arbeid (STAMI, 2009). Slikt sykefravær kan få store samfunnsmessige og personlige omkostninger, samt bli en kostnad for arbeidsgiver. Det burde derfor være i arbeidsgivers økonomiske interesse å gjennomføre tiltak som vil kunne redusere risikoen for vold og trusler om vold mot sine ansatte. Denne undersøkelsen fant at en stor del av utvalget hadde opplevd vold og trusler om vold, men bare 2 av 65 respondenter oppga sykefravær som en konsekvens av slike hendelser. Hva som er grunnen til denne store forskjellen fra tidligere forskning er vanskelig å si, og undersøkelsene er dessuten så forskjellige at de ikke kan sammenlignes. Disse funnene peker heller i den retning som nevnt i artikkelen ”*Høy trivsel i voldsutsatt arbeidsmiljø*” av Karl Elling Ellingsen og Dirk Lungwitz i magasinet Nordisk sosialt arbeid fra 2003, der man fant økt grad av trivsel hos ansatte som var utsatt for vold og trusler om vold (Ellingsen & Lungwitz, 2003).

En av målsettingene med denne undersøkelsen var å studere hvordan sikkerhetskulturen var ved virksomhetene. Det er velkjent at en svært høy andel av sosionomer, barnevernspedagoger og vernepleiere utsettes for vold eller trusler om vold i sitt arbeid, og det er disse yrkesgruppene som vanligvis er høyest representert ved virksomheter som tilbyr

omsorgstjenester til psykisk utviklingshemmede. Arbeidsmiljøloven er klar på at arbeidsgiver har ansvar for å tilby, så langt det er mulig, et fullt ut forsvarlig arbeidsmiljø for den enkelte arbeidstaker. Den ansatte skal, så langt det er mulig, beskyttes mot vold, trusler og uheldige belastninger som følge av kontakt med andre (AML §4-1 og 4-3). Det er dermed opp til arbeidsgiver å sørge for at virksomheten har gode retningslinjer, prosedyrer og et fokus på sikkerhet, som de ansatte kan følge.

Arbeidstakerne i denne undersøkelsen arbeider ofte med sårbare, svake og til dels syke brukere, som innimellom kan representere en fare for seg selv eller omgivelsene. Det vil derfor alltid være en risiko for at arbeidstakerne utsettes for vold og trusler om vold. Selv om risikoen er der, legger AML vekt på at arbeidsgiver så langt det er mulig skal beskytte mot vold, trusler og uheldige belastninger. Sikkerhetskulturen ved arbeidsplassen, og elementer ved denne, er arbeidsgivers oppgave å fastsette gjennom regler, rutiner, prosedyrer og et gjennomgående fokus på sikkerhet – både for ansatte og brukere. Resultatene i denne undersøkelsen må i så måte kunne sies å være positivt. Nesten 60 prosent av utvalget oppga at de vurderte sikkerheten ved sin arbeidsplass til å være bra eller veldig bra. Det kan virke som om det er en aktiv holdning blant arbeidsgiverne når det gjelder å bidra til en god sikkerhetskultur ved arbeidsplassen. En stor del av arbeidstakerne ønsker likevel mer opplæring og kompetanse knyttet til håndtering av vold og trusler om vold, og dette er noe ledelsen bør ta tak i og tilby.

Denne undersøkelsen bør kunne bidra til at arbeidsgiverne setter et større fokus på elementer ved sikkerhetskulturen ved arbeidsplassen, som vil føre til en sikrere hverdag for de ansatte. En ideell sikkerhetskultur er vanskelig å oppnå i den virkelige verden, men er et mål som det er verdt å streve mot.

5.1 Videre forskning

Undersøkelsen har vist et behov for videre forskning. Det er minst tre undersøkelser som kan gjøres. For det første en kvalitativ undersøkelse som går konkret på de ansattes opplevelser for å kunne si mer om hvilke følelser som oppstår i utageringssituasjoner med brukere. For det andre en kvalitativ undersøkelse av brukernes oppfatning av hensiktsmessig håndtering og deres opplevelser i utageringssituasjoner. For det tredje en kvantitativ undersøkelse av både ansattes og brukeres opplevelser i og oppfatninger av utageringssituasjoner. Mer forskning på konsekvenser av bruken av tvang og makt, både fra et brukerperspektiv og et ansattperspektiv, kunne også tilført verdifull innsikt i denne delen av menneskers liv og leven.

Referanser Artikkel 2

Aase, K. (2010). *Pasientsikkerhet – teori og praksis i helsevesenet*. Universitetsforlaget.

Arbeidsmiljøloven. (2005). *Lov om arbeidsmiljø, arbeidstid og stillingsvern mv*. Lastet ned 02.07.2016 fra <http://www.lovdatabasen.no/all/tl-20050617-062-004.html>

Arbeidstilsynets publikasjoner. (2009). *Vold og trusler på arbeidsplassen*. Publikasjon nr.597.

Direktoratet for arbeidstilsynet. Lastet ned 16.05.2016 fra

<http://www.arbeidstilsynet.no/binfil/download2.php?tid=103760>

Arnetz, J. (2001) *Våld i vårdarbete. Ett utbildningsmaterial om hot och våld för personer som arbetar inom vården*. Studentlitteratur, Stockholm.

Baines, D. (2004). *Losing the "Eyes in the Back of Our Heads": Social Service Skills, Lean Caring and Violence*. Journal of Sociology and Social Volume XXXI nr 3.

Bang, H. (2002). *Organisasjonskultur*. Oslo, Tano A.S.

Bishop, V. et. al. (2005). *The invisibility of violence: constructing violence out of the job centre workplace in the UK*. Work, employment and society, 2005; 19; 3.

Bjørnskau, Torkel. Longva, Frode.(2009). *Sikkerhetskultur I transport*. Transportøkonomisk institutt.

Bråten, M., Andersen R.K. og Svalund, J. (2008). *HMS- tilstanden i Norge 2007*. Fafo-rapport 2008:20.

Dalby, K. (udatert). Lastet ned 10.09.2016 fra

https://www.regjeringen.no/globalassets/upload/krd/kampanjer/kvalitetskommuner/foredrag/pulje4/hva_er_evaluering_kristen_dalby.pdf

Dalland, O. (2007). *Metode og oppgaveskriving for studenter*. Oslo: Gyldendal Akademisk.

Ellingsen, K.E. og Lungwitz, D. (2003). *Høy trivsel i voldsutsatt arbeidsmiljø*. Nordisk sosialt arbeid, nr.4 2003, 201-209.

Grønmo, S. (2004). *Samfunnsvitenskapelige metoder*. Fagbokforlaget, Bergen.

- Guldenmund, F.W. (2000). *The nature of safety culture: a review of theory and research*. Safety Science, 2000.
- Guldenmund, F. W. (2010). *(Mis)understanding Safety Culture and Its Relationship to Safety Management*. Risk Analysis: An International Journal, 30(10), 1466-1480.
- Hale, A. R. (2000). *Culture`s confusions*. Safety Science, 2000.
- Haukelid, K. (2001). *Oljekultur og sikkerhetskultur*. Universitetet I Oslo.
- Høgh, A. (2000). *Trusler og vold på arbeidsplassen*. København: Arbejdsmiljøinstituttet , 2000.
- Jacobsen, D. I. (2005). *Hvordan gjennomføre undersøkelser*. Høyskoleforlaget, 2005.
- Jacobsen, D. I. (2010). *Forståelse, beskrivelse og forklaring: innføring i metode for helse- og sosialfagene*. Høyskoleforlaget, 2010.
- Johannessen, A. (2009). *Introduksjon til samfunnsvitenskapelig metode*. Oslo: Abstrakt forlag.
- Johnsen, L. G. W. (2005). *Balansert risikostyring*. Gyldendal Akademisk.
- Karlsen, J. E. (1997). *Ledelse av Helse Miljø og Sikkerhet*. Fagbokforlaget, 1997.
- Lossius Husum, T. et. al. (2008). *SINTEF rapport A 8450*, s. 124-125.
- Morgan, G. (1986). *Images of Organization*. Beverly Hills: Sage Publications.
- Reason, J. (1997). *Managing the Risks of Organizational Accidents*. Ashgate Publishing Limited, England.
- Ringdal, K. (2001). *Enhet og mangfold*. Fagbokforlaget, 2001.
- Ringstad, R. (2005). *Conflict in the Workplace. Social workers as victims and perpetrators*. Social Work, 2005;50.
- Skarpaas, I. og Hetle, A. (1996). *Vold og trusler mot helse- og sosialarbeidere. En kartleggings-undersøkelse blant medlemmer i Fellesorganisasjonen for barnevern- pedagoger, sosionomer og vernepleiere*. Arbeidsforskningsinstituttet.

Statens Arbeidsmiljøinstitutt, Tysnes, T., Eiken, T., Grimsrud, T.K., Sterud, T., Aasnæss.
(2009). *Arbeidsmiljø og helse– slik norske yrkesaktive opplever det*. Hovedrapport. STAMI-rapport, 9 (16).

SSB (2006). Levekårsundersøkelse, arbeidsmiljø 2006. Lastet ned 29.06.2016 fra <http://www.ssb.no/arbeid-og-lonn/statistikker/arbmiljo/hvert-3-aar/2007-09-20>

Svalund, J. (2009). *Vold og trusler om vold i offentlig sektor*. Fafo-rapport 2009:30, Oslo.

Svanstrøm, R. og Knudsen, H. (1997). *Trusler og vold i arbeidslivet*. Arbeidshefte, Folkets brevskole og AOF, 1997.

Svendsen, J. A. (2014). *Muligheter og hindringer for god sikkerhetskultur i Hospitaldrift*. Masteroppgave ved Universitetet i Stavanger, 2014.

Yule, S. (2003). *Safety culture and safety climate: A review of the literature*. Industrial Psychology Research Centre. University of Aberdeen, UK.

Zohar, D. (1980). *Safety climate in industrial organizations: theoretical and applied implications*. Journal of applied psychology, 65(1), 96-102. doi:10.1037/0021- 9010.65.1.96

Vedlegg

Vedlegg 1: Spørreskjema

Sikkerhet på arbeidsplassen – bruk av tvang og makt i arbeidet

Ettersom du arbeider ved en institusjon eller bolig der arbeidet innebærer bruk av tvang og makt overfor tjenestemottakere, spør vi deg med dette om du vil besvare dette spørreskjemaet.

Spørsmålene handler om aspekter ved sikkerheten til de ansatte ved din arbeidsplass.

Svarene blir brukt som informasjon om opplevelsen av sikkerhet på arbeidsplassen, sett med de ansattes øyne.

Det er helt frivillig å svare.

Omtrentlig tidsbruk er 10 minutter.

Informasjon

| | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|
| Hva er din alder? | Under 25 | 26-35 | 36-45 | 46-55 | Over 55 |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kjønn | Kvinne | Mann | | | |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | | | |
| Hvor lenge har du vært ansatt på din arbeidsplass? | 0-1 år | 2-4 år | 5-10 år | 11-20 år | Over 20 år |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ansettelsesforhold | Fast | Vikariat | Ekstra/ Ringevikar | Student i praksis | Annet |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hva er din høyeste fullførte utdanning? | Grunnskole | Videregående Skole | Høgskole/ Universitet | Ingen formell utdanning | Annet |
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Ledelsen og sikkerhet

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ledelsen bestreber seg på at alle på arbeidsplassen har høy kompetanse på sikkerhet og risiko | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Min nærmeste leder setter pris på at de ansatte tar opp forhold som har betydning for sikkerheten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ledelsen oppmuntrer de ansatte til å arbeide i henhold til sikkerhetsregler | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Prosedyrer og retningslinjer

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Jeg har mottatt god opplæring i gjeldende prosedyrer ved min arbeidsplass | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Prosedyrer er et godt hjelpemiddel for mitt arbeid | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hos oss har de ansatte selv innflytelse på utforming/vedlikehold av prosedyrer | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Arbeidsplassens krav til effektivitet gjør at vi noen ganger må bryte prosedyrene | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Samhandling

| | | | | | | |
|---|---|---|--------------------------------------|--|---|--|
| Har du opplevd at én eller flere kollegaer har blitt utsatt for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen? | Ja <input type="checkbox"/> | Nei <input type="checkbox"/> | Vet ikke <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt <input type="checkbox"/> | | |
| Har du selv blitt utsatt for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen? | Ja <input type="checkbox"/> | Nei <input type="checkbox"/> | Vet ikke <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt <input type="checkbox"/> | | |
| Hvor ofte blir du, eller har du blitt, utsatt for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen? | 1 ggr per mnd <input type="checkbox"/> | Flere ggr per mnd <input type="checkbox"/> | Ukentlig <input type="checkbox"/> | Daglig <input type="checkbox"/> | Usikker/ Vet ikke <input type="checkbox"/> | Ikke aktuelt/ blir ikke utsatt <input type="checkbox"/> |

Dersom du blir eller har blitt utsatt for vold eller trusler om vold på arbeidsplassen, hvilken eller hvilke konsekvenser har kommet av dette?

Flere valg er mulig.

| | | | | | |
|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|---|--------------------------|--------------------------------|
| Psykiske plager | Fysiske plager | Sykefravær | Dårligere samhold i/med personalgruppen | Utrygg på jobb | Ingen fysiske/ psykiske plager |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Støtte fra kollegaer | Bedre samhold i/med personalgruppen | Ønske om å slutte | Tro på egen kompetanse | Støtte fra leder | Ikke aktuelt |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Hva slags type vold blir / har du blitt utsatt for på din arbeidsplass?
Flere valg er mulig.

| | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Verbale trusler | Slag | Spark | Bitt | Klyping | Usikker/ Vet ikke |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kloring | Lugging i hår | Kvelertak | Skalling | Spytting | Ikke aktuelt |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Sett kryss for i hvor stor grad du er enig i utsagnet. Bare ett kryss er mulig.

| | Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Bruk av tvang og makt er nødvendig som beskyttelse ved farlige situasjoner | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Av sikkerhetsgrunner må det av og til brukes tvang og makt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tvang og makt kan forebygge at det utvikles en farlig situasjon | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Arbeidspraksis

Sett kryss for i hvor stor grad du er enig i utsagnet. Bare ett kryss er mulig.

| Ikke i det hele tatt | I liten grad | I noen grad | I stor grad | I svært stor grad | Ikke aktuelt |
|----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|--------------|
|----------------------|--------------|-------------|-------------|-------------------|--------------|

| | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| I hvilken grad føler du deg ivaretatt av arbeidsplassen når episoder med vold/trusler om vold finner sted? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| I hvilken grad opplever du at de fysiske omgivelsene ved din arbeidsplass er tilstrekkelig egnet for å ivareta din sikkerhet? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Ja | Nei | Usikker/ Vet ikke | Ikke aktuelt |
| Hender det at du gruer deg til å gå på jobb på grunn av faren for å bli utsatt for vold/trusler om vold? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Ja | Nei | Usikker/ Vet ikke | Ikke aktuelt |
| Har du behov for 'debriefing' etter at en episode med vold/trusler om vold eller lignende har medført bruk av tvang og makt? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Til slutt

| | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Dårlig | Mindre bra | Nøytral | Bra | Veldig bra | Ikke aktuelt |
| Hvordan vil du vurdere sikkerheten for de ansatte ved din arbeidsplass? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Dårlig | Mindre bra | Nøytral | Bedre | Mye bedre | Ikke aktuelt |
| Hvordan tror du sikkerheten for de ansatte ved din arbeidsplass er i forhold til sikkerheten ved andre lignende institusjoner/boliger? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| | | | | |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | Ja | Nei | Usikker/ Vet ikke | Ikke aktuelt |
| Synes du at din arbeidsplass burde satse mer på sikkerhetsarbeid når det gjelder de ansatte? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vedlegg 2: Informasjonsskriv

Forespørsel om deltakelse i forskningsprosjektet

Bruk av tvang og makt i arbeidet – en undersøkelse om sikkerhetskultur på arbeidsplassen

Bakgrunn og formål

Dette er en undersøkelse som sendes ut til personale/tjenesteytere som arbeider med psykisk og fysisk utviklingshemmede, der det daglige arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt overfor tjenestemottaker. Spørreskjemaet danner grunnlaget for en studie hvor formålet er å lære mer om forholdet mellom tjenesteyters opplevelse av trygghet, egen kompetanse og hvordan bruk av tvang og makt i arbeidet kan påvirke

sikkerhetskulturen på arbeidsplassen.
Undersøkelsen er begrenset til institusjoner/boliger i Rogaland.

Undersøkelsen er en del av undertegnede mastergradsarbeid ved mastergradsstudiet Læring i Komplekse Systemer ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Veileder for oppgaven er Jan Wright.

Hva innebærer deltakelse i studien?

Undersøkelsen vil bestå av et spørreskjema som tar ca. 10 minutter å besvare, og som inneholder spørsmål som kan knyttes til hvordan sikkerheten for de ansatte på arbeidsplassen oppleves. De opplysningene som samles inn vil brukes som statistiske mål.

Hva skjer med informasjonen?

Undersøkelsen vil ikke inneholde personopplysninger som kan tilbakeføres til den enkelte deltager. Alle opplysninger blir behandlet i anonymisert form. Opplysninger fra den enkelte institusjon/bolig vil også bli behandlet konfidensielt. Undersøkelsen inneholder heller ingen opplysninger som kan kobles til enkeltpersoner/deltager, og alle opplysninger og informasjon er det kun undertegnede som har tilgang til. Deltakere i undersøkelsen vil ikke kunne gjenkjennes i publikasjon av studien.

Dersom du har spørsmål om undersøkelsen eller spørreskjemaet kan du ta kontakt med undertegnede på tlf:

99443377, eller e-post: oprann@icloud.com

eller min veileder: Jan Wright, tlf: 67236672, eller e-post: jan.wright@hioa.no

Prosjektet skal etter planen avsluttes den 15.09.2016, og alle innsamlede data og informasjon vil da destrueres.

Frivillig deltakelse

Det er frivillig å delta i studien, og du kan når som helst trekke ditt samtykke uten å oppgi noen grunn. Dersom du trekker deg, vil alle opplysninger om deg bli anonymisert.

Dersom det er ønskelig kan den ferdige studien sendes til arbeidsplassen etter sensur.

Studien er meldt til Personvernombudet for forskning, NSD - Norsk senter for forskningsdata AS.

[Vedlegg 3: Forespørsel om deltagelse i mastegrads-undersøkelse \(e-post til institusjonsledere\)](#)

Forespørsel om deltagelse i mastergrad-undersøkelse

Bruk av tvang og makt i arbeidet – en undersøkelse om sikkerhetskultur på arbeidsplassen

Dette er en undersøkelse som sendes ut til personale/tjenesteytere som arbeider med psykisk og fysisk utviklingshemmede, der det daglige arbeidet kan innebære bruk av tvang og makt overfor tjenestemottaker.

Spørreskjemaet danner grunnlaget for en studie hvor formålet er å lære mer om forholdet mellom tjenesteyters opplevelse av trygghet, egen kompetanse og hvordan bruk av tvang og makt i arbeidet kan påvirke sikkerhetskulturen på arbeidsplassen.

Undersøkelsen er begrenset til institusjoner/boliger i Rogaland.

Undersøkelsen er en del av undertegnede's mastergradsarbeid ved mastergradsstudiet Læring i Komplekse Systemer ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Veileder for oppgaven er Jan Wright.

Dersom arbeidsplassen sier seg villig til å være deltager i undersøkelsen, vil spørreskjema bli distribuert til arbeidsplassen enten i skriftlig form, eller som link til et elektronisk spørreskjema. Dersom spørreskjemaet leveres i skriftlig form er det ønskelig om arbeidsplassen kan gjøre skjemaet lett tilgjengelig for sine ansatte på kontor/pauserom. Etter endt svarperiode vil skjemaene så hentes av undertegnede.

Det er selvsagt frivillig å svare på spørreskjemaet, men for at undersøkelsen skal ha gyldighet er det viktig at så mange som mulig besvarer spørreskjemaet.

Dersom det er ønskelig kan den ferdige studien sendes til arbeidsplassen etter sensur.

Undersøkelsen vil ikke inneholde personopplysninger som kan tilbakeføres til den enkelte deltager. Alle opplysninger blir behandlet i anonymisert form. Opplysninger fra den enkelte institusjon/bolig vil også bli behandlet konfidensielt. Undersøkelsen inneholder heller ingen opplysninger som kan kobles til enkeltpersoner/deltager.

Dersom du har spørsmål om undersøkelsen eller spørreskjemaet kan du ta kontakt med undertegnede på tlf: 99443377, eller mail: oprann@icloud.com

Gjerne send tilbakemelding vedrørende deltagelse.

På forhånd takk for svar!

Med vennlig hilsen,
Ingeborg Oprann
Høgskolen i Oslo og Akershus