

De 10 interventioner

Afklare gensidige forventninger

At afklare gensidige forventninger betyder, at personalet skal sikre, at patienten ved, hvilke forventninger personalet har til ham. Omvendt skal personalet også sikre, at patienten giver udtryk for, hvilke forventninger han har til personalet. Gensidige og klare forventninger udarbejdes i fællesskab med patienterne.

Kommunikativ deeskalering

Kommunikativ deeskalering er at tale patienten til ro. Modellen, der er indeholdt i Safewards, er inddelt i tre faser, hvor første fase handler om at få kontrol over situationen, i anden fase afklares problemet, og i tredje fase løses problemet sammen med patienten. Safewards har bl.a. en plakat, der kan hænges op i afsnittet, så personalet kan blive inspireret til at deeskalere patienten.

Positive ord

Positive ord betyder, at personalet altid skal sige noget positivt om patienterne. I rapportssituationer og ved vagtskifte skal personalet fremhæve noget positivt i forhold til, hvad hver patient har gjort under vagten, eller skabe opmærksomhed på patientens ressourcer. Hvis dette ikke er muligt, skal personalet fremhæve noget positivt om måden, hvorpå personalet støttede patienten.

Støtte ved dårlige nyheder

Støtte ved dårlige nyheder betyder, at personalet skal forberede sig, før de fortæller patienten dårligt nyt. Dårligt nyt er f.eks., at patienten ikke kan få udgang eller ikke kan blive udskrevet. Dårligt nyt kan også være en kedelig besked hjemmefra om tætte familie-medlemmer som børn eller ægtefælle. Interventionen skal mobilisere personalet til at yde psykologisk og social støtte til patienten, før frustrationer og fortvivlelse udvikler sig til en konfliktepisode.

Lær hinanden at kende

Lær hinanden at kende er en intervention, hvor personale og patienter skaber mulighed for at lære hinanden at kende, selvom dagligdagen er travl og præges af store udskiftninger i både personale- og patientgruppen. Lær hinanden at kende handler om både at afdække patientens interesser og personalets interesser. Dermed kan patienterne se, om der er nogle interessefællesskaber med personalegruppen, så det er lettere at skabe kontakt til hinanden. Safewards anbefaler, at der i hvert afsnit er en mappe, der beskriver personale- og patientgruppen i afsnittet.

Milde ord

Milde ord er en intervention, hvor personalet mindes om respektfulde og høflige formuleringer gennem:

1. Dagens budskab, som beskriver forskellige milde ord og kan placeres på afsnittets kontor
2. Postkort med særlige tips og meddelelser i et interessant format. I beskrivelsen af interventionen findes overvejelser/tips/ anbefalinger inden for områderne:
 - Respektfuld og høflig henvendelse til patienterne
 - At afvise et ønske fra en patient
 - At bede patienten om at gøre noget
 - At bede patienten om at holde op med at gøre noget.

Hjælp hinanden

Interventionen "Hjælp hinanden" består i et møde for alle patienter og personale. Mødet handler om, hvordan alle kan hjælpe hinanden gennem resten af dagen, og det følger en struktureret dagsorden. Dagsordenen består af fire punkter: takkerunde, nyhedsrunde, forslagsrunde og runde med ønsker og tilbud.

Beroligende metoder

Interventionen "Beroligende metoder" består af at udstyre en calm down-kasse med beroligende udstyr til afsnittet. Når en patient virker anspændt og/eller urolig eller udviser andre velkendte tegn, der indikerer, at han kan blive vred eller aggressiv, tilbydes metoder fra calm down-kassen, før p.n.-medicinering overvejes. Kassen indeholder forskellige sansestimulerende redskaber, som personalet enten selv kan vælge at komme i eller blive inspireret til fra en vejledning på Safewards' hjemmeside. F.eks. en ball stick-bold.

Genskabe tryghed

Interventionen "Genskabe tryghed" handler om at genskabe tryghed blandt patienterne i afsnittet efter en voldsom eller uforståelig hændelse. Personalet skal spørge til, hvordan patienterne har oplevet det, der er sket, og hvilken virkning det har haft på dem. Patienterne skal have en forklaring på, hvad der er sket. Personalet bør i de efterfølgende dage gøre en ekstra indsats for at være synlige på afsnittet og tale med patienterne på en varm og omsorgsfuld måde. Målet med personalets tilstedeværelse, forklaring og støtte er at få alle patienter til at føle sig trygge.

Udskrivelseshilsen

Interventionen "Udskrivelseshilsenen" består i, at alle patienter på udskrivelsesdagen anmodes om at skrive et kort til afsnittet. Udskrivelseshilsenen hænges på en fælles opslagstavle i afsnittet. Kortet skal beskrive, hvad patienten godt kan lide ved afsnittet, ved personalet, og hvad der foregik på afsnittet i løbet af hans ophold. Formålet med interventionen er, at nye patienter kan læse disse beskeder til beroligelse og for at øge følelsen af håb.