

FAGLIGT SELSKAB FOR PSYKIATRISKE SYGEPLEJERSKER

PSYKIATRISK SYGEPLEJE

December 2017 • 3. udgave • 24. årgang





Safewards

Len Bowers egne kommentarer i årene efter udgivelsen af Safewards

Af *Jesper Bak, SD, MPH, Ph.d., Forskningsleder, Enheden for Klinisk Psykiatrisk Sundheds- og Sygeplejeforskning, Psykiatrisk Center Sct. Hans*



Jacob Hvidhjelm, Cand. Scient. San, Ph.d., Postdoc. Enheden for Klinisk Psykiatrisk Sundheds- og Sygeplejeforskning, Psykiatrisk Center Sct. Hans

Selvom professor i psykiatrisk sygepleje Len Bowers gik på pension sidste år, korrigerer han stadig psykiatriske sygeplejersker, når han ser, at Safewards interventioner misforstås. Det er også nødvendigt, at vi i Danmark forstår Safewards grundlæggende ideologi. Derfor har postdoc Jacob Hvidhjelm og forskningsleder Jesper Bak fra Enheden for Klinisk Psykiatrisk Sundheds- og Sygeplejeforskning, Psykiatrisk Center Sct. Hans samlet og oversat de følgende citater:

Safewards består af en konfliktforklaringsmodel og 10 interventioner, hvor målet er at reducere konfliktniveauet og anvendelsen af tvang på psykiatriske afsnit. Safewards er udviklet af Len Bowers og hans forsker-team. Len Bowers var professor ved King's College i London. Safewards blev oversat fra engelsk af en gruppe af personer fra psykiatriske afdelinger i hele Danmark. For tiden er en revision i gang, denne forventes færdig i løbet af december måned.

Len Bowers præciserer på facebook i august 2017:

Feriesæsonen er ved at slutte, og det kan være et godt tidspunkt til at opsummere nogle af mine tanker om, hvordan arbejdet med Safewards skrider frem. Jeg bliver ved med at være fuldstændig overvældet af, hvordan folk tager imod og anvender det, vi har udarbejdet. Folk laver nogle vidunderlige ting i mange forskellige lande. Men jeg har også nogle bekymringer i forhold til det. F.eks. at det for nogle er meget nemt at "overføre" deres eksisterende ideer over i Safewards, eller springe til konklusioner og gennemførelse af interventionerne uden at læse meget mere end deres titel. Derfor vil jeg nu lave nogle indlæg om, hvad Safewards er og ikke er. Selvfølgelig er du velkommen til at gøre, hvad du vil med Safewards materialerne og ideerne. Men hvis du virkelig ønsker at holde fast ved det evi-

Efter Safewardsforsøget og oprettelsen af hjemmesiden (<http://www.safewards.net>) har Len Bowers til facebookgruppen præciseret, hvordan modellen og de 10 interventioner skal fortolkes.

densbaserede Safewards, så lyt efter!

Safewards kan betragtes som værende let og ikke særligt udfordrende. Undervejs i implementeringsprocessen kan interventionerne forvandle sig til nemmere og tilsvarende interventioner, der, selvom de er underholdende og/eller måske positive og endda virksomme på andre måder, har ringe eller ingen indvirkning på sikkerheden eller trygheden. Interventionerne er svære at udføre. De er bedragerisk enkle, kan virke lette, og dog er de omfangsrige og komplicerede. De kræver en vedvarende indsats og arbejde. Nogle af interventionerne indeholder de tilgange, vi som psykiatriske sygeplejersker er en evighed om at lære og beherske. De er faktisk så svære, at vores indre psykologiske øje automatisk vender sig væk fra dem, ligesom når man ser på solen. Interventionerne er designet til at få dig til at se derhen. Du må ikke snyde ved at ændre dem!

Det er nærliggende at forestille sig, at Safewards kun handler om at være optimistisk og tænke positivt – det er det ikke. Mange optimistiske og positive overvejelser og ideer har intet med Safewards at gøre. Safewards er en strategisk intervention. Det handler om at forandre og skabe udvikling i, hvad vi som personale gør i forhold til at påvirke om konflikter og kontrollerende handlinger sker. Hvis der er noget positivitet og optimistisk ved Safewards, så er det, at det er specifikt og målrettet som redskab til at reducere risikoen for skade på patienter og andre.

Det virker til, at Safewards har frigivet personalets kreativitet i den måde, hvorpå interventionerne er blevet udført, så man kan få den tanke, at Safewards handler om at være kreativ, anvende mange farver og skabe dekorative

installationer. Det er det imidlertid ikke. Sådanne ting pynter og kan være meget rare, men det er ikke essensen med interventionerne. *Essensen er at skabe ændringer i adfærd.*

Safewards kan fejlfortolkes som værende en storslået psykiatrisk filosofi, der vil forandre den psykiatriske verden – det er det ikke. Det er afgrænsede idéer om, hvorledes konflikter og brugen af kontrollerende handlinger opstår på psykiatriske afsnit, og hvad personalet kan gøre for at forhindre dette i at opstå. Ud over dette identificerer Safewards også områder, hvor personalet har ringe eller ingen kontrol over disse veje.

Konflikter og kontrollerende handlinger er ikke de eneste ting, der sker på psykiatriske afsnit. Andre og vigtige ting foregår, som Safewards ikke har løsninger på. F.eks. giver Safewards ingen vejledning om fysisk, psykologisk eller social behandling af psykiske lidelser, ledelse af sygeplejen eller organisationer, etc.

Om de 10 interventioner (2015-2017): Afklare gensidige forventninger - Clear Mutual Expectations

Afklare gensidige forventninger handler om at samle patienternes forventninger til personalet og omvendt. Disse forventninger skal deles på tværs af afsnittet for at fastholde en ensartet tilgang og en høj standard for opførelse. Afklare gensidige forventninger handler ikke om at udarbejde regler, som patienterne skal følge, således at det er lettere for personalet at fortælle, hvordan patienten skal opføre sig. Afklare gensidige forventninger er en omfattende og offentlig samtale om, hvordan to forskellige grupper, der deler en lokation, bør opføre sig overfor hinanden. Afklare gensidige forventninger er

ikke en smuk planche, et "statement" eller noget kun personalet kan pege på eller henviser til, når det bliver svært. Det skal være meget klart, at patienterne også kan pege på eller henviser til den, når personalets opførelse falder ved siden af.

Milde ord – Soft Words

Milde ord er en intervention, der skal skærpe de interaktionsfærdigheder, personalets gør brug af i forbindelse med, at flashpoint-situationer opstår, som kan føre til hændelser. Milde ord er ikke blot skilte i afsnittet. Milde ord er en tilgang, der skal minde om og opfordre personalet til altid at anvende den bedste form for kommunikation i forbindelse med den vanskelige samtale. Milde ord er ikke en "halleluja-tilgang" – det er kommunikation på højt niveau. Forvent at blive udfordret!

Kommunikativ deeskalering - Talk Down

Kommunikativ deeskalering er en måde at udvide personalets deeskaleringsevner på, øge den psykologiske forståelse og udnytte de eksisterende færdigheder blandt personalet – "den der er bedst til det, er den, der udfører det" – samt at skabe samhørighed i personalegruppen. Kommunikativ deeskalering er ikke blot at hænge planchen op i et hjørne af kontoret på afsnittet og håbe på, at personalet læser og forstår den. Kommunikativ deeskalering er en måde at give form til at træne deeskaleringsfærdigheder på afsnittet. Kommunikativ deeskalering er ikke noget, der bare sker eller ikke kan forbedres.

Positive ord - Positive Words

Positive ord er en måde at fokusere på årsagen til, at vi startede i sygeplejen – et ønske om at give

omsorg og hjælpe. Positive ord er ikke blot en retorisk illusion, der skal få det til at se ud som om, vi ønsker at hjælpe og drage omsorg. Positive ord er en måde at hjælpe personalet til at identificere og dele en positiv opfattelse af patientens styrker og aktiver, at se sagen fra flere sider og starte vagten med håb, optimisme og respekt. Positive ord handler ikke om at komme med sarkastiske eller spøgende kommentarer, gøre nar af patienten eller dennes adfærd eller skabe en negativ opfattelse af samme.

Støtte ved dårlige nyheder - Bad News Mitigation

Støtte ved dårlige nyheder er en intervention, der proaktivt skal støtte patienten inden, der er et reelt behov. Støtte ved dårlige nyheder er ikke en intervention, der skal beskytte patienten mod livet eller true dem med konsekvenser. Støtte ved dårlige nyheder er, at personalet er opmærksom på situationer, hvor patienten eventuelt vil få overleveret dårlige nyheder og hurtigt være klar med støtte. Det betyder, at personalet skal kende patienterne, deres situation, deres venner, familie og netværk. Støtte ved dårlige nyheder er ikke blot at sige: "Jeg er ked af at måtte sige", når vi

fortæller patienten, at der er noget, han ikke kan få, som han virkelig gerne vil have, men det er en måde, vi grundigt forbereder os på, inden vi overleverer den dårlige nyhed.

Lær hinanden at kende - Know Each Other

Lær hinanden at kende er deling af personlige informationer mellem patienter og personale, der medvirker til at lette samtalen, skabe lighed og gensidig respekt. Lær hinanden at kende er ikke personalet, der deler personlige informationer med kollegaer eller en måde at give personale informationer til patienterne. Det understreger en ubalanceret magtbalancen mellem disse. Lær hinanden at kende er skabelsen af et "rum", hvor både personalet og patienterne kan vise deres menneskelighed. Lær hinanden at kende er ikke en måde, hvorpå personalet kan vise, hvem de er overfor deres kollegaer foran patienterne.

Hjælp hinanden - Mutual Help Meeting

Hjælp hinanden er et møde eller lignende, hvor patienterne har mulighed for at give udtryk for ting, de kan gøre for at hjælpe og støtte hinanden og sætte pris

på eller takke for den hjælp og støtte, de har modtaget. Hjælpe hinanden er ikke et forum, hvor patienterne kan klage eller komme med forslag til, hvad personalet eller hospitalet skal gøre, eller et sted hvor personalet overleverer nyheder til patienterne. Hjælpe hinanden er, hvad angår patientplejen, en mulighed for, at personalet træder et skridt tilbage, og patienterne et skridt frem. Det giver mulighed for at værdsætte den hjælp og støtte, patienterne giver hinanden, og styrke forholdet mellem patienterne. Hjælp hinanden er ikke psykoterapi, involverer ikke nogen form for analyse og kræver ikke særlige kvalifikationer eller kurser for at facilitere eller deltage i.

Beroligende metoder - Calm Down Methods

Beroligende metoder er en samling af udstyr og en selvhjælpsressource for patienterne, når de er i nød. Beroligende metoder er ikke en kasse med udstyr, der står på kontoret og samler støv eller blot udleveres til patienterne. Beroligende metoder er en samling af udstyr, der kan anvendes til at hjælpe den agiterede, ængstelige, rastløse og irritable patient til at opnå en afslappet sindstilstand.

Genskabe tryghed - Reassurance

Interventionen genskabe tryghed er øget fokus på begivenheder i afsnittet, der kan skabe bekymring, angst og vrede hos patienterne, og en indgriben så dette ikke sker. Genskabe tryghed er ikke blot at fortælle patienterne "at det hele nok skal gå", når de henvender sig til personalet ved døren til kontoret. Genskabe tryghed er en standard for interventioner, som patienter tilbydes, når de f.eks. har oplevet ubehagelige begivenheder. Genskabe tryghed er ikke at sladre om den vanskelige patient.

Udskrivelseshilsen - Discharge Messages

Udskrivelseshilsen er en måde, hvorpå tidligere indlagte patienter (eksperten) kan overbringe gode råd til ny-indlagte. Udskrivelseshilsen er ikke en måde at fremhæve, hvor godt afsnittet og personalet er. Udskrivelseshilsen er en måde at videregive positive meddelelser, der giver den ny-indlagte patient håb og opmuntring. Udskrivelseshilsen er ikke en måde, hvorpå patienterne kan give personalet eller hospitalet et "klap på skulderen". Udskrivelseshilsen indeholder tre elementer: 1. Oprigtig/autentisk hilsen, 2. Fra patienter

målrettet andre patienter og 3. Omhandlende patienternes positive oplevelser på afsnittet. Udskrivelseshilsen behøver ikke kun at foregå i forbindelse med udskrivelse, og det er op til afsnittet, hvordan de fremvises. Udskrivelseshilsen er ikke personalet eller patienter, der videregiver positive "statements", citater, "memes", håbefulde udsagn eller inspirerende tanker, medmindre disse indeholder de tre tidligere beskrevne elementer. Positive "statements", citater, "memes" osv. kan selvfølgelig godt have en værdi, men er ikke interventionen "Udskrivelseshilsen".

Om ledelse (oktober 2015):

Jeg er blevet bedt om at tale til ledere fra Fraser Health i British Columbia om Safewards i morgen. Det har fået mig til endnu engang at tænke på en "Safewards-måde" at implementere Safewards på. Jeg har tænkt over dette i lang tid uden at finde nogle klare svar. I morges fandt jeg på det efterfølgende, og jeg tror, det virker.

- Anvend "milde ord" for at skabe engagement
- Anvend "afklare gensidige forventninger" for at sikre at de underliggende principper accepteres og følges
- Anvend "kommunikativ de-

eskalering" som teknik til at respondere på modstand

- Anvend "genskabe tryghed" efter ledelsesinitiativer der kan være misforstået
- Iværksæt kommunikations- og støttestrukturer på samme måde som "hjælp hinanden" møder
- Del erfaringer fra andre sygeplejersker, fra andre afsnit på andre hospitaler, med billeder og videoer om Safewards implementering på samme måde som "udskrivelseshilsner"
- Ved alle ledelsesmøder, anvend "positive ord" om personale, afsnit, afdelinger, organisationer og sektorer
- Vær opmærksom på ændringer i organisationen (f.eks. udskiftning af nøglemedarbejdere/ledere) der kunne have indflydelse på Safewards implementeringen og planlæg sammen med andre, hvordan man håndterer dette - "støtte ved dårlige nyheder"
- Identificer kriser (sygdom, personalemangel) tidligt og tilbyd personalet redskaber og støtte til at klare situationen - "beroligende metoder"
- Udjævn (ledelses) hierarkiet ved at dele nogle personlige informationer - "lær hinanden at kende"