

I ØJENHØJDE MED BORGERNE

På Psykiatrisk Center Amager arbejder man med Safewards, som er en metode, hvor man via 10 konkrete interventioner arbejder med at nedbringe omfanget af vold og trusler og aktivt fremme sikkerheden for både patienter og personale. Metoden har skabt en ny fælles bevidsthed, som også betyder noget for de ca. 500 medarbejderes måde at arbejde på.

Af Kirsten Weiss

På det åbne afsnit på Psykiatrisk Center Amager, hvor Sally Jakobsen arbejder som sosu-assistent kan patienterne åbne en mappe på afdelingen og læse om hende, om hendes yndlingsbøger og om noget af det, hun godt kan lide at lave, når hun ikke er på arbejde.

Mappen, som fortæller om den mere private Sally, er altid tilgængelig for de 16 patienter, der er sengepladser til på afdelingen. Men mappen er også en meget vigtig brik i de forandringer, som hele centeret siden foråret 2016 har arbejdet med. Her gik man nemlig i gang med at arbejde med metoden Safewards, som er udviklet til at nedbringe risikoen for tvang på psykiatriske afdelinger og reducere omfanget af vold og trusler mod personalet.

– Selvfølgelig kan det være grænseoverskridende at fortælle om sig selv, men man kan jo gøre det på en måde, man har det godt med. Jeg har fx skrevet om mig selv, at jeg godt kan lide at være sammen med min familie i fritiden, men jeg behøver jo ikke at fortælle, hvor min søn går i børnehaven. Ideen med mappen er at se personen bag personalet og at skabe andre relationer. De patienter, vi har her hos os, er meget skrøbelige, men de ved intet om os, mens vi ved meget om dem, siger Sally Jakobsen, der er tovholder på arbejdet med Safewards og del af arbejdsmiljøgruppen.

Mappen med "personen bag personalet" er en af de 10 interventioner i den engelske, evidensbaserede metode, Safewards, som er udviklet og afprøvet for at nedbringe risikoen for tvang på psykiatriske afdelinger. Safewards er udviklet på baggrund af 20 års forskning på tvangsområdet, og et led i Safewards er blandt andet at lære hinanden bedre at



kende. Fordi tillidsfulde relationer kan bane vej for større tryghed og bedre kommunikation, også med mennesker, som er skrøbelige og i frustration og afmagt kan finde på at slynge både verbale trusler eller en knytnæve efter personalet.

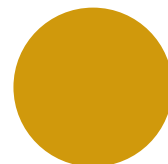
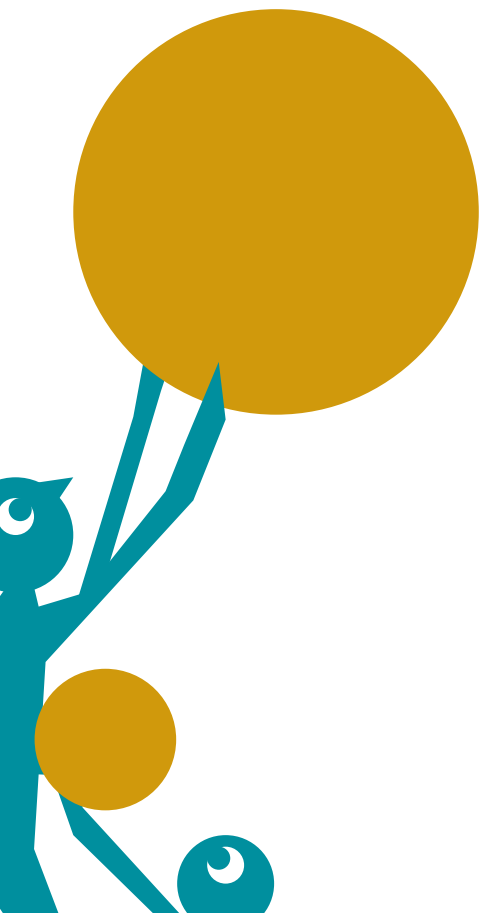
Mappen er én ud af fire interventioner, som Sally Jakobsens afdeling har valgt at starte med. En anden er bogen, hvor udskrevne patienter skriver hilsner til nye patienter og ord der indgyder håb og tro på at man kan komme igennem sygdom og ud i livet igen. Hele metoden indeholder 10 konkrete interventioner samt en model, der systematisk og detaljeret beskriver, hvordan man på psykiatriske afdelinger kan arbejde med strategier, der fremmer sikkerheden for patienter og personale.

VI TALER PÆNT HER

Det åbne afsnit, Sally Jakobsen arbejder på, er ikke så belastet af konflikter, som fx de lukkede afsnit, hvor patienter kan reagere stærkt på at være lukket inde. Alle døre og vinduer kan åbnes på de åbne afdelinger, og bortset fra de første 24 timer hvor man skal blive på afdelingen, kan patienterne forlade afdelingen. Mange af dem er skizofrene, andre depressive, og skal på hver deres måde skærmes og motiveres.

– Vi er et roligt afsnit, og vi taler pænt her, både når vi taler med patienterne, og når vi overleverer en rapport, men med Safewards er vi blevet mere opmærksomme på at bruge de positive og milde ord, som også er del af metoden. Vi har fået en anden relation, gerne med humor til patienterne. Og jo bedre man kender hinanden, jo mere tryghed i relationen, siger Sally Jakobsen, der også pointerer, at den fælles metode har stor betydning for den fagprofessionelle tilgang og samarbejdet mellem kollegerne på centeret.

– Vi har fået en ny fælles bevidsthed, som betyder noget for vores måde at arbejde på. Som medarbejder synes jeg, det er meget betryggende, at vi nu har en fælles vej. Vi refererer til samme metode, det giver os bedre samarbejde på tværs af afdelingerne, også når vi fx løber til alarm sammen, siger Sally Jakobsen.



EN POSITIV TILGANG

Også Inge Friis Nielsen, der er arbejdsmiljøkonsulent for de cirka 500 medarbejdere, der fordeler deres arbejde på centerets fire lukkede intensive afsnit, fem åbne afsnit, psykiatrisk akutmodtagelse samt ambulans behandling, drift- og administration, har kun lovord til overes for Safewards.

Hun er meget begejstret for metoden, ikke bare fordi den er evidens-baseret, men også fordi den spiller så godt sammen med arbejds-miljøet.

– Metoden er konfliktnedtrappende, man leder efter ressourcer og har en positiv tilgang til andre mennesker. Vold og trusler er ikke ualmindeligt på psykiatriske afdelinger som vores, hvor patienterne kan være hallucinerede eller vrede over at være lukket inde. Personalet er udsat for vold og trusler i form af spark, skub, slag, riv og bid eller verbale trusler, fx "jeg ved, hvor du bor" eller "jeg kender din familie". Det er en risiko for personalet, som vi gør meget for at imødegå, siger Inge Friis Nielsen, som fremhæver, at man med Safewards arbejder metodisk og ud fra samme grundlag.

– Min fornemmelse er, at der er blevet en rarere stemning og færre episoder på afdelingerne, og vi har faktisk set et fald i indberetningerne, men det er endnu for tidligt at sige, om det skyldes forandrede måder at gå til patienterne på eller bare er et tilfælde, siger Inge Friis Nielsen.

PIZZA KL. 22

Som et eksempel på mulige forandringer og nye tilgange til konflikter, beskriver hun, hvordan en ny medarbejder på en afdeling undrede sig over, at det skulle være umuligt at efterkomme et ønske fra en patient, der gerne ville have leveret en pizza kl. 22. Her var vurderingen, at man ikke kunne sætte personale af til at gå ud og aftente pizzaen på parkeringspladsen.

– Men hvorfor ikke overveje det igen? En del af arbejdet med metoden er at se sine egne måder efter i sømmene og fx vurdere, om et nej til pizza kl. 22 vil udløse en konflikt. Kan vi gå anderledes til tingene for ikke at optrappe konfliktniveauet? Jeg synes,



vi har fået en større åbenhed, en ny bevidsthed og har fat i en metode, som også betyder en faglig forandring i hverdagen, siger Inge Friis Nielsen, mens Sally Jakobsen tilføjer, at netop en blandet personalegruppe, med mennesker der har været i psykiatrien i 40 år og helt nyuddannede, har stor glæde af at slutte op om en fælles metode.

– Med Safewards får vi en fælles metode at referere til. Det betyder, at man både kan pege på: "det er sådan her det er". Men også at vi på tværs af afdelingerne kan tale samme og udveksle erfaringer. Det er lettere at komme i dialog med hinanden på tværs nu, fordi man kan genkende metoden og interventionerne, siger Sally Jakobsen.

EN FAGLIG FORANDRING

Netop den fælles fagprofessionelle tilgang og dermed muligheden for både at arbejde med sin faglighed og med arbejdsmiljøet er også elementer, som Stig Ingeman Sørensen, dialog- og netværkskonsulent fra Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, NFA, peger på.

Han har psykisk arbejdsmiljø som et af sine fokusområder og peger på, at arbejdet med at nedbringe vold og trusler også er et stykke forandringsarbejde, fordi man bedst skaber forandringer ved også at arbejde med sin faglighed.

– Hvis man arbejder i et psykisk arbejdsmiljø, der ikke er trygt, kan man vælge flere veje. En af dem er at sikre personalet ved fx at lave endnu mere sikring, at låse døre, ansætte vagter eller sætte flere alarmer op. Men meget af det, der foregår i et arbejdsmiljø, hvor vold og trusler kan være en del af dagligdagen, handler jo netop om mødet mellem patient og personale. Og derfor giver det god mening at sætte fokus på relationen, siger Stig Ingemann Sørensen.

TOVHOLDERE OG INSPIRATORER

Som en del af Psykiatrisk Center Amagers arbejde med at forebygge og reducere vold og trusler mødtes han i efteråret 2016 med samtlige arbejdsmiljøgrupper på centret og faciliterede en proces, hvor de faglige forandringer blev vendt og



Man undervurderer opgavens omfang, hvis man tror, at alting bare spiller med det samme i en travl hverdag. Det er altid en udfordring at skabe en ny fælles bevidsthed, for nogen er mere beviste end andre, og vi oplever ikke forandringer på samme måde, selv om vi arbejder samme sted

drejet. Arbejdsmiljøgrupperne var meget optagede af hvordan de bedst muligt understøtter tovholderne i arbejdet med at implementere metoden.

– Man undervurderer opgavens omfang, hvis man tror, at alting bare spiller med det samme i en travl hverdag. Det er altid en udfordring at skabe en ny fælles bevidsthed, for nogen er mere beviste end andre, og vi oplever ikke forandringer på samme måde, selv om vi arbejder samme sted. Safewards er en forskningsbaseret metode, som også har konsekvenser for arbejdsmiljøet, for at møde borgere i øjenhøjde, skubber måske også til ens rolle som professionel. Derfor er den fælles forståelse af det, vi arbejder med, så vigtig, siger Stig Ingemann Sørensen.

Som eksempel på den usikkerhed, der kan opstå, nævner han tvivl om egen professionalisme: Hvad med min faglighed nu? Er jeg god nok til det her? Hvad skal jeg ikke mere gøre, som jeg plejer? Hvad skal jeg forandre? Er vores grundlæggende pædagogiske arbejde nu et andet?

– Safewards en specifik tilgang, hvor man arbejder med sig selv som professionel part i mødet med andre. Derfor er det en faglig forandring og ikke bare en procedure. Og derfor er det vigtigt, at arbejdsmiljørepræsentanterne og tovholderne som jo er ambassadører for metoden, inspirerer og støtter hinanden i arbejdet med at skabe en ny bevidsthed. Vi bevarer energien i processen ved at tale om den og ved at være opmærksomme på de forandringer, der er i gang, mens man træner og gør metoden til sin egen.

De 10 interventioner i Safewards

Safewards modellen forklarer, hvor der potentielt i en afdeling kan opstå konflikter, såkaldte flashpoint. Og hvordan man med implementering af 10 interventioner/redskaber forbygger konflikter.

Her er de ti interventioner kort skitseret:

1. Afklare gensidige forventninger

Afstemning af forventninger til opholdet på en psykiatrisk afdeling imellem personale og patienter

2. Milde ord

Respektfulde og høflige formuleringer ved tiltale til patienterne og i det hele taget – brug af sprogbug, der fordrer dialog.

3. Kommunikativ deeskalering

Deeskalering i dagligdags praksis. Alt personale undervises i dette og der skal være indtil flere tovholdere, der sørger for at alle er opdaterede samt at viden er tilgængelig f.eks. ved tips og tricks til beroligende metode, plakater på fælles kontor etc.

4. Positive ord

Ved rapportgivning fra personale til personale kommer der let fokus på patienters u hensigtsmæssige adfærd. Ved positive ord skal alle patienter også omtales ud fra det de gør godt og med positivt sprogbrug. Således at rapportgivningen ikke bliver negativt ladet, og nyt personale får en negativ forforståelse af patienterne.

5. Støtte ved dårlige nyheder

Da dårlig nyt til patienten kan medføre konfliktfyldte situationer, skal personalet overbringe på en omsorgsfuld/empatisk og anerkendende måde. Det er ok, at patienten bliver, vred, ked af det og frustreret.

6. Lær hinanden at kende

Relationen mellem patienter og personale er vigtig for at forebygge konflikter. Personale indgår i dialog med patienterne om hvem de er. Personalet kan f.eks. fortælle hvem de er, hvor de kommer fra og hvilke hobbyer de har og hvad der gør dem glade f.eks.

7. Hjælp hinanden

Daglige (i hvert mindst 3 gange ugentligt) møder mellem patienterne og personalet. Møderne kan omhandle alt mellem himmel og jord, men skal fungere som et godt sted at informere om dagen og dagens plan

8. Beroligende metoder

En fysisk kasse med diverse redskaber som personalet kan bruge i samarbejde med patienterne, hvis patienter føler angst, vrede, uro etc.

9. Genskabe tryghed

Hvis der har været en voldsom hændelse på afdelingen, afholder personalet et debriefing møde med alle patienter, enten i plenum eller i små grupper for at mindske øget angst og utryghed, da konflikter let kan spredes ved kollektiv angst og uro.

10. Udskrivelses hilsen

Når en patient udskrives, spørges han/hun om de vil skrive en besked til nyindlagte patienter for at indgyde håb og tro på, at det hele bliver bedre.

Læs mere her:

www.safewards.net/

Danske Regioner og Forhandlingsfællesskabet har aftalt at tilbyde ekspertrådgivning og inspiration om psykisk arbejdsmiljø til de regionale arbejdspladser i samarbejde med fire udbydere: Det Nationale Forskningscenter for Arbejdsmiljø, RUC, CBS og ALECTIA. Parterne udgiver i anledning af den europæiske arbejdsmiljøuge i uge 43 en række artikler, der enkelt formidler institutionernes forskning/erfaringer med organisatoriske forandringer, faglige forandringer og vold og trusler. Artiklerne er skrevet af journalist Kirsten Weiss