

# Patient responsiveness as a Safewards fidelity indicator

A qualitative interview study on an acute psychiatric in-patient  
ward

Veikko Peltö-Piri, Lars Kjellin, Gabriella Backman, Karoline Carlsson,  
Anna Björkdahl



# Veikko Peltö-Piri

- Arbetat på institutioner sedan början av 1980.
- Utredare för psykiatriledningen, Region Örebro län.
- Forskare 50 %.

# Varför Safewards Sverige?

*2016-17: Analys av patientintervjuer och egen erfarenhet.*

Patienter upplevde ofta att;

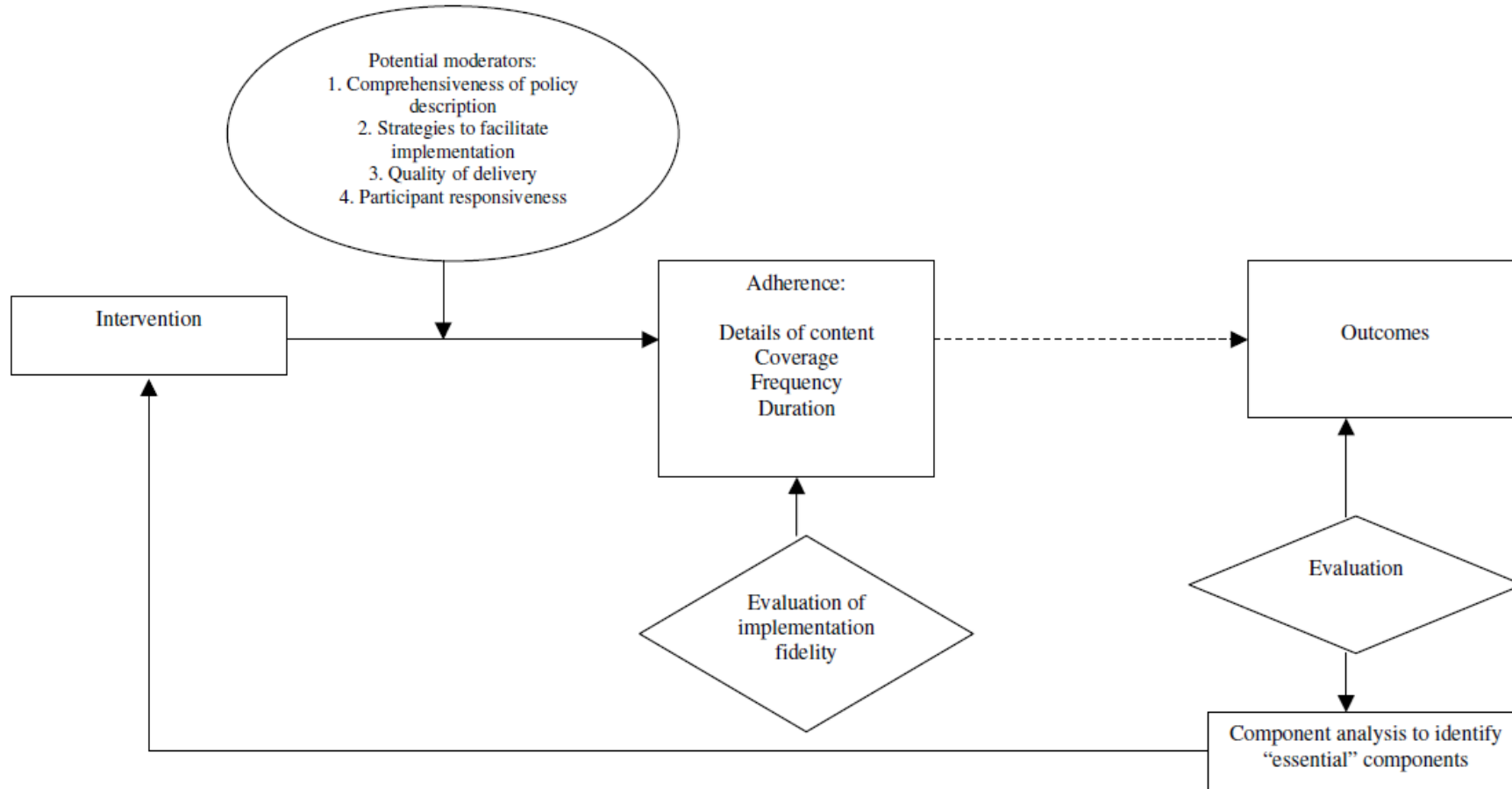
- Psykiatriska organisationer är instabila.
- Psykiatriska avdelningar är icke-rehabiliterande och tråkiga ställen.
- Personal inte pratar med patienter.
- De inte vet vilken vård de får eller om de vårdas frivilligt eller inte.

I sämsta fall har man varit utsatt, eller rädd för;

- våld.
- trakasserier.
- tvång.

# Implementeringsteoretisk utgångspunkt

## Patienters gensvar



**Figure 1**  
Conceptual framework for implementation fidelity. Carroll et al (2007)

# Metod

- Studie på en avdelning som lyckats väl med implementering.
- Akutavdelning med inriktning affektiva sjukdomar.
- *Checklista Safewards.*
- 10 patienter intervjuades.
- Kvalitativ beskrivande analys utifrån interventionerna.

# Totalt 10 insatser

## Insatser 1-4: Social gemenskap

Namn på insats	Våldspreventivt fokus
 1. Utskrivningshälsningar	Skapa känsla av gemenskap och ansvar
 2. Lära känna varandra	Minska maktobalans
 3. Gemensamma förväntningar	Minska "vi-och-dom"-känsla
 4. Gemensamt stödmöte	Främja patienternas stöd till varandra



# 1. Utskrivningshälsningar

## Patienter om Safewards

- *Träd och information om insatsen.*
- Uppskattat.
- Gav hopp och nya tankar om hur man kan hantera sina egna problem.





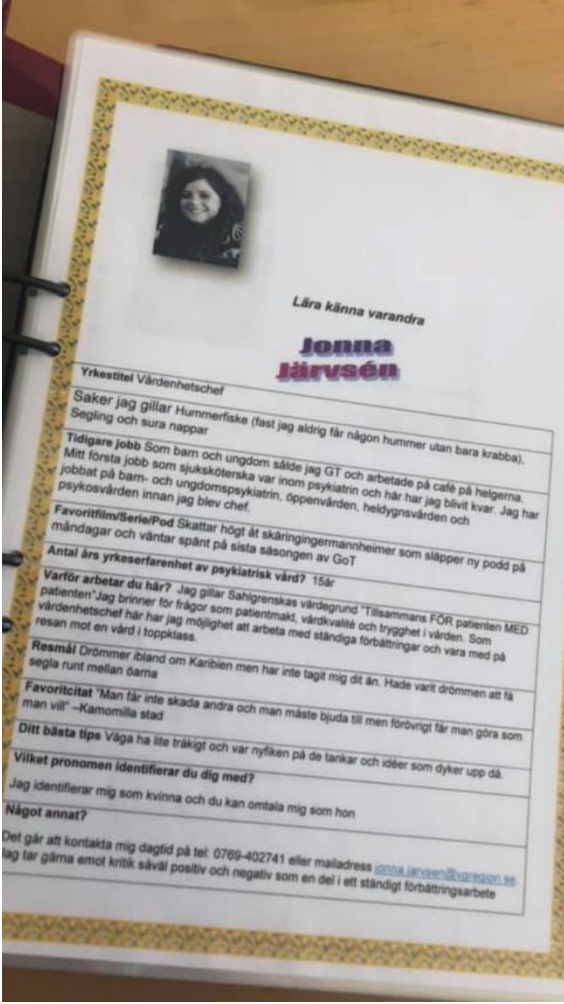




## 2. Lära känna varandra

### Patienter om Safewards

- *Två pärmar med presentationer av personal och patienter hade en Whiteboard-tavla.*
- Det blev lättare att lära känna personalen.
- Gjorde det lättare att fråga efter hjälp.



**Lära känna varandra**  
**Jenna Järnsén**

Yrkestitel Vårdenhetschef

Saker jag gillar Hummerfiske (fast jag aldrig får någon hummer utan bara krabba), Seging och aura nappar

Tidigare jobb Som barn och ungdom sågde jag GT och arbetade på café på helgerna. Mitt första jobb som sjuksköterska var inom psykiatri och här har jag blivit kvar. Jag har jobbat på barn- och ungdomspsykiatri, öppenvården, heldygnsvården och psykosvården innan jag blev chef.

Favoritfilm/Serie/Pod Skattar högt åt skåringermannheimer som släpper ny podd på måndagar och väntar spånt på sista säsongen av GoT

Antal års yrkeserfarenhet av psykiatrisk vård? 15år

Varför arbetar du här? Jag gillar Sahlgrenskas värdegrund "Tillsammans FÖR patienten MED vårdenhetschef har här jag möjlighet att arbeta med ständiga förbättringar och vara med på resan mot en vård i toppklass.

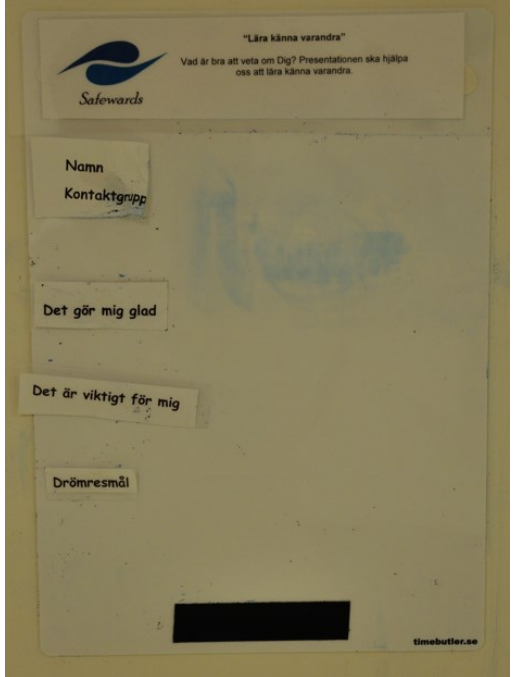
Resmål Drömmer ibland om Karibien men har inte tagit mig dit än. Hade varit drömmen att få segla runt mellan öarna

Favoritcitat "Man får inte skada andra och man måste bjuda till men förvrigt får man göra som man vill" -Kamomilla stad

Ditt bästa tips Väga ha lite tråkigt och var nyfiken på de tankar och idéer som dyker upp då.

Vilket pronomen identifierar du dig med?  
Jag identifierar mig som kvinna och du kan omtala mig som hon

Något annat?  
Det går att kontakta mig dagtid på tel: 0769-402741 eller mailadress [jenna.jarnsen@varens.se](mailto:jenna.jarnsen@varens.se) jag tar gärna emot kritik såväl positiv och negativ som en del i ett ständigt förbättringsarbete



"Lära känna varandra"  
Vad är bra att veta om Dig? Presentationen ska hjälpa oss att lära känna varandra.

Safewards

Namn  
Kontaktgrupp

Det gör mig glad

Det är viktigt för mig

Drömresmål

timobutler.se

# VÄLKOMMEN TILL AVD 40

NAMN:

Cathis

TITEL:

Enhetschef

PRESENTATION:

"Sur jätte" med varmt ♥

På fritiden hänger jag med  
min näst Ervina eller går  
långa promenader med bland annat  
Ozzy!

Gillar gå på konsert och  
att lyssnar på ljudböcker

(COLLAGE AV PATIENTTECKNINGAR.)



**Namn:** Julia "Julle"

**Jag gillar:** Lugn & ro, solsken

**Intressen:** Yoga, MTB, resa, måla

**Jobb jag haft:** Montör, sjuksköterska USÖ & kommunalt

**Favoritfilm:** Tomten är far till alla barnen

**Favorit TV-program:** Modern family, Outlander

**Favorit bok:** Alla deckare

**Favorit musik:** 70- & 80-tals musik, tex Queen, CCR mm

**Något mer jag vill berätta/är:** Jag är go & glad

**Övrigt:** Jag har en hund som heter Ipa





# 3. Gemensamma förväntningar

## Patienter om Safewards

- *Flera posters med gemensamma förväntningar.*
- Patienter menade att dessa skapade en känsla av ömsesidig respekt och trygghet
- Att personal ansträngt sig för att skapa dessa förväntningar kändes hoppfullt.

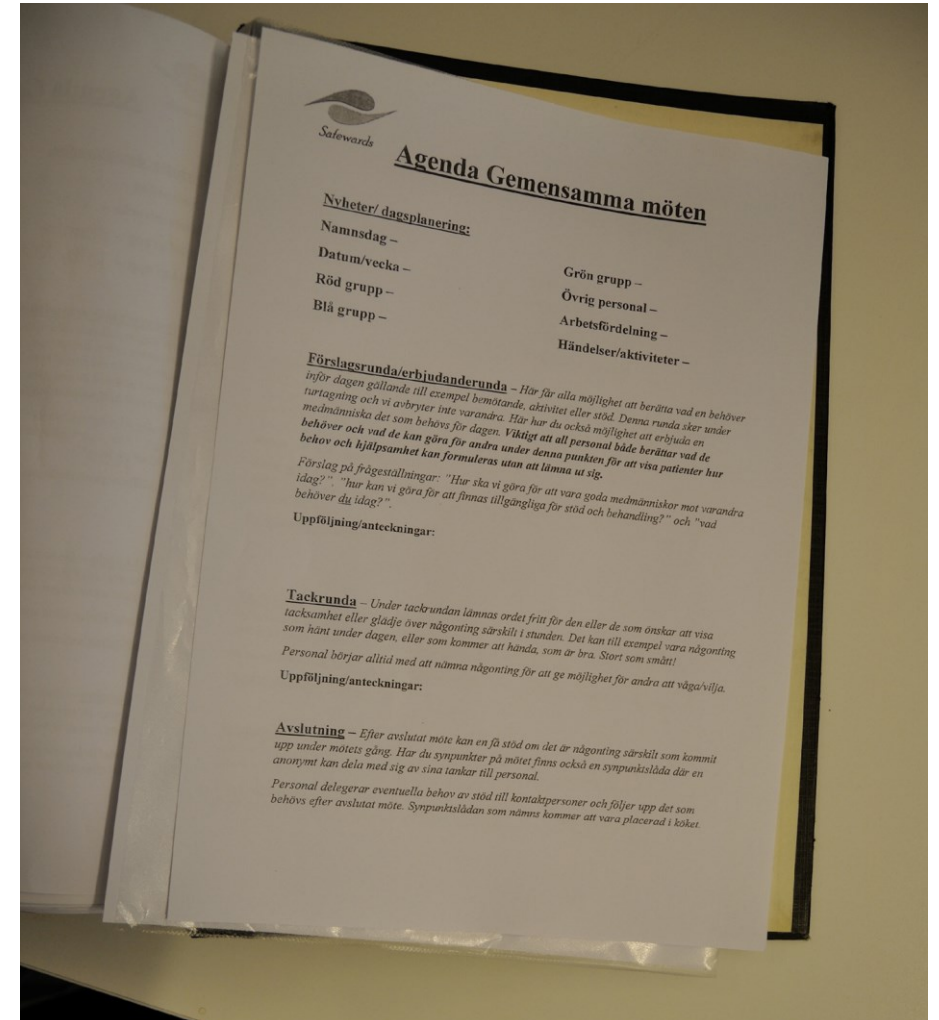






## 4. Gemensamt stödmöte

### Patienter om Safewards

- *Måndag-fredag. Synlig patientinformation och en agenda för personal.*
- Mötet gav en översikt över dagen och en möjlighet att ställa frågor och få information.
- Att få möjlighet att uttrycka tacksamhet gav en bra start på dagen.



## Insatser 5-6: Prata med och om patienter

Namn på insats	Våldspreventivt fokus
 5. Positiv rapportering	Använda språket för att främja positiv inställning  Främja kunskapsbaserad förståelse  Stärka trygg och vänlig avdelningskultur
 6. Vänliga ord	



# 5. Positiv rapportering

## Patienter om Safewards

*Ingick inte i forskningen.*





## 6. Vänliga ord

### **Patienter om Safewards**

- *Inte infört vid intervjutillfället.*
- Personalen kommunicerade oftast på ett värdigt och vänligt sätt.

### **Insatsen**

- Normalt införs insatsen med affischer.
- Rollspel användes istället



Att **lyssna aktivt** kan vara att...

...fokusera på den som pratar

...skapa god ögonkontakt

...inte göra annat samtidigt





...låta den du lyssnar på prata till punkt

...vila en stund i tystnaden





## Insatser 7-10: Stöd vid svåra känslor och situationer

Namn på insats	Våldspreventivt fokus
 <p>7. Stöd vid svåra besked</p>	<p>Förmedla empati</p> <p>Stärka känslomässig egenvårdsförmåga</p> <p>Involvera patienten i nedtrappning och problemlösning</p> <p>Öka trygghet och minska oro efter incidenter på avdelningen</p>
 <p>8. Lugnande stöd</p>	
 <p>9. Nedtrappning</p>	
 <p>10. Återskapa trygghet</p>	



## 7. Stöd vid svåra besked

### Patienter om Safewards

- *Det fanns skriftlig information i rapportrummet och digitalt.*
- Patienter och medpatienter, fick ett bra stöd från personal.
- Personal hade koll på om patienter behövde stöd i svåra situationer.

	O	P	Q
Tid	Samtal Medv	Neg besked idag?	OBS OCH ÖVRIGT



## 8. Lugnande stöd

### Patienter om Safewards

- *Avdelningen hade ett Lungt rum och en skåp med lugnande saker.*
- Patienter hade blivit hjälpta av lugna rummet och saker från lugnande skåpet.
- Det kändes positivt att personal identifierade patienter som behövde stöd.
- Hjälp med strategier.







# 9. Nedtrappning

## Patienter om Safewards

- *Affischer uppsatta i personalrummet.*
- Personal hanterade aggressiva patienter på ett lugnt och smidigt sätt utan att provocera patienten.
- Ibland kunde personalen begränsa patienter för att undvika "kedjereaktioner".





## Självkontroll

- Agera tryggt och säkert, förmedla lugn.
- Slappna av i kroppen, ha ett lugnt ansiktsuttryck.
- Slappna av i armar och händer. Undvik korsade armar, händer i fickor, på höften eller att peka mot patienten.
- Rör dig lugnt utan hastiga rörelser.
- Andas avslappnat och koncentrera dig på situationen.
- Döm eller kritiserar inte. Visa inte irritation, frustration, ilska eller vilja att ge till baka med samma mynt.
- Förbered dig för hur du vill bemöta eventuella verbala angrepp. Det handlar inte om dig, det är inte personligt.
- Uttryck dig klart och tydligt. Träng inte in eller hota patienten.
- Lova inget du inte kan hålla.
- Ge dig inte in i en diskussion om vem som har rätt och fel eller där du hamnar i försvarsläge.
- Patienten kan gärna få sista ordet om situationen är på väg att lösas.

## Avgränsa

- Gå undan från åskådare eller andra som finns i risksituationen.
- Be patienten gå med dig till en lugn plats.
- Erbjud patienten att sitta ner.
- Se till att du har hjälp/support/backup av kollegor i närheten.
- Håll ett säkert avstånd.

## Förtydliga

- Fråga vad som händer, använd öppna frågor.
- Försök reda ut oklarheter och missförstånd.
- Använd patientens namn.
- Orientera patienten till tid, plats och person.
- Tala tydligt, säg vem du är, påminn om er relation sedan tidigare, erbjud din hjälp.
- Gör en kort paus innan du fortsätter prata.
- Återupprepa hur du förstått patienten och säkerställ att du förstått rätt.

## Lösning

- Fråga eller be på ett artigt och vänligt sätt, var inte auktoritär.
- Motivera och förklara regler, anledningar till att de finns. Var ärlig.
- Medge att regler och beslut ibland kan vara orättvisa eller kanske till och med fel.
- Ge patienten möjlighet att kontrollera och samla sig. Påminn om strategier ni kommit överens om.
- Hantera det patienten är upprörd över, be om ursäkt, gör ändringar om det är möjligt.
- Beskriv hur olika sätt att hantera situationen kan få olika konsekvenser.
- Erbjud valmöjligheter och förslag, ge makt till patienten.
- Var flexibel, förhandla, undvik maktkamp, kompromissa.
- Fråga om det finns något du kan säga eller göra för att patienten ska vilja hitta en lösning på situationen tillsammans med dig.

## Respekt och empati

- Visa ditt intresse och omsorg med både ord, kroppsspråk och tonläge.
- Lyssna på och bekräfta känslor och behov, var förstående.
- Ta dig tid att lyssna på patienten, stressa inte på.
- Skrik inte eller försök överrösta patienten, prata när det uppstår en lucka.
- Ta ögonkontakt utan att vara konfronterande.
- Försök att se situationen utifrån patientens perspektiv.
- Visa uppriktighet och ärlighet.
- Tala inte om vad patienten borde känna.
- Förminska inte eller bagatellisera patientens sätt att uttrycka känslor.
- Ge inte råd som "Om jag vore du..." eller kräv att patienten ska göra något.
- Undvik att le mycket då det kan uppfattas som nedlåtande.
- Håna eller driv inte med patienten, bemöt på ett åldersadekvat sätt.
- Informera och försök besvara alla frågor oavsett hur de är formulerade.
- Visa empati med patientens känslor men inte med ett aggressivt beteende: ("Jag förstår att du är arg men det är inte ok att...").

# Nedtrappning – några tips

- Agera tryggt och säkert, förmedla lugn.
- Slappna av i kroppen, ha ett lugnt ansiktsuttryck.
- Slappna av i armar och händer, undvik korsade armar, händer i fickor, på höften eller att peka mot patienten.
- Rör dig lugnt utan hastiga rörelser.
- Andas avslappnat och koncentrera dig på situationen.
- Döm eller kritiserar inte. Visa inte irritation, frustration, ilska eller vilja att ge tillbaka med samma mynt.
- Förbered dig för hur du vill bemöta eventuella verbala angrepp. Det handlar inte om dig, det är inte personligt.
- Uttryck dig klart och tydligt. Träng inte in eller hota patienten.
- Lova inget du inte kan hålla.
- Ge dig inte in i en diskussion om vem som har rätt och fel eller där du hamnar i försvarsläge.
- Patienten kan gärna få sista ordet om situationen är på väg att lösas.

## Självkontroll

## Avgränsa

- Gå undan från åskådare eller andra som finns i risksituationen.
- Be patienten gå med dig till en lugn plats.
- Erbjud patienten att sitta ner.
- Se till att du har hjälp/support/backup av kollegor i närheten.
- Håll ett säkert avstånd.

## Förtydliga

- Fråga vad som händer, använd öppna frågor.
- Försök reda ut oklarheter och missförstånd.
- Använd patientens namn.
- Orientera patienten till tid, plats och person.
- Tala tydligt, säg vem du är, påminn om er relation sedan tidigare, erbjud din hjälp.
- Gör en kort paus innan du fortsätter prata.
- Återupprepa hur du förstått patienten och säkerställ att du förstått rätt.

## Hitta en lösning

- Fråga eller be på ett artigt och vänligt sätt, var inte auktoritär.
- Motivera och förklara regler, anledningar till att de finns. Var ärlig.
- Medge att regler och beslut ibland kan vara orättvisa eller kanske till och med fel.
- Ge patienten möjlighet att kontrollera och samla sig. Påminn om strategier ni kommit överens om.
- Hantera det patienten är upprörd över, be om ursäkt, gör ändringar om det är möjligt.
- Beskriv hur olika sätt att hantera situationen kan få olika konsekvenser.
- Erbjud valmöjligheter och förslag, ge makt till patienten.
- Var flexibel, förhandla, undvik maktkamp, kompromissa.
- Fråga om det finns något du kan säga eller göra för att patienten ska vilja hitta en lösning på situationen tillsammans med dig.

## Respekt och empati

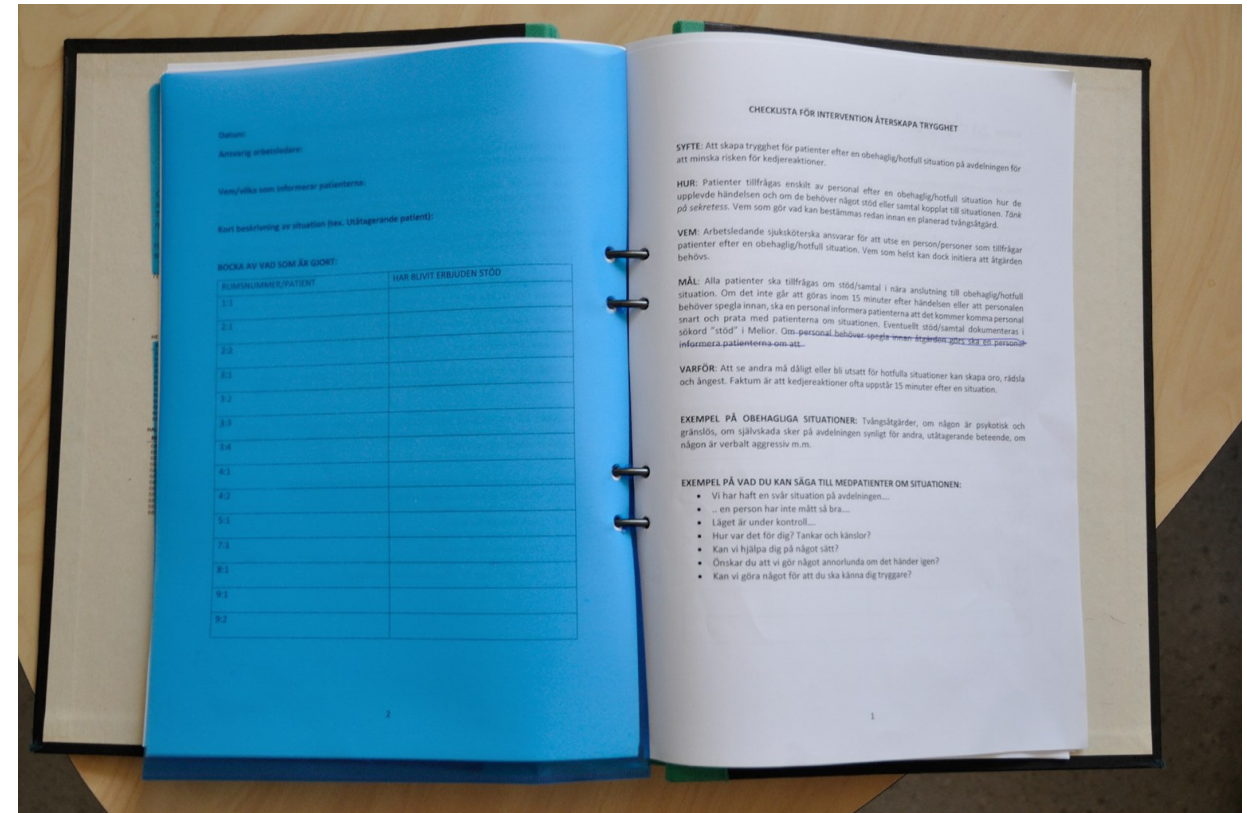
- Visa ditt intresse och omsorg med både ord, kroppsspråk och tonläge.
- Lyssna på och bekräfta känslor och behov, var förstående.
- Ta dig tid att lyssna på patienten, stressa inte på.
- Skrik inte eller försök överrösta patienten, prata när det uppstår en lucka.
- Ta ögonkontakt utan att vara konfronterande.
- Försök att se situationen utifrån patientens perspektiv.
- Visa uppriktighet och ärlighet.
- Tala inte om vad patienten borde känna.
- Förminska inte eller bagatellisera patientens sätt att uttrycka känslor.
- Ge inte råd som "Om jag vore du..." eller kräv att patienten ska göra något.
- Undvik att le mycket då det kan uppfattas som nedlåtande.
- Håna eller driv inte med patienten, bemöt på ett åldersadekvat sätt.
- Informera och försök besvara alla frågor oavsett hur de är formulerade.
- Visa empati med patientens känslor men inte med ett aggressivt beteende: ("Jag förstår att du är arg men det är inte ok att...").



# 10. Återskapa trygghet

## Patienter om Safewards

- *Inte infört vid intervjuer.*
- De som hade upplevt kritiska incidenter fick veta att de skulle in på sitt rum och fick sedan ett erbjudande om samtal av en personal.
- Personal hanterar patienters rädslor på ett tryggt och lugnt sätt, vilket smittade av sig och skapade en lugn atmosfär.



# Preliminära resultat



- Tryggheten och känslan av gemenskap ökade med Safewards.
- Uppskattade Safewards och personalens ansträngning;
- Personalen hade ett bättre bemötande.
  
- En utmaning att det förväntades så mycket kommunikation med andra.
- Flera förbättringsförslag, till exempel information genom förenklad text eller användning av bilder.



# Preliminära slutsatser

- Bekräftar tidigare forskning att patienters gensvar är en viktig faktor för att uppnå metodtrohet i förebyggande program.
- Patienternas beskrivningar av acceptans, relevans och användbarhet visar på vilka effekter Safewards kan ha på patienternas upplevelser av vården.
- Patienterna visade engagemang genom flera förbättringsförslag. Det finns en potential att få värdefull kunskap från patienter när man anpassar Safewards för en avdelning.
- Studien visar flera exempel på hur det praktiska arbetet med Safewards kan se ut.



Safewards Sverige

# Safewards Sverige

Nationella seminarier via Zoom varje månad.

Hemsida:

- <https://safewardssverige.wordpress.com/>
- <https://safewards.net/sv/>

Facebookgrupp: Trygg och meningsfull psykiatrisk heldygnsvård.

- <https://www.facebook.com/groups/2279583152308755/>

