

Bergenmodellen

Vårt sätt att förebygga och bemöta

hot och våld

på psykiatriska vårdavdelningar

i Stockholms läns sjukvårdsområde.





Innehåll

Det här är Bergenmodellen.....	5
Hot och våld på psykiatriska avdelningar.....	6
En utsatt arbetsmiljö.....	7
Att förebygga och bemöta hot och våld på tre nivåer	8
Viktiga förutsättningar	10
Att göra rätt när hot och våld uppstår.....	11
Detta kännetecknar avdelningar som använder Bergenmodellen	12

Förord

Trygghet och tillit är förutsättningar för en god och säker vård. Att varje människa som besöker våra verksamheter blir mött med respekt och värdighet är grundläggande i vårt bemötande. Utgångspunkten är att både patienter och medarbetare ska vara trygga och säkra i möten med vården hos oss.

De flesta av våra patienter som vårdats på någon av våra psykiatriska vårdavdelningar är nöjda med vården och bemötandet.

Men det finns även patienter och anhöriga som ibland upplevt vårdmiljön som hotfull eller otrygg. Det vill vi göra allt för att förebygga.

Den metod som vi presenterar är vårt sätt att systematiskt arbeta med att förebygga och hantera hot och våld inom våra psykiatriska verksamheter. Det är även en metod för att fördjupa den värdegrund som vi vill att vårt bemötande ska vila på för ett respektfullt och värdigt förhållningssätt oavsett i vilka situationer vi hamnar.



Aggressiva och hotfulla beteenden uppstår ibland i den miljö där patienter med ett svårt psykiskt och känslomässigt lidande vårdas. Den kan vara kopplad till hälsosituation, rädsla och själva vårdsituationen. Det är ett krav att samtliga våra medarbetare inom den psykiatriska vården har god kunskap om och förståelse för vad som ligger bakom sådana beteenden, för att kunna bemöta situationen på ett konstruktivt och lugnande sätt.

Vi vill vara ett föredöme i att ge våra medarbetare utbildning och stöd, så att alla på bästa sätt kan bidra till en trygg och säker vård för såväl patienter som medarbetare.

Stockholm 110121

A handwritten signature in black ink that reads "Mikael Ohrling". The signature is fluid and cursive, with a long vertical stroke extending downwards from the end of the name.

Mikael Ohrling, Sjukvårdsdirektör



*”Bergenmodellen ger kunskap om
aggressivitet och ilska som uttrycksmedel
för känslor och behov...inte enbart något
som ska tystas ner och förhindras.”*

Kursledare

Det här är Bergenmodellen

Bergenmodellen är en övergripande metod för att förebygga och bemöta hot och våld på psykiatriska vårdavdelningar. Syftet med modellen är att skapa en miljö och vård som fungerar på bästa möjliga sätt för både patienter och personal. Modellen kommer ursprungligen från Klinikk for sikkerhetspsykiatri vid Haukeland Universitetssjukehus i Bergen, Norge. Den har sedan 2005 utvecklats vidare inom SLSO, Stockholms läns sjukvårdsområde. Bergenmodellen utgör grunden för de värderingar och det bemötande som ska finnas på våra psykiatriska vårdavdelningar.

Förebyggande fokus med vetenskaplig grund

Bergenmodellen är inriktad på förebyggande arbete i vardagen, med syfte att bygga goda relationer mellan patienter och personal.

Samtidigt omfattar modellen tydliga riktlinjer för hur personalen ska agera i samband med hot- och våldshändelser. Utgångspunkten är att både patienter och personal ska känna sig trygga och säkra i den psykiatriska vården.

Modellen bygger på aktuell vetenskaplig kunskap och beprövad erfarenhet, och motsvarar Världshälsoorganisationens (WHO:s) rekommendationer för vilken kunskap hälso- och sjukvårdspersonal behöver för att kunna förebygga och bemöta hot och våld.

Hot och våld på psykiatriska vårdavdelningar.

Patienter på en psykiatrisk vårdavdelning har rätt att möta en miljö som känns trygg och säker. De flesta som vårdats på någon av SLSO:s psykiatriska vårdavdelningar är också nöjda med vården och bemötandet, och tycker att de vårdats av kunnig och medkännande personal. Men det finns även patienter och anhöriga som upplevt miljön på avdelningarna som hotfull och otrygg.

Ibland har det berott på andra patienters beteende, men i vissa fall har man upplevt att personal har visat bristande respekt och hotfullt beteende mot patienter.

Orsaker till aggressivitet

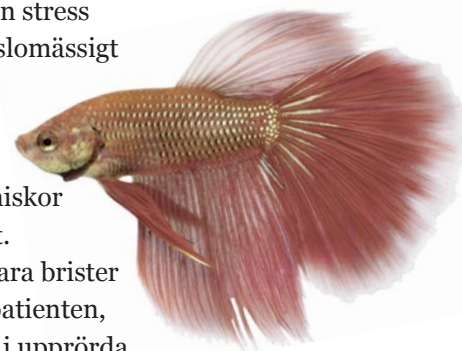
Att aggressiva och våldsamma beteenden ibland uppstår hos patienter på psykiatriska avdelningar är förståeligt med tanke på att det är en miljö där många människor med ett

svårt psykiskt lidande vistas. Ett aggressivt beteende kan vara kopplat till patientens hälsosituation och bakgrund, exempelvis bristande verklighetsförankring, rädsla eller ångest. Andra orsaker kan vara den stress som det kan innebära att i ett känslomässigt utsatt läge befinna sig i en okänd miljö, inte alltid kunna vara

ifred, vara inlåst eller dela miljö med människor som mår mycket dåligt.

Ytterligare en orsak kan vara brister i personalens bemötande av patienten, både i vardagssituationer och i upprörda situationer.

Därför krävs att personalen har kunskap om och förståelse för vad som kan ligga bakom ett aggressivt eller våldsamt beteende hos en patient, för att kunna bemöta detta på ett konstruktivt och lugnande sätt.





*”Alla yrkesgrupper
behöver gå kursen.
Ju mer jag har hållit
på som kursledare inser
jag hur kunskapen och
användning av teori
väger mer än fysiska
tekniker.”*

Kursledare

En utsatt arbetsmiljö



Skötare och sjuksköterskor i vård och omsorg hör till de yrkeskategorier som är mest utsatta för hot och våld, och psykiatriska vårdavdelningar är i sin tur en av de mest utsatta arbetsmiljöerna. Ungefär 30–50 procent av medarbetarna på SLSO:s psykiatriska vårdavdelningar uppger att de utsatts för hot eller våld från patienter eller anhöriga under det senaste året, vilket är i nivå med vad som anges i internationella studier.

Förutom att hot- och våldshändelser kan ge fysiska skador och psykisk ohälsa, kan det medföra sjukskrivningar, vantrivsel och hög personalomsättning – som sedan kan leda till lägre kvalitet i vården. Arbetet med att på ett bra sätt förebygga och bemöta hot och våld är med andra ord viktigt både för vårdkvaliteten och för arbetsmiljön.

Förhållningssätt på goda grunder

Hotfulla eller våldsamma situationer inom den psykiatriska vården kommer aldrig att kunna undvikas helt och hållet. Men med ett tydligt och väl inarbetat arbetssätt hos personalen kan man dels förebygga hot och våld, dels mildra eller förhindra negativa effekter av de hot- och våldshändelser som trots allt inträffar. Det lägger i sin tur grunden till en fortsatt god relation med patienten, och till en god vård.

Att förebygga och bemöta hot och våld på tre nivåer.

Så långt som möjligt ska personalens arbete vara inriktat på att förebygga att hot och våld överhuvudtaget uppstår. Det förebyggande arbetet är i Bergenmodellen indelat i tre nivåer som avspeglar tre olika lägen:

- 1 Den vanliga vardagen på avdelningen, utan aggressiva situationer
- 2 Irriterade och upprörda situationer
- 3 Tydligt aggressiva eller våldsamma situationer

”Jag har märkt att jag naturligt om jag hört att det varit en bältesläggning undrar om hur eftervården har gått till. Har någon t.ex. gått in och pratat med patienten efteråt?”

Kursdeltagare

Tredje nivån

Ta fysisk kontroll vid en våldsam situation. Förhindra skador och kommunicera med patienten under och efter händelsen.

3

Andra nivån

Sätta gränser och lugna ner vid upprördhet och aggressiva känslor för att förhindra att en våldsam situation uppstår.

2

Första nivån

Bygga och underhålla goda vardagsrelationer. Skapa tydliga och rimliga regler och rutiner.

1

Första nivån

Den första nivån är den mest omfattande förebyggande nivån och har stor påverkan på de övriga två nivåerna. Denna nivå kan beskrivas som ett "vardagsläge" utan inslag av hot och våld. Här grundlägger personalen en våldsförebyggande atmosfär som minskar risken för att hot och våld uppstår.

En sådan avdelningskultur är inriktad på att utveckla goda relationer mellan patienter och personal. Den omfattar även en medvetenhet om den fysiska miljös betydelse och värdet av rimliga, välgrundade regler och systematiska riskbedömningar.

Andra nivån

Här arbetar personalen med att bemöta irriterade och upprörda patienter på ett sätt som lugnar, ger trygghet och minskar risken för att en våldsam situation utvecklas. Ett gott samarbete hos personalen är en förutsättning för att hålla situationen säker och för att kunna förmedla trygghet till patienten. Den tillit som byggts upp mellan patienten och personalen på första nivån blir här grunden för att finna bra lösningar på situationen. Personalen försöker förstå bakgrunden till patientens beteende och ber patienten att föreslå hur situationen kan lösas eller ger patienten valalternativ.

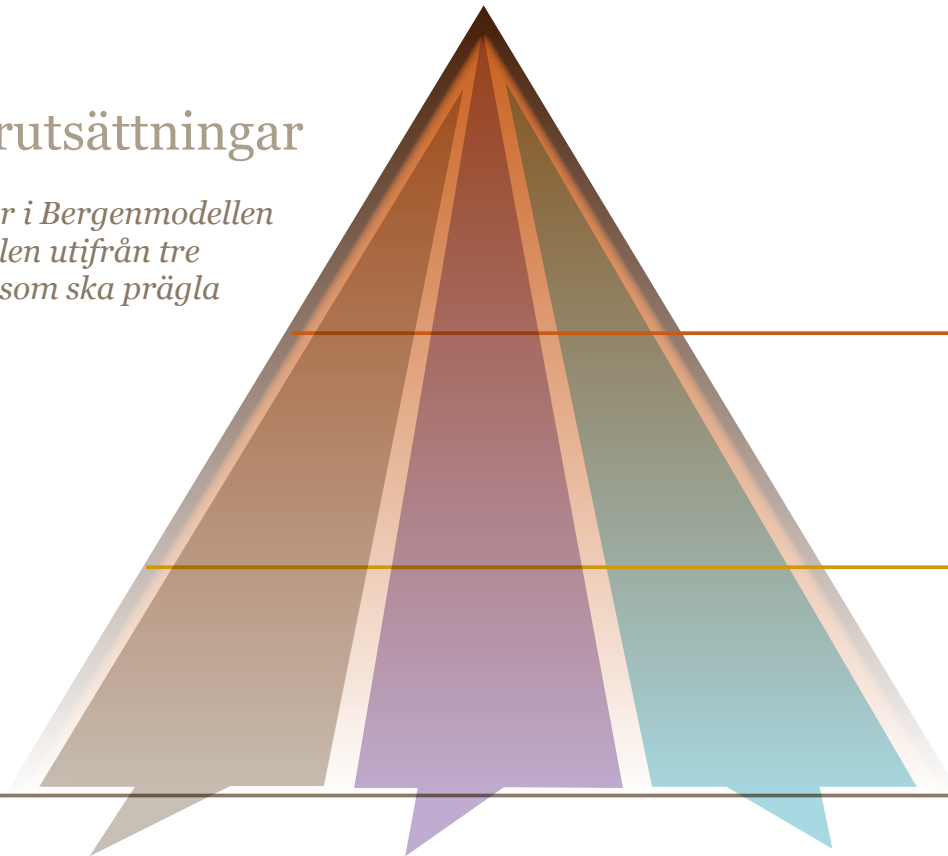
Tredje nivån

Den tredje nivån omfattar hantering av och bemötande vid våldsamma situationer. Här sätts patientens, medpatienternas och personalens fysiska säkerhet först. Genom att personalen tar fysisk kontroll tar de också ansvar för att hindra patienten från att skada sig själv eller andra. Detta är krävande och ofta skrämmande situationer för både patienten och personalen. Samtidigt som ett fysiskt ingripande kräver handlingskraft och mod, är det viktigt att personalen håller sig så lugn som möjligt. För detta krävs inövade rutiner för hur man ska genomföra fysiska ingripanden.

Efter en våldsam händelse ska patienten få möjlighet att prata med någon i personalen om sin upplevelse och om personalens ingripande. Det är också viktigt att personalen har en genomgång för att stämma av rutiner och prata om sina egna reaktioner. Detta sätt att arbeta, bidrar till en våldsförebyggande utveckling efter händelsen.

Viktiga förutsättningar

På alla tre nivåer i Bergenmodellen arbetar personalen utifrån tre viktiga faktorer som ska prägla varje situation:



3

2

1

Positiv inställning

Allt vårdarbete utgår från en humanistisk och medkännande människosyn som baseras på att bygga goda relationer till patienter och deras närstående.

Inställningen präglas av intresse och nyfikenhet i mötet med människor där personalen lyssnar och försöker förstå patientens beteende och behov.

Känslomässig balans

Personalen behöver, särskilt i krävande och pressade situationer, behålla förmågan att tänka klart och hitta bra lösningar på problem.

En personalgrupp som bemästrar sin egen stress, rädsla och aggressivitet förmedlar trygghet och säkerhet i situationen, både till patienten och gentemot varandra.

Fungerande ordning

En psykiatrisk vårdavdelning är en komplex miljö som kräver struktur, ordning och reda i behandling och rutiner.

Ordningen bidrar till trygghet och förutsägbarhet, vilket är viktigt för att förebygga och bemöta hot och våld. Vardagliga regler behöver vara genomtänkta och kunna förklaras för den som vill veta varför de finns.

Att göra rätt när hot och våld uppstår

”Tycker att det är bra att personal på golvet lär annan personal. Det blir verkligt och trovärdigt och lätt att ta till sig.”

Kursdeltagare



Ett etiskt förhållningssätt

Bergenmodellen genomsyras av ett etiskt förhållningssätt, som kan vara en svår balansakt i samband med hot och våld. Genom att man sätter gränser för en patients beteende eller tar fysisk kontroll frantas patienten tillfälligt sin rätt till självbestämmande.

Samtidigt kan det vara en nödvändig åtgärd för att se till att varken patienten eller andra gör sig illa och förhindra ett beteende som patienten själv i efterhand kan komma att ångra.

Ingripande i proportion till situationen

Ett etiskt förhållningssätt, som också är juridiskt försvarbart, innebär att tvångsåtgärder och fysiska ingripanden står i proportion till hur farlig situationen är. Det kräver en akut riskbedömning som är mycket svår, men som underlättas om personalen klarar att behålla sin känslomässiga balans. Vid fysiska ingripanden och fasthållningar, liksom vid tvångsåtgärder som ordinerats av läkare, måste åtgärderna utföras med stor hänsyn till patientens värdighet men också till patientens och personalens säkerhet.

Personalen måste se till att patienten inte utsätts för allvarliga fysiska risker och att exempelvis en fasthållning ger ingen eller minsta möjliga smärta och obehag. För att behålla en fungerande ordning och motverka att kaos uppstår, ska det finnas en ledare för situationen.

Någon i personalen ska ansvara för att lyssna och prata med patienten under ingripandet och ge patienten stöd för att kunna återta kontrollen över sitt eget beteende. Ett bra bemötande i samband med tvångsåtgärder och fasthållning ger förutsättningar för fortsatt goda relationer efter ingripandet.

Detta kännetecknar avdelningar som använder Bergenmodellen.

Man arbetar i vardagen med att skapa en våldsförebyggande avdelningsatmosfär och miljö som bygger goda relationer mellan patienter och personal.

Personalen försöker förstå vilka orsaker som kan ligga bakom att en patient blir upprörd, hotfull eller våldsam.

Avdelningen har regler och rutiner för personal och patienter på avdelningen - regler som är rimliga och som personalen kan förklara och motivera.


Vid hotfulla eller våldsamma tillfällen väljer personalen åtgärder och ingripanden som står i proportion till situationens allvarighet.

Personalen har ett lugnt, engagerat och respektfullt bemötande också vid gränssättningar och fysiska kontrollåtgärder.

Det är uttalat vilka beteenden som inte accepteras hos vare sig patienter eller personal och varför de inte accepteras.

Såväl patienten som personalgruppen får möjlighet att diskutera och reflektera efter en incident.

Avdelningen har en fungerande ordning för hur man ska genomföra ingripanden vid konfliktsituationer på ett tryggt och säkert sätt för både patienten, omgivningen och personalen.



”Att patientbemötande, etik och lagar verkligen framhålls är toppen, att vi ägnar oss åt vård!”

Kursdeltagare

Personalen deltar i regelbundna teoretiska, praktiska och fysiska träningstillfällen.

Ledningen ger nödvändiga resurser och stöder aktivt personalen i att tillämpa Bergenmodellen och få den att fungera väl på avdelningen.

”Bergenmodellen har blivit ett begrepp på kliniken.”

Kursdeltagare



” Jag tror att ledningen på arbetsplatsen behöver ta ett aktivt ansvar för att skapa en kultur där alla medarbetare förstår att repetitionerna är något deras chef förväntar sig att de ska gå på och det är inget val.” Kursdeltagare



Kontinuerlig utbildning och utveckling

Bergenmodellen lärs ut i en fyradagars kurs till personal inom alla yrkeskategorier på psykiatriska avdelningar inom SLSO.

Kursledarna består av yrkesverksamma skötare och sjuksköterskor från klinikernas avdelningar, som gått en särskild utbildning i att lära ut modellen. Kunskaperna behöver samtidigt underhållas genom kontinuerliga repetitioner och träningstillfällen för all personal, vilket också sker med hjälp av kursledarna. I SLSO:s centrala arbete med Bergenmodellen ingår även att följa kunskapsutvecklingen inom dessa frågor, att genomföra systematiska utvärderingar och att överföra ny kunskap och nya idéer till Bergenmodellen.

Vill du veta mer om Bergenmodellen och hur den används på psykiatriska vårdavdelningar i Stockholms läns sjukvårdsområde? Besök våra webbplatser:

insidan3.slsosll.se/valdochhot
www.slsosll.se/valdochhot

”Fick en ny syn på mycket.”

Kursdeltagare

Stockholms läns sjukvårdsområde
Box 179 14, 118 95 Stockholm
Besöksadress: Folkungagatan 44
www.sls.sll.se

 **Stockholms läns sjukvårdsområde**
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING