**De ti interventioner – Safewards**

Safewards modellen forklarer, hvordan man ved implementering af de 10 interventioner forebygger konflikter ved at tilrettelægge afsnittets miljø til at tage højde for såkaldte flashpoints, der tidligere udløste konflikter.

Her er de ti interventioner kort skitseret:

1**. Afklare gensidige forventninger**  
Afstemning af forventninger til opholdet på en psykiatrisk afdeling i mellem personale og patienter

**2. Milde ord**  
Respektfulde og høflige formuleringer ved tiltale til patienterne og i det hele taget - brug af sprogbrug, 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 uhensigtsmæssige 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 beskeder 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, hvilke hobbyer de har og hvad der gør dem glade.

**7. Hjælp hinanden**  
Daglige møder mellem patienterne og personalet. Møderne bør struktureres med fokus på at alle skal have en god dag med udgangspunkt i den enkeltes ressourcer og hvordan man kan hjælpe hinanden.

Møderne kan desuden indeholde information om dagen og planer for de kommende dage.

**8.Beroligende metoder**  
Kreative metoder til at berolige patienter fx bestående af en kasse med diverse redskaber som personalet kan anvende i samarbejde med patienterne, hvis de 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.