

Safewards: Průvodce pro specialistu na deeskalaci



Vaše staniční sestra vás vybrala jako specialistu na tento nástroj, protože je přesvědčena, že deeskalační techniky dobře ovládáte.

Plakát s Tipy pro deeskalaci uvádí přehled technik, které mají napomoci k tomu, aby se lidé cítili klidnější a dokázali lépe zvládat situace, kdy jsou podráždění, naštvaní či rozčilení. Návčik těchto technik nám pomáhá předcházet používání omezovacích prostředků, jakými jsou kurtování nebo injekční medikace ke zklidnění.

Délka návčiku záleží na vás. Můžete se na 15–20 minut sejit s každým kolegou z týmu a obsah plakátu s nimi individuálně probrat, nebo vás možná napadnou i jiné způsoby, jak to udělat.

1. **Vysvětlete smysl plakátu**, uveďte několik příkladů situací, kdy lze tyto techniky použít.
2. **Proveďte stručné shrnutí:**

Příklad: Plakát zachycuje tři fáze procesu deeskalace, který by se měl používat uvědoměle, s respektem a empatií vůči pacientovi.

3. **Proberte střední část plakátu.** Právě této části se věnujte nejpodrobněji, protože je nejdůležitější a skládá se ze tří fází:
 - Vymezte situaci: získejte kontrolu nad situací.
 - Vyjasněte si problém: zjistěte, v čem je problém.
 - Najděte řešení: nabídněte způsob, jak problém vyřešit.

Projděte s kolegou postupně každý krok a vysvětlete i to, jak jsou jednotlivé kroky zdůvodněny:

Příklad (Vymezte situaci): Lidé obvykle nechtějí ustoupit, když je při incidentu přítomen někdo další, protože mohou mít obavu, že před druhými „ztratí tvář“. Když s nimi poodejete stranou, kde budete mít větší soukromí, bude situace jednodušší.

Příklad (Vyjasněte si problém): Oslovujte pacienta jménem. Rychleji s ním navážete osobní kontakt.

Při návčiku můžete uvádět situace, kdy jste tyto techniky úspěšně použili vy sami, ale i příklady, jak se to dělat nemá:

Příklad (Vyjasněte si problém): Zeptejte se „Copak se děje, Honzo? Vypadáte rozčileně...“ spíše než „Co to má znamenat? Zase si stěžujete na jídlo? Už jsme vám přece říkali, že s tím nemůžeme nic dělat!“

Mimo to je užitečné klást při návčiku otázky.

Příklad (Vymezte situaci): Proč myslíte, že je lepší si k rozhovoru sednout, než rozmlouvat ve stoje?

4. **Alespoň pět minut věnujte částem „Respekt a empatie“ a „Ovládejte se“.** Bez těchto zásad deeskalace nebude fungovat. Nemusíte tyto části probrat celé, ale vyberte několik bodů, které pokládáte za nejdůležitější. Pro další informace k tématu „ovládejte se“ odkazujte kolegy na příručku Safewards (Intervence „Deeskalace“).
5. **Na konec návčiku proveďte shrnutí a odpovězte na případné dotazy.**

