

„Speak Up!“

Schlechte Kommunikation im Team, mit anderen Abteilungen und anderen Berufsgruppen, nicht gelebte Teamarbeit, Unterbrechungen, Ablenkungen und fehlendes teambasiertes Training sind inzwischen nicht nur als Fehlerquelle identifiziert, sondern stellen anerkannte, systembedingte Ursachen unerwünschter Ereignisse dar. Sicherheitskultur muss gelebt werden.

Konkrete Maßnahmen zur Umsetzung von „Speak Up!“

1. Neue KollegInnen von Anfang an auf das Thema aufmerksam machen
2. MitarbeiterInnen-Befragung zum „Speak Up!“-Klima
3. Betrieblich organisierte Fortbildungsangebote
4. Regelmäßiges Training
5. Aufbau eines Peer-Support-Systems
6. Kampagnen z.B. mit Hilfe von Postern, Veranstaltungen, Informationen im Intranet

„Speak Up!“ ist ein wichtiger Bestandteil der PatientInnen- und MitarbeiterInnen-Sicherheit.

Die Österreichische Plattform Patientensicherheit ist ein unabhängiges nationales Netzwerk, dem die wesentlichen Einrichtungen und ExpertInnen des österreichischen Gesundheitswesens angehören, die sich mit PatientInnen- und MitarbeiterInnen-Sicherheit beschäftigen. Im Zentrum der Arbeit steht die Förderung der PatientInnen- und MitarbeiterInnen-Sicherheit in Österreich durch Forschung, Koordination von Projekten, Vernetzung und Information.

Impressum: Österreichische Plattform für Patientensicherheit, Spitalgasse 2-4, Hof 2.8, 1090 Wien, ZVR-Zahl: 916782072, www.plattformpatientensicherheit.at, office@plattformpatientensicherheit.at
Fotocredit: © natali_mis / Fotolia.com



„Speak Up!“ beschreibt eine Form der Kommunikation unter KollegInnen – über Berufsgruppen und Hierarchiestufen hinweg. Es geht darum, zu reagieren und sich gegenseitig anzusprechen, wenn die Sicherheit von PatientInnen und/oder MitarbeiterInnen gefährdet ist oder gefährdet scheint.

Eine Initiative der Österreichischen Plattform Patientensicherheit
www.tagderpatientensicherheit.at

„Speak Up!“ – Aber wie?

10 Tipps, damit „Speak Up!“ gut funktioniert

- 1 Beschreiben Sie die Situation, wie Sie sie wahrnehmen**
„Es wurde das linke Knie angezeichnet, in der Krankengeschichte steht aber das rechte.“
- 2 Sprechen Sie den Gesprächspartner mit Namen an und stellen Sie Blickkontakt her**
- 3 Verwenden Sie Ich-Aussagen, keine Du-Formulierungen und bringen Sie die eigene Sorge zum Ausdruck**
„Ich bin mir nicht sicher, ob das stimmt.“
- 4 Bieten Sie einen konkreten Plan oder Lösungsvorschläge an und beziehen Sie das Gegenüber mit ein**
„Ich schlage vor, dass wir das überprüfen.“
- 5 Fragen Sie nach, ob Ihr Einwand Gehör findet**
„Haben Sie meinen Einwand gehört?“
- 6 Nutzen Sie im Team abgesprochene Formulierungen („Codewörter“)**
Welche Codewörter und Gesten, wie und wann benutzt werden, muss von allen Beteiligten verstanden werden.
- 7 Reagieren Sie situationsbezogen**
Das direkte Reichen des Desinfektionsmittels
- 8 Bleiben Sie hartnäckig, sollte auf Ihren Einwand nicht eingegangen werden**
- 9 Regen Sie eine Nachbesprechung der Situation an**
- 10 Geben Sie als Führungskraft Ihrem Team Rückendeckung**
„Speak Up!“ ist gelebte Sicherheitskultur und betrifft alle Gesundheitsberufe.