

«Wenn Schweigen gefährlich ist – Kommunikation im Gesundheitswesen»

AKTIONSWOCHE ZUR PATIENTENSICHERHEIT

Patientensicherheit Schweiz führt vom 17. – 22. September 2017 die dritte nationale Aktionswoche durch. Im Fokus dieser Aktionswoche steht das Thema Speak Up – also das «Ansprachen von Sicherheitsbedenken» als ein wichtiges Element der Kommunikation im Gesundheitswesen. Studien zufolge spricht nur einer von zehn Fachpersonen beobachtete Fehler, Regelverletzungen oder inkompetentes Verhalten an. Auch Patienten schweigen oft, obwohl sie direkt von Zwischenfällen betroffen sein können und vieles beobachten. Sicherheitsbedenken anzusprechen ist aber nicht einfach. Hierarchien erschweren dies noch. Ethische Dilemmata, Emotionen, Ängste und Zeitdruck tun ein Übriges dazu. Wenn aber Patienten und Kollegen trotz Sicherheitsbedenken schweigen, kann das lebensgefährlich sein.

Um auf die Relevanz der Kommunikation im Gesundheitswesen aufmerksam zu machen und für mehr «Speak up» zu plädieren, stellt die Aktionswoche dieses Thema ins Zentrum aller Aktivitäten. Zahlreiche Schweizer Gesundheitseinrichtungen beteiligen sich erneut an der Aktionswoche und zeigen, was sie tun, um Mitarbeitende und Patienten zu befähigen, Sicherheitsbedenken anzusprechen.

Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz macht mit Pocket-Cards und Videos auf das Thema aufmerksam. Alle Aktivitäten zur Aktionswoche in der gesamten Schweiz werden im Online-Programm aufgeführt.

www.aktionswoche-patientensicherheit.ch

Patienten
AKTIONSWOCHE 17.– 22. SEPTEMBER 2017
sicherheit



PATIENTENSICHERHEIT SCHWEIZ

Die Stiftung für Patientensicherheit ist ein nationales Kompetenzzentrum zur Entwicklung und Förderung der Patientensicherheit in der Schweiz. Ihre Aufgabe ist es, in Netzwerken und Kooperationen Patientensicherheitsprojekte zu entwickeln und zu fördern. Dabei geht es um das Lernen aus Fehlern und das Fördern der Sicherheitskultur. Patientensicherheit Schweiz arbeitet dafür mit allen Akteuren des Schweizer Gesundheitswesens zusammen.

Bei medizinischen Zwischenfällen spielen Kommunikationsprobleme oft eine zentrale Rolle. Entscheidend ist dafür die Kommunikation zwischen Behandlungsteam und Patient, aber auch zwischen den Fachpersonen selber. Patientensicherheit Schweiz hat sich dem Thema bereits mit zwei zentralen Projekten angenommen: Zum einen mit dem Projekt Patientenempfehlungen (PATEM), das Patienten mittels konkreter Anleitungen dazu befähigt, einen Beitrag für ihre Sicherheit im Spital zu leisten. Zum anderen hat die Stiftung mit den «Speak up»-Projekten die Kommunikation zwischen Akteuren im Gesundheitswesen ins Zentrum gerückt und Empfehlungen für das Ansprechen von Sicherheitsbedenken entwickelt.

www.patientensicherheit.ch


patientensicherheit schweiz

Reden ist Gold, Schweigen ist gefährlich – -> Darum: Speak Up!

SPEAK UP FÜR FACHPERSONEN

In den Spitälern passieren Fehler, was grosse Risiken für die Patientinnen und Patienten birgt. Doch wie reagieren Ärzte und Pflegefachpersonen, wenn sie beobachten, dass etwas nicht gut läuft und sie Bedenken bezüglich der Patientensicherheit haben? Wenn zum Beispiel einem Assistenzarzt auffällt, dass der Oberarzt die Händedesinfektion vergass? Oder eine Pflegefachfrau ein falsch ausgefülltes Verordnungsblatt bemerkt?

Die Kommunikation in Behandlungsteams und die Frage, ob und wie Mitarbeiter konkrete Sicherheitsbedenken äussern, sind wichtige Elemente für die Patientensicherheit. Speak Up bedeutet zu reagieren und Kolleginnen und Kollegen anzusprechen, wenn die Sicherheit von Patientinnen und Patienten gefährdet ist oder gefährdet scheint.

Speak Up ist wichtig und hilft Patienten vor Gefahren zu schützen, Kolleginnen und Kollegen vor Fehlern zu bewahren; gemeinsam zu lernen, Fehler nicht zu wiederholen und die Patientensicherheit zu erhöhen. Im Zweifelsfall sollen Sicherheitsbedenken lieber einmal zu viel als einmal zu wenig angesprochen werden. Speak Up braucht Handwerkszeug und eine gute Sicherheitskultur. Patientensicherheit Schweiz hat dafür praxistaugliche Arbeitsinstrumente entwickelt.

SPEAK UP FÜR PATIENTEN

- ✓ Patientinnen und Patienten können selbst einen wichtigen Beitrag für ihre Sicherheit leisten. Mit einer Nachfrage oder einer Reaktion bei Unklarheiten können sie Fehler und Zwischenfälle vermeiden. Dafür benötigen sie Informationen darüber, worauf sie achten sollten und wie sie reagieren können wenn sie Zweifel oder Fragen haben. Werden Patienten von Fachpersonen dazu motiviert und instruiert, steigt die Bereitschaft, auf mögliche Fehler hinzuweisen, deutlich.
- ✓ Eine von der Stiftung Patientensicherheit Schweiz entwickelte Patientenbroschüre informiert Patientinnen und Patienten und Angehörige darüber, wie sie reagieren können, wenn etwas falsch läuft. Patienten sind die einzigen Personen, die am gesamten Behandlungsprozess direkt beteiligt sind und daher über sicherheitsrelevante Informationen im Gesamtkontext verfügen. Dies darf nicht unberücksichtigt bleiben, denn der Ansatz des Patienteneinbezugs im Sinne des Speak Up für Patientinnen und Patienten ist eine wertvolle Quelle von Informationen, die es sonst nirgends gibt.

