

SPEAK UP

Schweigen kann gefährlich sein.

Speak Up für mehr Sicherheit in der Patientenversorgung

Speak Up

heisst zu reagieren und sich gegenseitig anzusprechen, wenn die Sicherheit von Patientinnen und Patienten gefährdet ist oder gefährdet scheint.

Speak Up ist wichtig, da es hilft

- Patienten vor Gefahren zu schützen.
- Kolleginnen und Kollegen vor Fehlern zu bewahren.
- gemeinsam zu lernen und Fehler nicht zu wiederholen.
- die Patientensicherheit zu erhöhen.

Deshalb: Im Zweifel lieber einmal mehr als einmal zu wenig Sicherheitsbedenken äussern.

Wie?

Siehe Tipps auf der Rückseite.



Schweigen kann gefährlich sein.

Speak Up für mehr Sicherheit in der Patientenversorgung

Wenn mir etwas auffällt und ich Sorge habe, dass die Patientensicherheit gefährdet ist:

- Davon ausgehen, dass alle das Beste für die Patienten möchten.
- Ich-Botschaften statt Du-Aussagen nutzen.
- Beschreiben, nicht bewerten.
- Lösungen vorschlagen und das Gegenüber einbeziehen.
- Codewörter oder Gesten verwenden.
- Dranbleiben, auch wenn nicht gleich die gewünschte Reaktion gezeigt wird.

Wenn alles zu schnell gegangen ist – auch im Nachhinein kann noch vieles angesprochen werden.

Wenn mich jemand anspricht und Bedenken ausdrückt:

- Bewusst machen – dem Kollegen/der Kollegin geht es darum, Gefahren abzuwenden und Fehler zu verhindern. Es geht nicht um Kritik oder Nörgelei.
- Konstruktiv reagieren und sich für den Hinweis bedanken.

**Und – sich gegenseitig unterstützen in Speak Up-Situationen.
Hier sind insbesondere Vorgesetzte und erfahrene Kollegen gefragt.**

www.patientensicherheit.ch/speak-up

Referenz: Schriftenreihe Nr. 8
Patientensicherheit Schweiz 2015
ISBN 3-905803-18-6



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera