

«Speak up» – sicherheitsrelevante Bedenken äussern

Im richtigen Moment etwas sagen

«Soll ich jetzt etwas sagen?» Diese Frage stellen sich viele Pflegefachpersonen, wenn sie bemerken, dass Kolleg(inn)en durch ihr Verhalten bewusst oder unbewusst Risiken bei der Sicherheit von Patienten eingehen. Warum es wichtig ist, seine Bedenken zu äussern und wie man sich auf ein sogenanntes «Speaking Up» vorbereiten kann.

Text: Lynn Häslar, David Schwappach / Foto: Martin Glauser

Viele Fachpersonen in der Pflege haben Situationen wie diese schon erlebt: Eine Ärztin entfernt einen Verband, ohne sich die Hände zu desinfizieren. Oder der Kollege aus der Pflege verabreicht ein Medikament, ohne vorher die Identität des Patienten zu verifizieren. Oft sagt man nichts, obwohl man eigent-

‘

Man muss mental üben, damit man die richtige Formulierung bei Bedarf zücken kann.

’

lich weiss, dass es nicht richtig ist. Das Äussern von Bedenken, wenn das Verhalten eines Kollegen oder Vorgesetzten eine potenzielle Gefahr für einen Patienten darstellt, nennt man «Speak Up». Speak Up ist die verbindliche Kommunikation von Sicherheitsbedenken in klinischen Situationen, in denen es akuten Handlungsbedarf gibt. Ob der Kollege dabei bewusst oder unbewusst gegen eine Regel verstösst, spielt keine Rolle. Speak Up kann durch Fragen, Informationen oder Meinungsäusserungen erfolgen (Okuyama et al., 2014) und funktioniert auch ohne Worte – durch Mimik oder Gesten.

Motive und Hinderungsgründe

Das häufigste Motiv für Speak Up ist der Schutz der Patienten vor unerwünschten Ereignissen. Aber auch der Schutz

von Kollegen vor ihren eigenen Fehlern sollte eine Rolle spielen (Schwappach & Gehring, 2014). Demgegenüber stehen aber auch einige Barrieren, wie zum Beispiel die Sorge, Kollegen vor anderen blosszustellen, anwesende Patienten/Angehörige zu verunsichern oder die soziale Beziehung zu Kollegen/Vorgesetzten zu gefährden. Da beim Speak Up sofortiges Handeln nötig ist, sind die Fachpersonen aber oft auch einfach nicht darauf vorbereitet, ob und wie man seine Bedenken äussern kann. Denn: In Sekundenschnelle müssen Vor- und Nachteile, Chancen und Risiken abgewogen werden und manchmal erscheinen die Risiken für die eigene Person im Vergleich zum subjektiv eingeschätzten Risiko für den Patienten zu hoch. Doch wer glaubt, in kürzester Zeit eine adäquate Risikoabwägung machen zu können, irrt. Es lässt sich eigentlich nicht voraussehen, ob eine Handlung negative Folgen haben wird, z. B. ob ein Patient durch eine unterlassene Hände-Desinfektion eine Infektion bekommen wird oder nicht (Schwappach, 2018; Richard et al., 2017).

Relevanz von Speak Up

Bedenken von Mitarbeitenden zur Patientensicherheit sind keinesfalls ein Randphänomen. Bei einer Befragung von Schwappach und Richard (2018) hatten 80 Prozent der befragten Pflegefachpersonen und Ärzte in den vorangegangenen vier Arbeitswochen im Spital mindestens einmal konkrete Bedenken zur Patientensicherheit. Die rund 1000 Befragten verhinderten innerhalb von vier Arbeitswochen durch Speak Up nach eigener Einschätzung 500 potenziell gefährliche Handlungen. Speak Up schützt zudem nicht nur Patienten, sondern auch die Kollegen.

Gesundheitsfachpersonen leiden oft sehr darunter, wenn ein Patient durch ihre Handlung einen Schaden erlitten hat (Schwappach et al., 2011). Durch rechtzeitiges Speak up können auch



solche Konsequenzen vermieden oder gelindert werden.

Speak Up ist ausserdem immer dann wichtig, wenn Sicherheitsmassnahmen und Vorgaben wie Händehygiene vorschritten oder Indikationslisten eingeführt werden. Diese Instrumente können nur dann ihre volle Wirkung entfalten, wenn die Mitarbeitenden selbst ihre Einhaltung einfordern.

Die richtige Formulierung üben

In Situationen, die Speak Up erfordern, hat man in der Regel keine Zeit, sich eine treffende Formulierung zu überlegen. Daher ist es sinnvoll, sich in einer ruhigen Minute zu überlegen, wie man reagieren will. Es ist am erfolg-

versprechendsten, sich die exakte Formulierung zu überlegen und sich die Situation vorzustellen. Man muss sozusagen mental üben, damit man die richtige Formulierung bei Bedarf zücken kann. Da Speaking Up, vor allem bei Personen, die man nicht gut kennt, ein gewisses Risiko darstellt oder sich das zumindest so anfühlt, und damit das Gegenüber die Kritik annehmen kann, sollte man gewisse Grundregeln der Kommunikation (s. Box) einhalten (Gehring & Schwappach, 2016).

Angemessen reagieren

Kritisiert zu werden fühlt sich nicht gut an und man hat in der Regel das Bedürfnis, sich zu rechtfertigen. Man sollte diesen Impuls allerdings unterdrücken, weil die anderen Personen sich beim nächsten Mal zweimal überlegen werden, nochmals die Stimme zu erheben. Die richtige Einstellung kann helfen, in Speak Up-Situationen angemessen zu reagieren. Angemessen heisst hier, dass man dem Gegenüber das Gefühl gibt, das Richtige getan zu haben und ihn ermutigt, in Zukunft weiterhin Speaking Up zu machen. Bei Kritik sollte man davon ausgehen, dass es der Kollegin/dem Kollegen in erster Linie darum geht, Gefahren für den Patienten zu verhindern, und nicht um Nörgelei oder Schikane. Immerhin schützt der Kollege/die Kollegin mit Speak Up auch Sie als Mitarbeiter vor Fehlern und deren Konsequenzen. Speak Up kann als gegenseitige Hilfe im Team verstanden werden. Daher ist es angemessen, sich für den Hinweis zu bedanken.

Das Vorleben durch Vorgesetzte und erfahrene Kollegen ist dabei unerlässlich. Wenn Vorgesetzte unwirsch oder zynisch auf Kritik reagieren oder gar anfangen, die Person, die sie kritisiert hat, zu schikanieren, wird sich diese Haltung auf das Team übertragen und ein Klima des Misstrauens und des Vertuschens entstehen. Speak Up als Sicherheitsressource würde dann vermutlich sterben.

Aktuell: Die Stiftung Patientensicherheit adaptiert bis Ende 2018 einen im 2017 publizierten Fragebogen zur Erfassung des Speak Up-Verhaltens und der Speak Up-Kultur in Akutspitalern (SUPS-Q) für die Settings Psychiatrie und Rehabilitation.

KOMMUNIKATION

Speak up-Regeln

- Ich-Botschaften statt Du-Aussagen, z. B. Ich bin beunruhigt..., Mir ist unwohl damit...
- Beschreiben, nicht bewerten, z. B. Ich denke, wir brauchen hier Hilfe. Für mich sieht es so aus, als ob...
- Lösungen vorschlagen und das Gegenüber einbeziehen, z. B. Ich schlage vor, dass... Lass uns das nochmal prüfen. Bist du einverstanden? Was denken Sie?
- Dran bleiben, auch wenn nicht gleich die gewünschte Reaktion gezeigt wird.
- Wenn alles zu schnell gegangen ist: Auch im Nachhinein kann noch vieles angesprochen werden.
- Da häufig Patienten oder Angehörige anwesend ist, kann man sich im Team auf Codewörter oder Gesten einigen.

Autorin und Autor

Lynn Hästler, MSc Psychologie, Wissenschaftliche Mitarbeiterin Stiftung Patientensicherheit Schweiz.

haesler@patientensicherheit.ch

David Schwappach, Prof., Dr., MPH, Public Health, Wissenschaftlicher Leiter Stiftung Patientensicherheit Schweiz.

schwappach@patientensicherheit.ch

Literaturverzeichnis

Gehring, K.; & Schwappach, D.L.B. (2016): Wenn Schweigen gefährlich ist – Speak Up für mehr Sicherheit in der Patientenversorgung. Zürich: Stiftung Patientensicherheit

Schwappach, D. L.; Gehring, K. (2014): «Saying it without words»: a qualitative study of oncology staff's experiences with speaking up about safety concerns. *BMJ open*, 4(5), 004740

Schwappach, D. L.; Gehring, K. (2014): Trade-offs between voice and silence: a qualitative exploration of oncology staff's decisions to speak up about safety concerns. *BMC health services research*, 14(1), 303

Schwappach, D. L. (2018): Speaking up about hand hygiene failures: A vignette survey study among healthcare professionals. *American journal of infection control*. <https://doi.org/10.1016/j.ajic.2018.02.026>

Schwappach, D. L.; Richard, A. (2018): Speak up-related climate and its association with healthcare workers' speaking up and withholding voice behaviours: a cross-sectional survey in Switzerland. *BMJ Qual Saf*, bmjqs-2017. <http://dx.doi.org/10.1136/bmjqs-2017-007388>.



Sofort und angemessen reagieren, wenn das Verhalten einer Kollegin oder eines Vorgesetzten eine potenzielle Gefahr für einen Patienten darstellt.