

Speak Up

Gerade in dem dynamischen Arbeitsumfeld der Gesundheitsversorgung ist es von entscheidender Bedeutung, Bedenken und Unstimmigkeiten offen anzusprechen. Dies trägt dazu bei, Fehler oder Missverständnisse frühzeitig zu erkennen und zu korrigieren, wodurch das Risiko negativer Auswirkungen auf das Patientenwohl minimiert wird und die Zusammenarbeit in interprofessionellen Teams gestärkt wird. Um dies zu ermöglichen, muss jedoch ein psychologisch sicheres Umfeld geschaffen werden. Hierbei kann der Ansatz von „Speak Up“ zu Rate gezogen werden. "Speak Up" dient dazu, ein Umfeld zu schaffen, in dem Teammitglieder sich sicher fühlen, Bedenken zu äußern und auf Missstände hinweisen, ohne Angst vor Konsequenzen oder Urteilen haben zu müssen (Gehring et al., 2016).

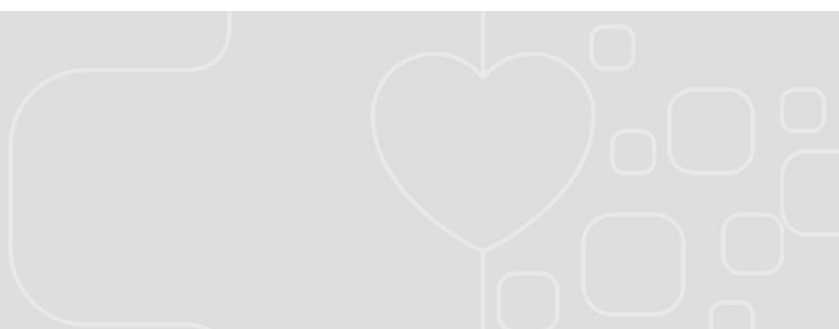
Wenn Sie Bedenken ansprechen

- Gehen Sie davon aus, dass alle Teammitglieder das Beste für die Patienten wollen.
- Beschreiben Sie Ihre Bedenken objektiv, ohne Schuldzuweisungen oder Anschuldigungen gegenüber anderen Teammitgliedern. Verwenden Sie "Ich"-Botschaften und keine „Du“-Botschaften.
- Schlagen Sie konstruktive Lösungen vor, um andere einzubeziehen und Probleme anzugehen.
- Verwenden Sie ggf. Codewörter oder Gesten, um Bedenken diskret zu äußern.
- Geben Sie nicht auf, wenn nicht sofort eine Reaktion erfolgt. Sprechen Sie Bedenken auch nachträglich an, falls Ihnen etwas auffällt.

Wenn Sie auf Bedenken angesprochen werden

- Zeigen Sie Verständnis dafür, dass es um die Patientensicherheit geht.
- Reagieren Sie offen und konstruktiv auf angesprochene Bedenken.
- Zeigen Sie Dankbarkeit für den Hinweis und die Offenheit des Teammitglieds.

GALA-Verbundpartner



Beispiel Lisa & Thomas:

"Thomas, könnten wir kurz über etwas sprechen, das mir aufgefallen ist? Ich habe bemerkt, dass die Medikation für Zimmer 302 nicht richtig beschriftet ist. Das könnte zu Verwirrung führen, wenn das Medikament verabreicht werden muss. Ich denke, wir sollten das schnell angehen, um potenzielle Risiken zu minimieren."

"Vielen Dank, dass du das angesprochen hast, Lisa. Ich werde sofort nachschauen, warum die Beschriftung fehlt, und sicherstellen, dass das behoben wird. Hast du Vorschläge, wie wir solche Situationen in Zukunft vermeiden können?"

"Ja, ich denke, es wäre hilfreich, wenn wir klare Richtlinien für die Beschriftung von Medikationen haben. Vielleicht könnten wir auch regelmäßige Überprüfungen einführen, um sicherzustellen, dass alle Vorgaben eingehalten werden. Was hältst du davon?"

"Das klingt vernünftig, Lisa. Ich werde das mit unserem Team besprechen und entsprechende Maßnahmen ergreifen. Nochmals vielen Dank für deine Aufmerksamkeit und deine Bereitschaft, Deine Beobachtung und Bedenken offen anzusprechen."

Indem Sie diese Prinzipien von "Speak Up" anwenden, tragen Sie zur Schaffung eines psychologisch sicheren Umfelds bei, in dem Bedenken offen angesprochen und Probleme konstruktiv gelöst werden können. Dies fördert nicht nur die Patientensicherheit, sondern stärkt auch die Zusammenarbeit innerhalb Ihres Teams (Gehring et al., 2016).

GALA-Verbundpartner