



SPEAK UP!

Wenn Schweigen gefährlich wird

„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.

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.