

bedarfsorientiert
Hochschulen
Weiterbildung
wissenschaftlich
praxisnah
Gesundheitsberufe

Lehrmaterial

Lektion „Speak up – Wenn Schweigen gefährlich wird“ Modul „Patientensicherheit: Kooperation und Kommunikation“

Stefanie Kortekamp

Diese Publikation wurde im Teilprojekt ‚Neue Aufgabenprofile von Gesundheitsfachberufen für eine zukünftige Versorgung: Patientensicherheitsmanagement (PatSiM)‘ der Hochschule Osnabrück innerhalb des niedersächsischen Verbundvorhabens ‚Kompetenzentwicklung von Gesundheitsfachpersonal im Kontext des lebenslangen Lernens (KeGL)‘ erarbeitet. Folgende Hochschulpartner sind an dem Verbund beteiligt:

- Hochschule Hannover, Fakultät V: Diakonie, Gesundheit und Soziales, Abteilung Pflege und Gesundheit
- Jade Hochschule, Zentrum für Weiterbildung, Oldenburg
- Hochschule Osnabrück, Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften
- Universität Osnabrück, Fachbereich Humanwissenschaften, Abteilung New Public Health
- Ostfalia Hochschule, Fakultät Gesundheitswesen, Wolfsburg

Das dieser Publikation zugrundeliegende Vorhaben wird aus Mitteln des Bundesministeriums für Bildung und Forschung unter dem Förderkennzeichen 16OH21026 gefördert. Die Verantwortung für den Inhalt liegt bei der Autorin/dem Autor/den Autoren.

Osnabrück, Februar 2018

Einleitung

Speak up - Wenn schweigen gefährlich wird

Allgemein bedeutet Speak up Sorgen und Bedenken zu äußern und seine Meinung einzubringen.

Doch was passiert wenn man schweigt?

Fallbeispiel:

"Wir haben einen Oberarzt, der macht Lumbalpunktionen irgendwie ohne Mundschutz oder ohne sterile Handschuhe ... Er macht es so und da stehen jenste Leute rundherum und Pflegende und da sagt niemand etwas. ...ich glaube, er macht das schon seit Jahren so. Man bot es ihm ja auch schon an [Maske, Handschuhe]. Er findet, das braucht es nicht ... Es passierte noch nie etwas. Wenn einmal wirklich ein Kind danach einen Infekt hätte, dann müsste man es sicher einmal zum Thema machen. (Pflegefachfrau) (S.22.)

Ihr Wissen in Bezug auf Speak up können Sie nachfolgend in dem Test überprüfen.

Viel Erfolg!

Die Inhalte der Lektion beruhen auf den Ausführungen von:

Gehring, Katrin, Grande, Bastian, Kolbe, Michaela u. Schwappach, David (2016): Speak up. Wenn Schweigen gefährlich ist. Schriftenreihe. Stiftung für Patientensicherheit. Zürich.

Frage 1

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Was bedeutet "Speaking up"?

Wählen Sie eine oder mehrere Antworten:

- Meinung äußern
- lauter sprechen
- Ideen einbringen
- Probleme oder Bedenken ansprechen
- Vorschläge machen

Frage 2

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Was sind die Vorteile von Speak up?

Wählen Sie eine oder mehrere Antworten:

- Speak up benötigt keine finanziellen Ressourcen.
- Speak up anzuwenden fällt allen Mitarbeitenden leicht.
- Patienten werden vor Risiken geschützt.
- Speak up bietet Gelegenheit für gemeinsames Lernen und Problemlösen.
- Kollegen werden davor bewahrt, einen möglicherweise folgenschweren Fehler zu begehen.

Frage 3

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Was macht Speak up so schwierig?

Wählen Sie eine oder mehrere Antworten:

- zwischenmenschliche Barrieren
- individuelle Barrieren
- situative Barrieren
- geographische Barrieren
- organisationale Barrieren

Frage 4

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Was erleichtert Speak up?

Wählen Sie eine oder mehrere Antworten:

- Vor- und Nachbesprechungen
- Durchsetzungsfähigkeit
- autoritäres Führungsverhalten
- effektive Kommunikationsalgorithmen
- Skills-Trainings

Frage 5

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Was ist **keine** Möglichkeit, um die Akzeptanz von Speak up zu erhöhen?

Wählen Sie eine oder mehrere Antworten:

- Mitarbeiterbefragung zum Speak-up-Klima durchführen
- neue Mitarbeiter unverzüglich über Speak up informieren
- Aufnahme von Speak up in die Unternehmensstrategie
- alle Mitarbeiter zu Speak up zwingen
- Veranstaltungen zu Speak up organisieren

Frage 6

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Wie lassen sich Mitarbeitende in Bezug auf Speak up motivieren und befähigen?

Wählen Sie eine oder mehrere Antworten:

- Unterstützung von Vorgesetzten
- Trainings zu Kommunikationsstrategien
- Training der Nutzung von Codewörtern
- Training von "Concern Statements"
- positive Erfahrungsberichte von Kollegen, die Speak up angewendet haben

Frage 7

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Welche Aussage zu nachträglichen Gesprächen trifft zu?

Wählen Sie eine Antwort:

- Huddles sind kurze und fokussierte Zusammenkünfte von mehreren Personen, bei denen Informationen ausgetauscht oder Ereignisse und Probleme besprochen werden.
- Ein Gespräch nach einem durchgeführten Speak up ist nicht ratsam.
- Sicherheitsbedenken sollten nicht mehr geäußert werden, wenn die Situation längst verstrichen ist.
- Ein konstruktiver Gesprächsstil ist nicht notwendig.
- Ein kurzes Gespräch zu Zweit nach einer Speak-up-Situation sollte vermieden werden, da es nichts bringt.

Frage 8

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Was trifft auf Huddles zu?

Wählen Sie eine oder mehrere Antworten:

- Neue Mitarbeitende entwickeln durch sie schneller ein Verständnis für die Arbeit in der neuen Abteilung.
- Sie sollten nur geplant und zu fixen Zeiten stattfinden.
- Nur eine Führungskraft sollte sie einberufen.
- Sie nehmen sehr viel Zeit in Anspruch und lassen sich daher schwer in den täglichen Berufsalltag integrieren.
- Sie schaffen Raum und Gelegenheit für gemeinsames Lernen.

Frage 9

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Welche Aussage in Bezug auf Crisis Resource Management (CRM) ist falsch?

Wählen Sie eine Antwort:

- Die Grundbausteine des CRM sind Beharrlichkeit, Anwaltschaft für Passagiere/Patienten und Nachfragen.
- Beim CRM werden "Ich"-Aussagen vermieden.
- CRM soll Teamarbeit und Kommunikation verbessern.
- CRM kommt aus dem Bereich der Luftfahrt.
- Bedenken werden beim CRM nicht vage umschrieben, sondern in konkrete und klare Worte gefasst.

Frage 10

Bisher nicht beantwortet

Erreichbare Punkte: 1,00

Frage markieren

Frage bearbeiten

Welche Aussage trifft nicht zu?

Wählen Sie eine Antwort:

- Eine Führungskraft kann einen Mitarbeitenden dadurch unterstützen, indem er ihm bei der Verwendung von Speak up den Rücken stärkt.
- "Klarheit" ist ein Concern Statement.
- Concern Statements enthalten bestimmte und allen bekannte Elemente, die wiederkehrend verwendet werden.
- Ein Vorteil der Nutzung von Gesten ist, dass Kollegen nicht bloß gestellt werden.
- Gesten können als Alternative zu verbalen Hinweisen genutzt werden.

Richtige Antworten

Frage 1	Antworten 1, 3, 4 und 5 sind richtig
Frage 2	Antworten 1, 3, 4 und 5 sind richtig
Frage 3	Antworten 1, 2, 3 und 5 sind richtig
Frage 4	Antworten 1, 2, 4 und 5 sind richtig
Frage 5	Antwort 4 ist richtig
Frage 6	Antworten 1, 2, 3, 4 und 5 sind richtig
Frage 7	Antwort 1 ist richtig
Frage 8	Antworten 1 und 5 sind richtig
Frage 9	Antwort 2 ist richtig
Frage 10	Antwort 2 ist richtig