

17.09.2017 Politik

# „Wenn Schweigen gefährlich ist“ Reden rettet Leben – Speak Up!

*Aktionsbündnis Patientensicherheit*



„Speak Up! – Wenn Schweigen gefährlich ist“ – das ist das Thema des 3. Internationalen Tages der Patientensicherheit (ITPS) am 17. September 2017. Darunter versteht man, dass Fachpersonen und Patienten beim Erkennen von Sicherheitsproblemen ihre Zweifel offen ansprechen. „Speak Up!“ ist wichtig, denn nur wer sich einmischt, kann etwas verändern. Gesundheitseinrichtungen sind rund um den Aktionstag aufgerufen, zu zeigen, was sie unternehmen, um eine „Speak Up!-Kultur“ zu ermöglichen. Veranstalter der deutsch-österreichischen-schweizerischen Gemeinschaftsaktion sind das Aktionsbündnis

Patientensicherheit e.V. (APS) (D), die Plattform Patientensicherheit (A) sowie die Stiftung für Patientensicherheit (CH).

Kommunikationsdefizite im Gesundheitswesen führen häufig zu Behandlungsfehlern und schränken die Patientensicherheit stark ein. „Insbesondere die Hürden, sich bei Sicherheitsbedenken zu äußern, sind für Patienten, aber auch für Fachpersonen groß“, sagen Hedwig François-Kettner, Vorsitzende des APS, Dr. Brigitte Ettl, Präsidentin der Plattform Patientensicherheit Österreich, und Professor Dr. Dieter Conen, Präsident der Stiftung für Patientensicherheit in der Schweiz. „Oft haben behandelnde Ärzte nur ein paar Minuten Zeit, um mit ihren Patienten über wichtige Behandlungsschritte oder andere relevante Themen zu reden. Zudem bleibt Patienten häufig nur ein kleines Zeitfenster, um ihre Fragen und Probleme zu äußern.“ Zeitmangel erschwert so die Kommunikation. Der Umgang mit ethischen Dilemmata, Emotionen und Ängsten tut das Übrige dazu. Da Ärzte über mehr Fachwissen als ihre Patienten verfügen, sei es zudem schwierig, eine Kommunikation auf Augenhöhe zu führen und bei vermuteten Sicherheitsproblemen, Zweifel anzusprechen. Patienten schweigen deshalb oft, obwohl sie direkt von Zwischenfällen betroffen sein können. Auch zwischen den Mitarbeitern in Gesundheitseinrichtungen sei der Austausch nicht immer gut: So spricht nur einer von zehn Fachpersonen beobachtete Fehler, Regelverletzungen oder inkompetentes Verhalten an. Hier ist auch die Hierarchie ein Stolperstein.

Wenn aber Patienten und Kollegen trotz Sicherheitsbedenken schweigen, kann das lebensgefährlich sein. „Ziel des diesjährigen Aktionstages ist es deshalb, das „Speak Up!“ ins Zentrum zu stellen und Teammitglieder sowie Patienten dazu zu motivieren und zu befähigen“, so die Organisatoren. „Speak Up! fängt schon im Kleinen an: Bereits ein gutes Arzt-Patienten-Gespräch kann das dazu notwendige Vertrauen und Selbstvertrauen fördern.“ Mit einer Nachfrage oder

einer Reaktion bei Unklarheiten können Patienten Fehler und Zwischenfälle vermeiden, schließlich sind sie die einzigen Personen, die am gesamten Behandlungsprozess direkt beteiligt sind. Auch in Fachteams will „Speak Up!“ geübt sein. Es fällt leichter, wenn im Team ein gemeinsames Verständnis darüber besteht, wie und wann Sicherheitsbedenken angesprochen werden.

„Speak Up! zwischen Arzt und Patienten sowie zwischen den Akteuren im Gesundheitswesen schützt Patienten vor Gefahren, bewahrt Kollegen vor Fehlern und führt zu mehr Patientensicherheit“, betonen die Veranstalter. Passend zum Aktionstag plant das APS deshalb eine neue Broschüre für Patienten herauszugeben: Sie enthält Tipps, wie Betroffene nach einem vermuteten oder tatsächlichen Behandlungsfehler reagieren können. Auch für Kliniken hat das APS eine entsprechende Broschüre entwickelt: Die Informationsschrift „Reden ist Gold – Kommunikation nach einem Zwischenfall“ gibt Hinweise, wie das Personal auf Patienten zugehen und die notwendigen Informationen verständlich vermitteln kann. In der Schweiz sind dazu die Schriftenreihe „Speak Up! – Wenn Schweigen gefährlich ist!“ und eine Patientenbroschüre erschienen, die Patienten und Angehörige darüber informieren, was sie tun können, wenn etwas falsch läuft. In Österreich wurden unter dem Titel „Speak Up! Wenn Schweigen gefährlich wird“ ein Folder für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Gesundheitsberufe sowie ein Plakat mit den zehn wichtigsten „Speak Up“-Tipps gestaltet.

Alle Gesundheitseinrichtungen in Deutschland, Österreich und in der Schweiz sind aufgerufen, sich an dem Aktionstag zu beteiligen. Sie sollen zeigen, was sie bereits tun, um die „Speak Up!-Kultur“ im Gesundheitswesen zu verbessern. Geplant sind Aktionen wie Tage der offenen Tür, Podiumsdiskussionen, Informations- und Weiterbildungsveranstaltungen. „Wenn alle zusammenarbeiten, kann das Äußern von Sicherheitsbedenken und damit das Kommunikationsverständnis in Gesundheitseinrichtungen deutlich verbessert und damit ein wichtiger Beitrag für mehr Patientensicherheit geleistet werden“, betonen die Vorsitzenden der drei Partnerorganisationen.

*Quelle: Aktionsbündnis Patientensicherheit (APS), Am Zirkus 2, 10117 Berlin, [www.aps-ev.de](http://www.aps-ev.de), 21.08.2017*