

Speak Up – Helfen Sie uns, Ihnen zu helfen!



die
elisabethinen

gesundheit & leben

Die Initiative „Speak Up“ soll Kolleginnen und Kollegen dazu ermutigen, offen miteinander zu kommunizieren, um riskante Verhaltensweisen und potenzielle Sicherheitsprobleme anzusprechen. Sie betrifft aber auch die Patientinnen und Patienten: Durch vollständige Informationsgabe und Nachfragen können sie aktiv zu einer bestmöglichen Behandlung beitragen. Das Krankenhaus der Elisabethinen Graz holt dazu seine Patienten mit Comics ins Boot.



Unter den Mitarbeitenden wird „Speak Up“ laufend forciert. „Egal, zu welcher Berufsgruppe man gehört: Man darf und soll Bedenken äußern und Unklarheiten ansprechen“, sagt Daniela Mahrshi, verantwortlich für Qualitätsmanagement im Krankenhaus der Elisabethinen Graz. „Wir laden immer wieder alle Mitarbeitenden in unserem Krankenhaus dazu ein, Fragen zu stellen und Ideen und Vorschläge vorzubringen, wenn sie ein potenzielles Sicherheitsrisiko entdecken.“ Zwei Bereiche, in denen diese offene Kommunikation von grundlegender Bedeutung ist, sind die „Life Support“-Notfallkurse, die im Krankenhaus der Elisabethinen jeder Mitarbeiter im patientennahen Bereich absolvieren muss, und videoassistierte Simulationstrainings.

Seit der Woche der PatientInnensicherheit im September 2017 wird „Speak Up“

auch den Patienten und Besuchern näher gebracht. Sie sollen sich nicht davor scheuen, mit dem Team im Krankenhaus in Dialog zu treten und sich aktiv am Behandlungsprozess zu beteiligen. Ehrlichkeit und Vertrauen sind wichtige Grundpfeiler dazu. „Wir urteilen nicht über Sie, sondern wollen Ihnen bestmöglich helfen“ – das ist die Botschaft des Krankenhauses der Elisabethinen Graz an seine Patientinnen und Patienten.

In einem interdisziplinären Projektteam wurden typische Situationen erarbeitet, in denen die Information – oder Nicht-Information – durch einen Patienten einen Unterschied für die Behandlung machen könnte. Außerdem sollten die Patienten aufgefordert werden, Fragen zu ihrem Aufenthalt und zu ihrer Behandlung zu stellen. Ein Künstler aus Graz wurde damit beauftragt, dies in charmantem Stil zu Pa-

pier zu bringen. Das Ergebnis sind einfach verständliche Comics, die in jeweils zwei Bildern solche Situationen darstellen.

Die Comics wurden in der Woche der PatientInnensicherheit als Flyer an alle Patientinnen und Patienten ausgeteilt. Außerdem hängen sie seither als Blickfänger im Ambulanzbereich des Krankenhauses der Elisabethinen und behalten als Dauerausstellung das Thema am Radar.

Besucher und Patienten waren positiv überrascht. „Das ist ein sehr wichtiges Thema, über das man viel mehr sprechen sollte. Ich finde es toll, dass es mit den Comics so unkonventionell transportiert wird“, sagte eine Besucherin.

Dem Krankenhaus der Elisabethinen Graz ist die Sicherheit seiner Patientinnen und Patienten ein grundlegendes Anliegen. Deshalb widmete sich auch der zuletzt veranstaltete Pflegekongress der Elisabethinen in Österreich dem Thema „Simulationsbasiertes Lernen und PatientInnensicherheit“. Die Informationskampagne mit Comics ist einer von vielen Schritten in Richtung mehr Bewusstsein dafür, wie wichtig offene und ehrliche Kommunikation im Gesundheitsbereich ist. ■

Kontakt:

Krankenhaus der Elisabethinen GmbH
Elisabethinergasse 14
A-8020 Graz
www.elisabethinen.at