

Tacere può essere pericoloso

Lo «speak-up» per una maggiore sicurezza nelle cure ai pazienti

SPEAK UP

Significa reagire e confrontarsi se la sicurezza dei pazienti è o sembra essere in pericolo.

Lo «speak-up» è importante perché aiuta a...

- proteggere i pazienti da pericoli;
- evitare che colleghi commettano un errore;
- apprendere e non ripetere l'errore;
- incrementare la sicurezza dei pazienti.

Quindi, nel dubbio, sempre meglio esprimere le proprie preoccupazioni una volta di più che una volta di meno.

Come?
Consigli a tergo.

SE NOTO QUALCOSA E TEMO CHE LA SICUREZZA DEL PAZIENTE SIA IN PERICOLO:

- partire dal presupposto che tutti vogliono il meglio per il paziente;
- parlare in prima persona;
- descrivere, non valutare;
- proporre soluzioni e coinvolgere l'interlocutore;
- utilizzare parole in codice o gesti;
- insistere anche se non si ottiene la reazione desiderata;
- se tutto è andato troppo velocemente, parlarne in ogni caso a posteriori.

SE QUALCUNO MI ESPRIME LE SUE PREOCCUPAZIONI:

- rendersi conto che l'intenzione del collega è quella di prevenire un pericolo o un errore, non di criticare e sofisticare;
- reagire in modo costruttivo e ringraziare per la segnalazione.

Inoltre: sostenersi a vicenda in caso di «speak-up». I superiori e i colleghi più esperti possono fornire un contributo prezioso.



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera
patient safety switzerland



www.securitedespatients.ch

Referencer: Pubblicazione N° 8, Sicurezza dei pazienti Svizzera, ISDN 3-905803-20-8