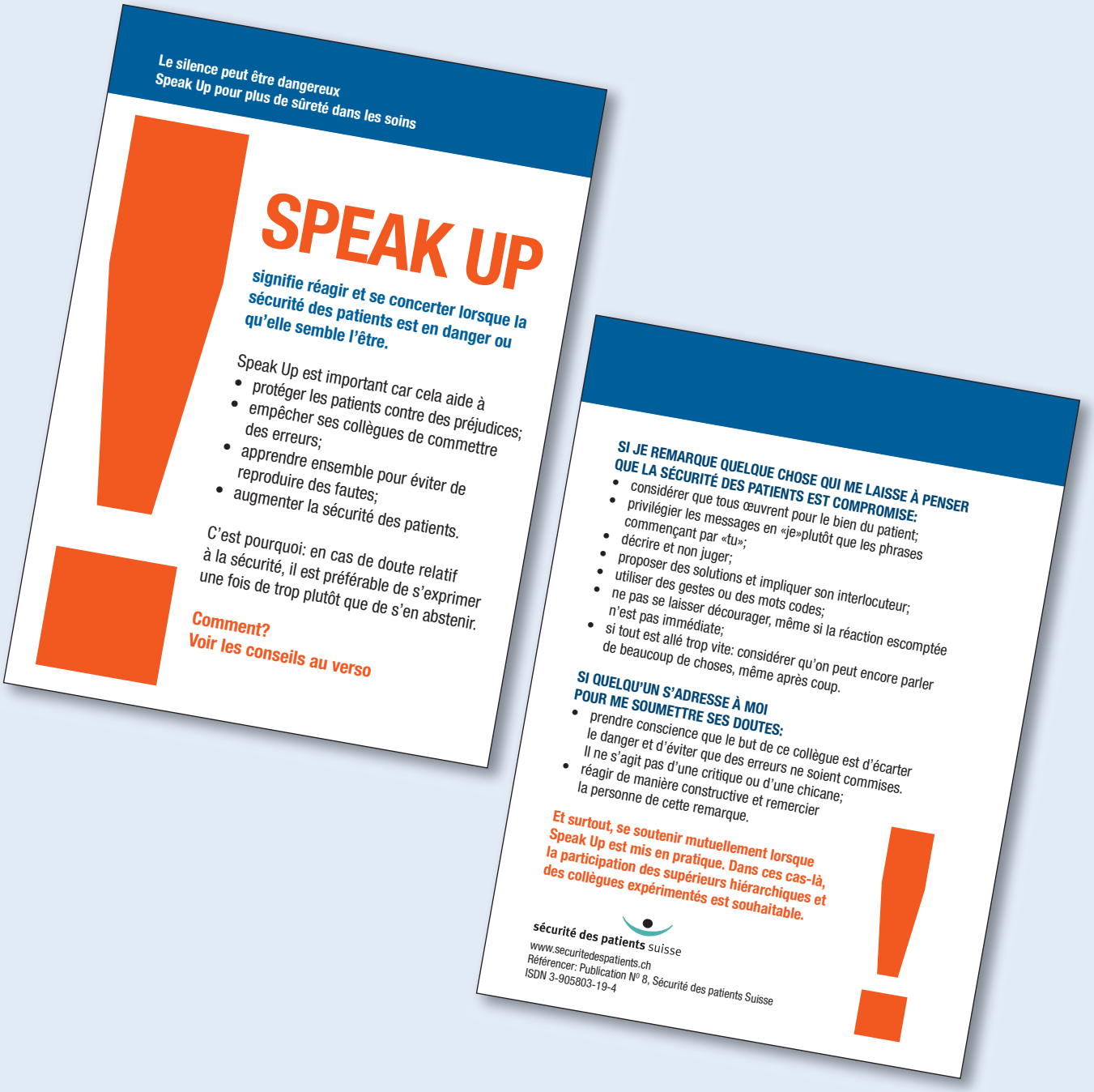
Katrin Gehring et David Schwappach

MÉMENTO DE POCHE SPEAK UP



Le silence peut être dangereux
Speak Up pour plus de sûreté dans les soins

SPEAK UP

signifie réagir et se concerter lorsque la sécurité des patients est en danger ou qu'elle semble l'être.

Speak Up est important car cela aide à
- protéger les patients contre des préjudices;
- empêcher ses collègues de commettre des erreurs;
- apprendre ensemble pour éviter de reproduire des fautes;
- augmenter la sécurité des patients.

C'est pourquoi: en cas de doute relatif à la sécurité, il est préférable de s'exprimer une fois de trop plutôt que de s'en abstenir.

Comment?
Voir les conseils au verso

SI JE REMARQUE QUELQUE CHOSE QUI ME LAISSE À PENSER QUE LA SÉCURITÉ DES PATIENTS EST COMPROMISE:
- considérer que tous œuvrent pour le bien du patient;
- privilégier les messages en «je»plutôt que les phrases commençant par «tu»;
- décrire et non juger;
- proposer des solutions et impliquer son interlocuteur;
- utiliser des gestes ou des mots codes;
- ne pas se laisser décourager, même si la réaction escomptée n'est pas immédiate;
- si tout est allé trop vite: considérer qu'on peut encore parler de beaucoup de choses, même après coup.

SI QUELQU'UN S'ADRESSE À MOI POUR ME SOUMETTRE SES DOUTES:
- prendre conscience que le but de ce collègue est d'écarter le danger et d'éviter que des erreurs ne soient commises. Il ne s'agit pas d'une critique ou d'une chicane;
- réagir de manière constructive et remercier la personne de cette remarque.

Et surtout, se soutenir mutuellement lorsque Speak Up est mis en pratique. Dans ces cas-là, la participation des supérieurs hiérarchiques et des collègues expérimentés est souhaitable.

sécurité des patients suisse
www.securitedespatients.ch
Référencer: Publication N° 8, Sécurité des patients Suisse
ISDN 3-905803-19-4