

# Positive Sicherheitskultur ...

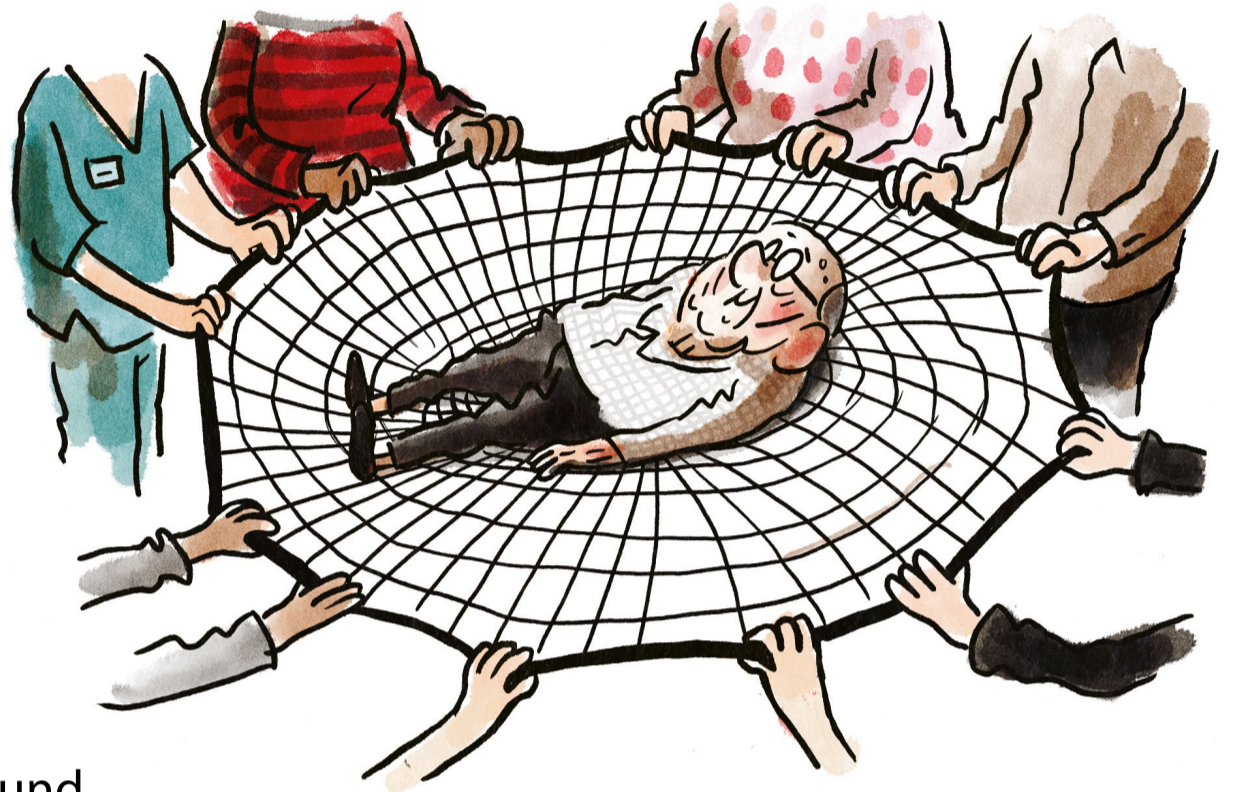
●●● ergibt sich aus unseren Werten, Normen, Einstellungen und Verhaltensweisen in Bezug auf die Pflegesicherheit.

●●● ist die Basis für eine sichere Pflege, den Gesundheitsschutz pflegebedürftiger Menschen und damit für eine gute Pflegequalität.

●●● fördert Motivation, Vertrauen und ein gutes Betriebsklima.

●●● können wir gemeinsam stärken, das heißt zum Beispiel:

- lösungsorientiert kommunizieren
- für Risiken aufmerksam sein
- Sicherheitsbedenken offen ansprechen und nicht verharmlosen
- aus kritischen Ereignissen wie Fehlern lernen
- Verantwortung übernehmen
- Wissen und Kompetenzen erweitern
- Regeln vereinbaren und beachten

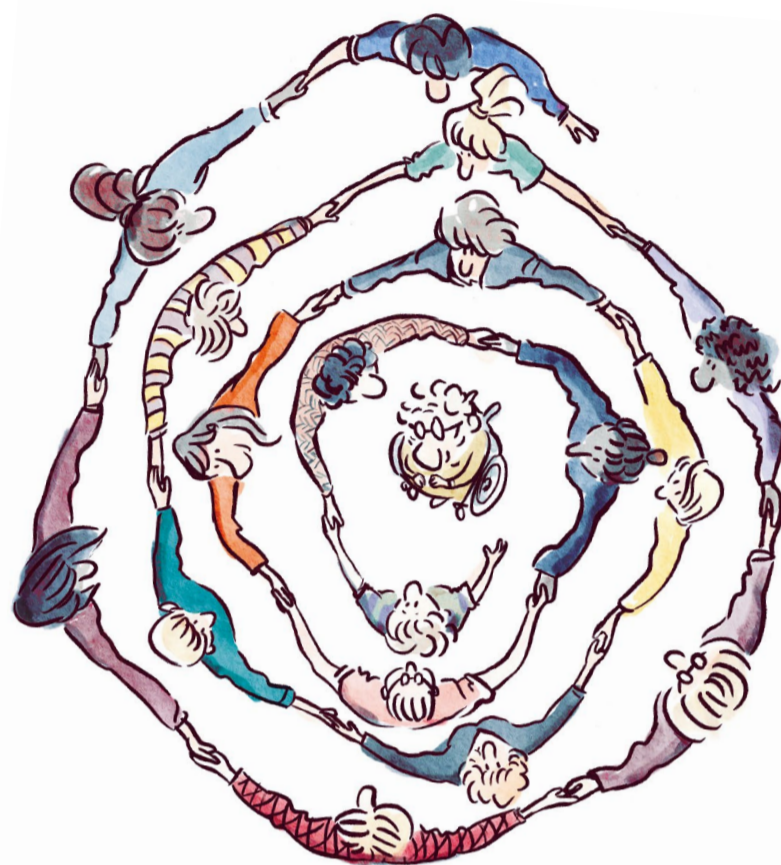


... bedeutet:  
Pflegesicherheit  
steht bei uns  
im Fokus.



# Was ist Pflegesicherheit?

Pflegesicherheit ist das Ergebnis aller Maßnahmen, die darauf gerichtet sind, pflegebedürftige Menschen vor vermeidbarem Gesundheitsschaden und Leid zu schützen, die im Zusammenhang mit der professionellen Pflege entstehen können. Das gilt für alle Bereiche in der Pflege. Beispiele sind:



## Hygiene

- für Sauberkeit sorgen
- Hände desinfizieren

## Kommunikation

- Informationen korrekt, vollständig und eindeutig weitergeben
- über Risiken und kritische Ereignisse austauschen

## Mobilisation

- Umgebung sichern
- Geräte und Hilfsmittel richtig einsetzen

## Körperpflege

- geeignete Produkte verwenden
- Wassertemperatur prüfen

## Medikation

- Medikamente genau prüfen
- Dosis und Zeitpunkt beachten

## Gewaltprävention

- Intimsphäre schützen
- Selbstbestimmung beachten

Pflegesicherheit ist die Grundlage guter Pflege.



# Was ist ein kritisches Ereignis in der Pflege?

Ein kritisches Ereignis in der Pflege ist ein konkretes Vorkommnis in der professionellen pflegerischen Versorgung, das bei einer pflegebedürftigen Person einen Gesundheitsschaden verursacht – oder das Risiko für einen Gesundheitsschaden bei ihr erhöht. Beispiele sind:

kritisches Ereignis	Risiko oder Gesundheitsschaden
Hände nicht desinfiziert vor Verbandwechsel	Infektion, mangelnde Wundheilung, Sepsis
pflegebedürftige Person nicht ausreichend beim Trinken unterstützt	Flüssigkeitsmangel, Kreislaufversagen
Lifterwaage nicht fachgerecht eingesetzt	Sturz, Verletzungen
falsche Tablette verabreicht	unerwünschte Wirkung, Verschlechterung von Krankheitssymptomen
Tablette heimlich verabreicht	Verletzung des Rechts auf Selbstbestimmung
Sorgen einer Person mit Demenz nicht ernst genommen	Angst, Verzweiflung, Unruhe, Aggressivität

Überall geht mal etwas schief, auch in der Pflege. Wichtig ist, daraus zu lernen. Hierbei kann das Pflege-CIRS unterstützen: [pflege-cirs.de](https://pflege-cirs.de)



# Was ist nach einem kritischen Ereignis zu tun?

Nach einem kritischen Ereignis ist es wichtig, die pflegebedürftige Person zu schützen, Vertrauen zu stärken und ähnliche Ereignisse zukünftig zu vermeiden.

Dabei gilt es, je nach Ereignis spezifische Maßnahmen zu ergreifen. Grundsätzlich gilt:

Schaden begrenzen	Gesundheitsrisiko für die pflegebedürftige Person einschätzen • Symptome beobachten • Hilfe leisten
Unterstützung holen	nötigenfalls Kollegen oder Kollegin hinzurufen • ggf. (weitere) Pflegefachperson um fachliche Einschätzung bitten
pflegebedürftige Person informieren	über das kritische Ereignis informieren • um Entschuldigung bitten • nächste Schritte erläutern
Arzt oder Ärztin informieren	Ereignis und Gesundheitszustand berichten • weiteres Vorgehen besprechen • Anordnung in Absprache mit der pflegebedürftigen Person und ggf. Angehörigen umsetzen
Team informieren	nachvollziehbar dokumentieren • Vorgesetzte und nachfolgenden Dienst oder Rufbereitschaft mündlich informieren: Ereignis, Gesundheitszustand, ärztliche Anordnung, erfolgte Maßnahmen, weiteres Vorgehen
Ereignis reflektieren	lösungsorientiert im Team besprechen: mögliche Ursachen, Risiken oder Folgen sowie Maßnahmen zur künftigen Vermeidung

Mehr dazu im  
Pflege-CIRS



# Pflegebedürftige Menschen und Angehörige einbeziehen

Eine gute Zusammenarbeit und Kommunikation mit pflegebedürftigen Menschen und ihren Angehörigen trägt wesentlich zu einer sicheren Versorgung bei.  
Das bedeutet:

## Wissen vermitteln

- über Rechte zur Pflege, einrichtungsinterne Grundsätze und Abläufe aufklären
- über Risiken durch die Pflege informieren und zu präventiven Maßnahmen beraten

## Austausch fördern

- regelmäßig Gespräche anbieten
- ermutigen, Fragen zu stellen und sicherheitsrelevante Beobachtungen zu berichten



## Fragen, Kritik und Beschwerden ernst nehmen

- Beschwerdewege aufzeigen
- zeitnahe Rückmeldungen geben

## Verantwortung nach kritischen Ereignissen übernehmen

- zeitnah informieren, sich entschuldigen, ggf. weitere Unterstützung anbieten
- weiteres Vorgehen erläutern



# Sicherheitsbedenken ansprechen: Speak Up!

Speak Up heißt, einen sicherheitskritischen Moment stoppen – durch:  
Fragen stellen, Bedenken ansprechen, Vorschläge machen.

So können Risiken verringert und  
Schäden für pflegebedürftige Menschen  
oftmals abgewendet werden.

Speak Up bietet auch die Möglichkeit,  
sich gegenseitig zu unterstützen und  
voneinander zu lernen.



Was  
gehört  
dazu?

- Bedenken sofort äußern – durch Worte, Mimik, Gesten, Handlungen
- handelnde Person direkt und mit Namen ansprechen, Blickkontakt herstellen
- konstruktiv, sachlich und wertschätzend kommunizieren, ohne Schuldzuweisung
- intern festgelegte Speak Up-Regeln und Signalwörter verwenden
- möglichst alternatives Vorgehen anbieten, z. B. Hilfsmittel reichen
- hartnäckig bleiben, wenn nicht reagiert wird
- Nachbesprechung der Situation anregen
- sich gegenseitig zu Speak Up ermutigen

Was  
kann man  
sagen?

- Stopp, ich sehe gerade, dass ...
- Ich habe Sorge, dass dies zu folgenden Problemen führt ...
- Wir sollten ... Was denkst du?
- Moment, ich habe eine fachliche Frage.  
Können wir das kurz vor der Tür besprechen?



# Sicherheitsorientiert kommunizieren: SBAR

SBAR ist eine Methode, um Informationen in der professionellen Pflege anhand einer festgelegten Abfolge klar, vollständig, schnell und situationsgerecht weiterzugeben. Das dient dazu, Informationsverluste sowie Fehlinformationen bei der Kommunikation zu vermeiden, etwa bei der Übergabe oder Dokumentation.

## **S**ituation

Ist-Zustand der pflegebedürftigen Person darstellen, z. B. Name, Alter, Diagnose, aktuelles Problem, Symptome

## **B**ackground (Hintergrund)

relevante Vorinformationen nennen, z. B. Vorerkrankungen, Pflegeanamnese, kürzliche Ereignisse, besondere Risiken

## **A**ssessment (Einschätzung)

fachliche Einschätzung der Situation formulieren, z. B. Beobachtungen, Risiken, pflegerische Probleme

## **R**ecommendation (Empfehlung)

konkrete Handlungsanweisung oder Vorschlag äußern, z. B. konkrete Maßnahmen, Anpassung von Pflegeplan/Pflegezielen



# Sicherheitsorientiert kommunizieren: DESC

DESC ist ein strukturiertes Kommunikationsmodell.  
Es kann dabei helfen, konstruktiv Feedback zu  
geben, Konflikte anzusprechen und  
Sicherheitsbedenken zu äußern.



D

## **Describe** (beschreiben)

Situation oder Verhalten sachlich schildern, ohne zu bewerten  
oder Vorwürfe zu machen

Beispiel: „*Sie tragen keine Handschuhe.*“

E

## **Express** (ausdrücken)

eigene Wahrnehmung und Auswirkungen der Situation benennen,  
z. B. auf das Team, die Organisation, die Pflegesicherheit beschreiben

Beispiel: „*Ich habe Bedenken, wegen der Infektionsgefahr.*“

S

## **Specify** (spezifizieren)

konkrete Veränderung oder Alternative vorschlagen

Beispiel: „*Hier, bitte ziehen Sie diese Handschuhe an.*“

C

## **Consequence** (Konsequenzen)

mögliche positive oder negative Folgen aufzeigen

Beispiel: „*So ist die Infektionsgefahr deutlich geringer.*“

