

PatBox.ch – Die Meldeplattform für Patient:innen und Angehörige: Erkenntnisse aus dem ersten Jahr

Swiss Public Health Conference

03.09.2024

Dr. Annemarie Fridrich

Geschäftsleiterin

Über die Stiftung

Mission

Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz setzt sich dafür ein, dass Patient:innen sicher behandelt werden und weniger Schaden bei der medizinischen Versorgung erleiden. Dabei steht die Vermeidung von Fehlern im Fokus, die selbst erfahrenen Fachpersonen passieren, aber durch geeignete Massnahmen verhindert werden können. Sie strebt an, dass die Sicherheit von Patient:innen einen hohen Stellenwert in der täglichen Arbeit in allen Organisationen des schweizerischen Gesundheitswesens und bei allen Gesundheitsfachkräften hat.

Weitere Informationen unter www.patientensicherheit.ch

Über die Stiftung

Kernaufgaben

Identifikation
und **Analyse**
von Sicherheitsrisiken für
Patient:innen



Entwicklung
und Pilotierung
von Massnahmen zu
deren
Reduktion



Verbreitung
und Implementierung
von
Expertise
und Wissen



Vernetzung
mit nationalen
und
internationalen
Partner:innen



 **PatBox.ch** | Die Meldeplattform für
Patient:innen und Angehörige



[Zur Projekt-Website](#)

**PatBox.ch –
Die Meldeplattform für Patient:innen und Angehörige**

PatBox.ch

Die Meldeplattform für Patient:innen und Angehörige

- **CIRS für Patient:innen**, um zusätzliche Informationen und Hinweise zu patient:innensicherheitsrelevanten Themen zu erhalten
- Online seit September 2023 (im Rahmen der Aktionswoche 2023; Startfinanzierung durch die EQK)
- Von Patientensicherheit Schweiz (SPS) und der Patientenorganisation SPO gemeinsam entwickelt
- Anonyme Meldung direkt via Online-Formular (in D/F/I verfügbar); mit optionaler Beratungsmöglichkeit durch die SPO

Direkt zur Meldeplattform:  PatBox.ch



Meldeformular

Das Ereignis
Was ist passiert? Bitte schildern Sie uns den Vorfall in Ihren eigenen Worten. *

Worauf möchten Sie hinweisen?

Falls etwas bereits vorgefallen ist: Wann ist es passiert? *

Wo hat dieses Ereignis stattgefunden? *

Haben Sie dieses Ereignis der entsprechenden Organisation / Institution / Praxis gemeldet? *

Wie und was können wir daraus lernen?

• Wie ist es dazu gekommen?
• Welche Folgen hat das Ereignis?

• Etwas, was bereits vorgefallen ist

• Etwas, was vorfallen könnte

• Was war für Sie das Schwierigste in dieser Situation?
• Was hätten Sie sich in der Situation gewünscht?
• Gibt es auch etwas, was gut funktioniert hat?

PatBox.ch

Beispielmeldungen

Notfalleinweisung trotz Patientenverfügung

«Meine 93-jährige Schwiegermutter lebt mit Alzheimer in einem Pflegeheim. Gestern wurde sie mit Verdacht auf einen Schlaganfall notfallmässig mit der Ambulanz ins Spital gebracht. Nur: Sie hat eine Patientenverfügung, dass sie keine lebensverlängernden Massnahmen wünscht. Das Heim verfügt über eine Kopie davon. Mein Mann als Hauptansprechperson war nicht sofort erreichbar und das Heim hat sich dann auf Initiative eines anderen Angehörigen über die Verfügung hinweggesetzt. Im Spital war sie nicht kooperativ, eine ausführliche Untersuchung war nicht möglich. Die Oberärztin bestätigte später, dass sie nicht hätte eingeliefert werden sollen. Schlussendlich war es zudem einfach ein Sturz. Eine Überreaktion, verbunden mit viel Stress und beträchtlichen Kosten, trotz Patientenverfügung.»

Aktueller Stand: **176** Meldungen

Die Beispielmeldungen basieren auf echten Meldungen, können aber aus Gründen der Lesbarkeit und Anonymität stark gekürzt sein.

Fehldiagnose im pädiatrischen Notfall

«Auf der pädiatrischen Notfallstation wartete mein 20 Monate altes Kind dreieinhalb Stunden auf eine Untersuchung. Ein Arzt teilte mir dann mit, dass es, trotz meines starken Verdachts, keine Mittelohrentzündung hatte. In der Nacht perforierte die Mittelohrentzündung. Am nächsten Morgen gingen wir wieder in die Notaufnahme. Ein Bereitschaftsarzt untersuchte uns nach zweieinhalb Stunden Wartezeit und diagnostizierte eine perforierte Mittelohrentzündung. Die Fehldiagnose führte zu einer Verzögerung der Antibiotika-Behandlung um 16 Stunden. Mein Kind litt in dieser Zeit sehr, ass, trank und schlief nicht.»

Patientenverwechslung bei Blutprobe

«Ich bin zurzeit in der Reha. Aufgrund einer schmerzhaften Verhärtung unter der OP-Narbe wurde eine Blutabnahme für den folgenden Morgen mit mir abgesprochen. Die Blutabnahme wurde nicht durchgeführt. Mir gings an dem Morgen nicht so gut, weshalb ich sie selbst komplett vergessen habe. Gegen Mittag teilte die Assistenzärztin mir mit, meine Blutwerte seien super. Sie glaubte mir nicht, dass gar keine Blutabnahme stattgefunden hatte, da sie ja Ergebnisse vorliegen hatte. Nach einer mehrminütigen Diskussion fragte sie bei der Pflege nach. Dort wurde meine Aussage bestätigt. Es kam raus, dass auf das Blutröhrchen eines anderen Patienten mein Namensetikett geklebt worden war.»

PatBox.ch

Nutzen von PatBox.ch für das Gesundheitswesen

- Die erste **sektorenübergreifende** Plattform, die unmittelbar die Erfahrungen von Patient:innen und Angehörigen aufnimmt
- Bietet Informationen über den **gesamten** Patient:innenpfad und kann dadurch helfen, Probleme an **Versorgungsübergängen** zu identifizieren
- Es sind Bereiche eingeschlossen, in denen Meldesysteme noch nicht flächendeckend zum Standard gehören (z. B. **ambulanter Sektor**)
- Durch die Erfassung und Analyse können die gesammelten Erfahrungen aus Einzelfällen zu **systematischen Erkenntnissen** werden und Massnahmen daraus abgeleitet werden
- Beitrag zur **Deeskalation** von Konflikten zwischen Leistungserbringern und Patient:innen sowie zu einem besseren Verständnis auf beiden Seiten
- Ergänzendes Angebot zur **anonymen** online-Meldung zum bereits bestehenden Angebot der Patientenorganisationen

PatBox.ch

PatBox.ch News Nr. 1



Wer meldet? Wer ist betroffen?

- » Knapp 79% der Meldungen wurden von den direkt betroffenen Patient:innen selbst verfasst; 20% von Angehörigen und 1% von weiteren Unterstützungspersonen.
- » Von den insgesamt 101 Meldungen waren 90 deutschsprachig, 8 französischsprachig und 3 italienischsprachig.
- » Die Altersspanne der Meldenden umfasst 17- bis 80-Jährige.
- » Ca. zwei Drittel der Meldungen wurden von weiblichen Personen verfasst.



Versorgungsbereiche²

Spital (stationär, ambulant, Notfall)	48
Arztpraxen (Hausärzt:in/Spezialist:in)	31
Rehabilitationskliniken	8
Psychiatrische / Psychologische Therapien	6
Apotheken	2
Diverse ambulante Therapien	2
Zahnarztpraxen	1
Ambulante Versorgung zu Hause (z.B. SPITEX)	1



Was wird gemeldet?

Die meisten Meldungen sind sehr detailliert, sodass eine Zuordnung zu den «Incident Types»⁴ gemäss WHO möglich war.⁵ Mehrheitlich betreffen die Meldungen folgende Kategorien⁶ (Häufigkeiten in Klammern):

VERHALTEN (74)

- » **Kommunikation zwischen Gesundheitsfachpersonen und Patient:in:** Symptome werden nicht ernstgenommen; mangelnde Information über mögliche Nebenwirkungen oder Behandlungskomplikationen
- » **Verhalten von Gesundheitsfachpersonen:** Kein Tragen einer Maske bei immungeschwächtem Patienten

KLINISCHE PROZESSE (70)

- » **Komplikationen bei/nach spezifischen Eingriffen/Behandlungen:** Fäden nicht entfernt; verordnete Portnadel zu kurz
- » **Probleme im Diagnoseprozess:** Fehldiagnose einer Diskushernie; Verzögerte Diagnose einer Mittelohrentzündung bei einem Kleinkind

DOKUMENTATION (21)

- » **Vermischung von Dokumenten:** Berichte verschiedener Patient:innen in einer Akte
- » **Übermittlungsfehler:** Keine Übermittlung von Patient:innendaten nach Arztwechsel

RESSOURCEN-MANAGEMENT (16)

- » **Knappe personelle Ausstattung:** Verwechslungen von Medikamenten oder verzögerte Behandlung

MEDIKATION (16)

- » **Abgabe:** Medikament wurde an falsche Patientin abgegeben
- » **Verabreichungsfehler:** Medikament wurde von Patient samt Bliester geschluckt
- » **Verfügbarkeit:** Symptomverschlechterung durch Lieferunterbruch von Medikament

ORGANISATION/ ALLTAGSABLÄUFE (15)

- » **Reaktion auf Notfallsituation:** Verspätete Sepsis-Diagnose bei einem Kleinkind aufgrund langer Wartezeit auf Laborergebnisse

PatBox.ch

Was geschieht mit den Meldungen?

- Laufende Analyse der Meldungen durch die Teams von Patientensicherheit Schweiz und der SPO
- Regelmässige Veröffentlichung eines Berichts zu den neu eingegangenen Meldungen: «PatBox.ch News»
- Direkter Einbezug der Meldungen in Projekten von Patientensicherheit Schweiz, z. B. bei der Entwicklung eines neuen Room of Horrors oder bei Quick-Alerts
- **SPO:** Direkte Kontaktaufnahme mit Leistungserbringern, falls sich Fälle häufen und Handlungsbedarf besteht
- **SPS:** Austausch mit Leistungserbringern auf Anfrage

PatBox.ch

Aktuelle Herausforderungen

Zwei Perspektiven – unterschiedliche Bedürfnisse

- PatBox.ch soll die Stimme von Patient:innen und Angehörigen im Gesundheitswesen stärken.
- Alle Meldungen werden **anonym** und vertraulich behandelt.
- Die Meldenden können auf Wunsch weiterführende Beratung und Unterstützung durch die SPO in Anspruch nehmen.

- Aus ihren Erfahrungen können wir lernen und Massnahmen für die Zukunft ableiten.
- Dadurch können wir die **Behandlungsqualität erhöhen** und die **Patient:innensicherheit** verbessern. Ausserdem wird die Transparenz im Gesundheitswesen gefördert.

PatBox.ch

Ausgelöste Emotionen...

Es gibt schon genug
Beschwerdesysteme!

Das wissen wir
alles schon!

Warum muss das
anonym sein?

Als Leistungserbringer
möchte ich die
Meldungen erhalten,
die zu meiner
Organisation eingehen!

Ich befürchte, dass
Patient:innen jetzt
Forderungen daraus
ableiten...

Und was passiert
jetzt damit?

Ist meine Anonymität
gesichert?

Geht es darum Daten
zu sammeln oder werde
ich wirklich gehört?

Aktionswoche
Patientensicherheit
16.–20. September 2024



Diagnose. Eine Teamsache.



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

Stiftung Patientensicherheit Schweiz
Nordstrasse 31
8006 Zürich
T +41 43 244 14 80
info@patientensicherheit.ch

Dr. Annemarie Fridrich
fridrich@patientensicherheit.ch

Weitere Informationen

Besuchen Sie www.patientensicherheit.ch, abonnieren Sie unseren [Newsletter](#) oder folgen Sie uns auf [LinkedIn](#), um über Projekte, Aktivitäten und Anlässe der Stiftung informiert zu werden.

Analysieren. Entwickeln. Verbreiten. Vernetzen.
Für die Patient:innensicherheit in der Schweiz.