

PatBox.ch ist die neue Meldeplattform für Patient:innen und Angehörige, auf der konkrete Vorfälle oder persönliche Erlebnisse gemeldet werden können. Die Plattform wird von der Schweizerischen Patientenorganisation SPO und der Stiftung Patientensicherheit Schweiz gemeinsam betrieben und soll die Stimme von Patient:innen und Angehörigen im Gesundheitswesen stärken sowie einen Beitrag zur Patient:innensicherheit leisten.

Das Meldeformular kann grundsätzlich anonym ausgefüllt werden. Falls der Wunsch nach einer Kontaktaufnahme durch die Schweizerische Patientenorganisation SPO in Bezug auf das gemeldete Ereignis besteht, können freiwillig Kontaktangaben hinterlassen werden.



patientensicherheit schweiz
sécurité des patients suisse
sicurezza dei pazienti svizzera

Meldezeitraum vom 11. September 2023 bis 17. Januar 2024

Die PatBox.ch-Webseite und das Meldeformular in den drei Landessprachen (D/F/I) wurden zum Start der Aktionswoche Patientensicherheit am 11. September 2023 online geschaltet. In den ersten vier Monaten ging im Schnitt fast täglich eine Meldung ein.¹

101
Meldungen
in den ersten
vier Monaten



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.

- » Das Angebot zur freiwilligen Kontaktaufnahme durch die SPO nahmen 44% der Meldenden in Anspruch.
- » Mehr als die Hälfte der Meldenden (55%) haben ihr Anliegen gemäss eigener Angabe zusätzlich bereits der involvierten Institution oder Fachpersonen gemeldet.

¹ Bei den aufgeführten Häufigkeiten und Prozentangaben handelt es sich um eine Auswertung der zur Verfügung stehenden Meldungen. Es können aus diesen Daten zwar Schwerpunkte abgeleitet werden, es ist jedoch nicht möglich, daraus auf die tatsächliche Zahl oder Verteilung der auftretenden Patient:innensicherheitsgefährdungen zu schliessen.



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



«Bei einem Besuch in der pädiatrischen Notfallstation wartete mein 20 Monate altes Kind dreieinhalb Stunden auf eine Untersuchung. Ein Arzt untersuchte mein Kind und teilte mir mit, dass es, trotz meines starken Verdachts aufgrund seines klinischen Zustands, keine Mittelohrentzündung hatte. In der Nacht perforierte die Mittelohrentzündung. Am nächsten Morgen gingen wir wieder in die Notaufnahme. Ein Bereitschaftsarzt aus der Stadt untersuchte uns nach zweieinhalb Stunden Wartezeit und bestätigte die Diagnose einer perforierten Mittelohrentzündung. Daraufhin verschrieb er meinem Kind Antibiotika. Die Fehldiagnose führte zu einer Verzögerung der Behandlung um 16 Stunden. Mein Kind litt in dieser Zeit sehr, ass, trank und schlief nicht.»³



«An einem Samstag am späteren Nachmittag musste ich mit meinem 16-monatigen Kind in den Notfall eines Spitals. Es war sehr stark dehydriert (Stufe 3) und musste sofort hydriert werden. Aufgrund einiger Tage sehr starkem Durchfall und Erbrechen wurden eine Blutprobe und Stuhlprobe genommen. Zwei Pflegenden bestätigten mir am Montag, dass aufgrund von Wochenende und externem Labor dies länger dauert als üblich. Leider hatten wir bis Dienstagmittag noch keine Ergebnisse. Da wir das Gefühl hatten, dass es nicht vorwärts geht mit den Blutproben, haben wir uns in ein anderes Spital verlegen lassen. Im zweiten Spital wurde klar, dass das Kind eine Sepsis machte aufgrund Salmonellen, die im ersten Spital dringend hätte erkannt werden müssen, um schnellstmöglich mit der richtigen Dosierung der Antibiotikatherapie zu beginnen.»³

Beispielmeldungen aus dem Bereich Pädiatrie/Notfall

² Nicht alle eingegangenen Meldungen liessen sich einem Versorgungsbereich zuordnen; einige Meldungen wurden mehreren Versorgungsbereichen zugeordnet.

³ Meldetexte wurden aus Gründen der besseren Nachvollziehbarkeit z. T. gekürzt und sprachlich bearbeitet.



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 Blister geschluckt
- » **Verfügbarkeit:** Symptomverschlechterung durch Lieferunterbruch von Medikament

ORGANISATION/ ALLTAGSABLÄUFE (15)

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

Weitere Meldungen bezogen sich auf folgende Kategorien: Nosokomiale Infektionen (4), Ernährung (1), Infrastruktur (1).

⁴WHO (2009): The Conceptual Framework for the International Classification for Patient Safety; Version 1.1; URL: https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/70882/WHO_IER_PSP_2010.2_eng.pdf?sequence=1

⁵Bei den nicht auswertbaren Meldungen (9) handelt es sich um Funktionstestmeldungen, eine Meldung mit Ereignisort im Ausland, oder Meldungen ohne Bezug zu patient:innensicherheitsrelevanten Themen, z.B. zu falschen Behandlungsrechnungen oder Datenschutzbedenken.

⁶Die meisten Meldungen wurden mehr als einer Kategorie zugeordnet.