

In vielen Institutionen sind interne Meldesysteme zur Erfassung von schwerwiegenden Ereignissen und dazugehörige Meldepflichten fest etabliert. Allerdings weisen eine Studie der Stiftung Patientensicherheit Schweiz¹ und vielfältige direkte Rückmeldungen aber auch auf bestehende Defizite hin. Dies betrifft insbesondere die Einbindung aller relevanten Personen/Funktionen und die Einhaltung der bestehenden Meldepflichten.

Zur Gewährleistung ihrer Wirksamkeit empfiehlt die Stiftung Patientensicherheit Schweiz die selbstkritische Prüfung dieser Fragen:

- Sind die meldepflichtigen Ereignisse umfassend und verständlich definiert?**

Als Grundlage für die interne Meldepflicht muss in einer Organisation der Begriff "schwerwiegendes Ereignis" definiert werden. Typische Merkmale solcher Vorkommnisse können neben dem Schweregrad auch die potenzielle Vermeidbarkeit ("Never Events") und andere Faktoren (z. B. öffentliche Betroffenheit, Medieninteresse, mögliche straf- oder zivilrechtliche Verfahren) sein. Die jeweiligen Definitionen sollten dabei so formuliert werden, dass die Notwendigkeit zur Erstattung von Meldungen in Zweifelsfällen eher bejaht wird.
- Ist geklärt, wer über aufgetretene meldepflichtige Ereignisse informiert werden muss?**

Um ein koordiniertes Vorgehen zu erreichen, muss in einer Organisation geklärt werden, welche Verantwortungs- oder Funktionsträger und welche externen Stellen über schwerwiegende Ereignisse zu informieren sind. Dabei sollte auch eine frühzeitige Einbeziehung von Supportstellen für interne und externe Kommunikationsaufgaben, zur juristischen Unterstützung oder zur Mitarbeitendenbetreuung gewährleistet sein.
- Sind die Zuständigkeiten für die Erstattung von Meldungen eindeutig geklärt?**

In der Organisation muss eindeutig geklärt sein, welche Personen oder Funktionsträger zuständig sind, schwerwiegende Ereignisse intern zu melden. Bei der Auswahl ist darauf zu achten, dass jederzeit eine zeitnahe Meldung gewährleistet ist (ohne Abhängigkeiten von der Anwesenheit einzelner Personen oder von Tageszeiten, Wochenenden, Feiertagen etc.).
- Wissen die hierfür verantwortlichen Personen von ihren Meldepflichten?**

Die zuständigen Personen müssen sich ihrer Pflicht für die zeitnahe und zuverlässige Meldung von schwerwiegenden Ereignissen bewusst sein. Um dies sicher und dauerhaft zu gewährleisten, genügt es nicht, diese Verantwortlichkeit alleine in Dienstanweisungen (o. ä.) aufzuführen oder nur einmalig darüber zu informieren.
- Existieren verbindliche Vorgaben hinsichtlich der Nutzung verlässlicher Meldewege?**

In einer Organisation müssen Informationswege für die Meldung von schwerwiegenden Ereignissen existieren, die verlässlich, nachvollziehbar und allen zuständigen Personen bekannt sind. Dabei ist darauf zu achten, dass ein einfacher Zugang auch in von Stress geprägten Situationen möglich ist. Um unsichere Informationskanäle zu vermeiden, sollte die ausschliessliche Nutzung dieser Meldewege als verbindliche Vorgabe festgelegt werden.
- Ist eine zeitnahe Information aller relevanten Personen/Funktionen gewährleistet?**

Um eine zeitnahe Reaktion der Leitungsebene und aller relevanten Supportstellen sicherzustellen, ist es sinnvoll, die Meldewege so zu gestalten, dass entweder alle Personen/Funktionen gleichzeitig erreicht werden, oder eine möglichst verzögerungsfreie Weiterleitung der eingegangenen Informationen gewährleistet ist.
- Kann auch ausserhalb der regulären Geschäftszeiten auf Ereignisse reagiert werden?**

Eine Organisation muss gewährleisten, dass die relevanten Personen/Funktionen in besonderen Situationen auch ausserhalb der regulären Geschäftszeiten erreicht werden können. Deshalb sollte ergänzend zum regulären Meldeweg auch die Möglichkeit für eine sofortige Kontaktaufnahme zu mindestens einer Schlüsselperson, die dann die weiteren involvierten Stellen informieren kann, gegeben sein.
- Funktioniert das Meldesystem unabhängig von der Erreichbarkeit einzelner Schlüsselpersonen?**

Die Funktion des internen Meldesystems darf nicht von der Anwesenheit einzelner Personen abhängig sein. Deshalb müssen die Kommunikationskanäle so eingerichtet werden, dass jederzeit gewährleistet ist, auch die jeweiligen Abwesenheitsvertretungen auf den gleichen Informationswegen zu erreichen. Es ist daher sinnvoll, vor allem Funktionsbezeichnungen anstelle von namentlichen Nennungen in den dazugehörigen Vorgabedokumenten anzuführen.
- Werden die gemeldeten Ereignisse zentral und vergleichbar dokumentiert?**

Um eine Übersicht über bereits aufgetretene schwerwiegende Ereignisse und die Einhaltung der damit verbundenen Meldepflichten zu haben, muss eine zentrale Dokumentation dieser Fälle eingerichtet sein. Die einzelnen Vorkommnisse sollten dabei so aufgeführt werden, dass Vergleiche möglich sind und die frühzeitige Erkennung von besonderen Problemfeldern ermöglicht wird.