



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
**Eidgenössische Qualitätskommission EQK**

# BERICHT

## **Aktionswoche Patientensicherheit** **16.–20. September 2024**

---

### Schlussbericht

---

Malinda Kocher, Stiftung für Patientensicherheit

Britta Gerloff, Stiftung für Patientensicherheit

Dr. Annemarie Fridrich, Stiftung für Patientensicherheit



**patientensicherheit schweiz**  
**sécurité des patients suisse**  
**sicurezza dei pazienti svizzera**

Die Eidgenössische Qualitätskommission (EQK) ist eine ausserparlamentarische Behördenkommission des Eidgenössischen Departements des Inneren (EDI). Sie unterstützt den Bundesrat bei der Qualitätsentwicklung in der medizinischen Leistungserbringung im Rahmen des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung (KVG). Weitere Informationen sind unter [www.eqk.admin.ch](http://www.eqk.admin.ch) zu finden.

Der Inhalt dieses Berichts stimmt nicht zwingend mit der Position der EQK überein.

## **Impressum**

### **Herausgeberin**

Eidgenössische Qualitätskommission (EQK)

### **Erscheinungsdatum**

November 2024

### **Zitierweise**

Kocher M., Gerloff B., Fridrich A., 2024, *Schlussbericht Aktionswoche Patientensicherheit. Diagnose. Eine Teamsache. 16.-20. September 2024*, Bern: Eidgenössische Qualitätskommission (EQK)

### **Sprache des Originalberichts**

Deutsch

### **Auskunft**

Eidgenössische Qualitätskommission  
Sekretariat  
c/o Bundesamt für Gesundheit  
Schwarzenburgstrasse 157, 3003 Bern  
[info@eqk.admin.ch](mailto:info@eqk.admin.ch)  
[www.eqk.admin.ch](http://www.eqk.admin.ch)

### **Copyright**

Wiedergabe unter Angabe der Quelle gestattet.



patientensicherheit schweiz  
sécurité des patients suisse  
sicurezza dei pazienti svizzera

Zürich, Oktober 2024

---

# Schlussbericht Aktionswoche Patientensicherheit Diagnose. Eine Teamsache.

16.–20. September 2024

---

**Zu Händen der Eidgenössischen Qualitätskommission**

Malinda Kocher (Wissenschaftliche Mitarbeiterin)

Britta Gerloff (Kommunikationsverantwortliche)

Dr. Annemarie Fridrich (Geschäftsleiterin)

Kontakt für Rückfragen: [fridrich@patientensicherheit.ch](mailto:fridrich@patientensicherheit.ch)

Stiftung Patientensicherheit Schweiz (SPS)

Nordstrasse 31

8006 Zürich

[info@patientensicherheit.ch](mailto:info@patientensicherheit.ch)

## Zusammenfassung

### Schlussbericht Aktionswoche Patientensicherheit 2024

Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz (SPS) veranstaltete vom 16. bis 20. September 2024 die jährliche *Aktionswoche Patientensicherheit*, finanziert von der Eidgenössischen Qualitätskommission (EQK). Das Thema orientiert sich jeweils am *World Patient Safety Day* der WHO, mit dem diesjährigen Fokus auf Diagnosesicherheit unter dem Motto: *Improving Diagnosis for Patient Safety – Get it right, make it safe!* In der Schweiz lautete der Slogan *Diagnose. Eine Teamsache*, um den Teamaspekt im Diagnoseprozess zu betonen.

Die übergeordneten Ziele der Aktionswoche waren, die Sichtbarkeit des Themas Patientensicherheit – speziell der Diagnosesicherheit als Teamsache – in der Schweiz zu erhöhen, die Teilnahme von Leistungserbringern aller Gesundheitssektoren zu fördern und die interdisziplinäre Zusammenarbeit zu stärken. Auch die Förderung der Einbindung von Patientinnen und Patienten und Angehörigen war zentral.

Zur Erreichung dieser Ziele entwickelte die SPS eine Vielzahl an Produkten, darunter Key Visual, Wallpaper, Poster-, Social-Media-Vorlagen und eine Kurzanleitung für ein bereits bestehendes Tool (Calibrate Dx Tool) zur Überprüfung und Verbesserung der Diagnosegenauigkeit im eigenen Team. Ausserdem realisierte sie verschiedene Aktivitäten, u. a. ein Live-Webinar zur Bedeutung von Teamwork im Diagnoseprozess, einen Videovortrag zu den kognitiven Faktoren, einen CIRNET Incident Talk und eine Online-Befragung unter allen Fachpersonen im Gesundheitswesen zur Diagnosesicherheit in ihrer Organisation. Parallel dazu liefen umfangreiche Kommunikationsmassnahmen über Website, Newsletter, Social Media, Multiplikatoren wie Verbände und Fachmedien etc. Alle Produkte sind weiterhin auf der [Website der SPS](#) (in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch) verfügbar.

Rund 140 Organisationen aus der ganzen Schweiz haben ihre Aktivitäten angemeldet, 18'000 Aktionswoche-Sticker wurden verteilt und 746 Personen nahmen an der Online-Befragung teil. Viele weitere Leistungserbringer und Fachorganisationen aus verschiedenen Bereichen und allen drei Sprachregionen beteiligten sich mit Aktionen und zeigten diese vor Ort und auf Social Media. Die Auswertungen zu Reichweite und Durchdringung zeigen, dass die Ziele der Sensibilisierungskampagne erreicht wurden.

## Résumé

### Rapport final de la Semaine d'action pour la sécurité des patients 2024

La Fondation Sécurité des patients Suisse (SPS) a organisé du 16 au 20 septembre 2024 la semaine d'action annuelle de la Sécurité des patients, financée par la Commission fédérale pour la qualité (CFQ). Le thème s'aligne chaque année sur la *journée mondiale de la sécurité des patients* de l'OMS, avec un accent particulier en 2024 sur la sécurité du diagnostic, sous le slogan : *Améliorer le diagnostic pour garantir la sécurité des patients – Poser un diagnostic correct, c'est une question de sécurité !*

En suisse, le slogan choisi était *Diagnostic. Une affaire d'équipe.*, afin de mettre l'accent sur l'importance du travail en équipe dans le processus de diagnostic.

Les objectifs principaux de cette semaine étaient d'augmenter la visibilité du thème de la sécurité des patients – en particulier la sécurité du diagnostic en tant que travail d'équipe – en Suisse, d'encourager la participation des prestataires de soins de tous les secteurs de la santé, et de renforcer la collaboration interdisciplinaire. L'implication des patients et de leurs proches était également un point central.

Pour atteindre ces objectifs, la SPS a développé de nombreux produits, notamment un visuel clé, des fonds d'écran, des affiches, des modèles pour les réseaux sociaux et un guide pratique pour un outil existant (*Calibrate Dx Tool*) permettant de vérifier et d'améliorer l'exactitude des diagnostics au sein des équipes. De plus, elle a réalisé diverses activités, telles qu'un webinaire en direct sur l'importance du travail d'équipe dans le processus de diagnostic, une présentation vidéo sur les facteurs cognitifs, une session CIRNET Incident Talk, ainsi qu'une enquête en ligne auprès des professionnels de santé sur la sécurité du diagnostic au sein de leurs organisations. En parallèle, des mesures de communication ont été déployées via le site internet, les newsletters, les réseaux sociaux, des multiplicateurs comme les associations et les médias spécialisés, etc. Tous les produits restent disponibles sur [le site internet de la SPS](#) (en langues français, allemand et italien).

Environ 140 organisations de toute la suisse ont enregistré leurs activités, 18'000 autocollants de la semaine d'action ont été distribués et 746 personnes ont participé à l'enquête en ligne. De nombreux autres prestataires de services et organisations professionnelles de différents secteurs et des trois régions linguistiques se sont également engagés avec des actions, partagées localement et sur les réseaux sociaux. Les analyses de portée et de diffusion montrent que les objectifs de la campagne de sensibilisation ont été atteints.

## Sommario

### Relazione finale della Settimana d'azione per la sicurezza dei pazienti 2024

La Fondazione Sicurezza dei pazienti Svizzera (SPS) ha organizzato, dal 16 al 20 settembre 2024, la *settimana d'azione annuale per la sicurezza dei pazienti*, finanziata dalla Commissione Federale per la Qualità (CFQ). Ogni anno, l'iniziativa si ispira alla *Giornata Mondiale della Sicurezza del Paziente (World Patient Safety Day)* dell'OMS. Nel 2024, il tema è stato: *Improving Diagnosis for Patient Safety – Get it right, make it safe!*, con un focus particolare sulla sicurezza della diagnosi. In Svizzera, è stato scelto lo slogan *Diagnosi. Un gioco di squadra*, per evidenziare l'importanza del lavoro di team nel processo diagnostico.

Gli obiettivi principali di questa settimana erano: aumentare la consapevolezza sulla sicurezza dei pazienti in Svizzera, con particolare attenzione al processo di diagnosi come lavoro di squadra; incentivare la partecipazione di tutti i fornitori di servizi sanitari; e rafforzare la collaborazione interdisciplinare, ponendo un'enfasi particolare sul coinvolgimento dei pazienti e dei loro familiari.

Per raggiungere tali obiettivi, la SPS ha sviluppato una serie di materiali, tra cui key visuals, sfondi, modelli per poster e social media, e una guida pratica per lo strumento già in uso (Calibrate Dx Tool) per esaminare e migliorare l'accuratezza della diagnosi all'interno della propria équipe. Inoltre, sono state realizzate diverse attività, come un webinar live sull'importanza del lavoro di squadra nel processo diagnostico, una presentazione video sui fattori cognitivi, un CIRNET Incident Talk e un sondaggio online rivolto a tutti i professionisti sanitari sulla sicurezza della diagnosi nelle loro organizzazioni. Parallelamente, sono state attuate ampie campagne di divulgazione attraverso il sito web, le newsletter, i social media, e i canali di comunicazione come associazioni e media specializzati. Tutti i materiali sono attualmente disponibili sul [sito web della SPS](#) (nelle lingue tedesco, francese e italiano).

Circa 140 organizzazioni da tutta la Svizzera hanno registrato le loro attività, sono stati distribuiti 18'000 adesivi della settimana d'azione e 746 persone hanno partecipato al sondaggio online. Molti altri fornitori di servizi e organizzazioni professionali di diversi settori e di tutte e tre le regioni linguistiche hanno partecipato con campagne locali, mostrate in loco e sui social media. Le analisi sulla portata e la diffusione dimostrano che gli obiettivi della campagna di sensibilizzazione sono stati raggiunti.



## Inhalt

|     |                                                        |    |
|-----|--------------------------------------------------------|----|
| 1   | Hintergrund Aktionswoche Patientensicherheit.....      | 7  |
| 2   | Ziele .....                                            | 7  |
| 3   | Umsetzung.....                                         | 8  |
| 3.1 | Projektdauer und -vorbereitung.....                    | 8  |
| 3.2 | Schwerpunkte.....                                      | 9  |
| 3.3 | Produkte und Aktivitäten .....                         | 9  |
| 3.4 | Exkurs zu den Ergebnissen der Online-Befragung.....    | 12 |
| 3.5 | Übersicht der Links zu Produkten und Aktivitäten ..... | 14 |
| 4   | Kommunikation und Reichweite .....                     | 15 |
| 4.1 | Kommunikationsmassnahmen.....                          | 15 |
| 4.2 | Internationale Präsenz .....                           | 17 |
| 4.3 | Ergebnisse und Reichweite.....                         | 18 |
| 5   | Reflexion.....                                         | 23 |
| 6   | Fazit und Ausblick.....                                | 23 |
| 7   | Budget .....                                           | 24 |
| 8   | Anhang .....                                           | 25 |

## Abbildungsverzeichnis

|                                                    |   |
|----------------------------------------------------|---|
| <b>Abbildung 1:</b> Projektdauer und -phasen ..... | 8 |
|----------------------------------------------------|---|

## Tabellenverzeichnis

|                                                                                                                          |                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>Tabelle 1:</b> Anzahl Seitenaufrufe und Besucher:innen der Aktionswoche-Seiten<br>vom 29.02.2024 bis 15.10.2024 ..... | <b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b> |
| <b>Tabelle 2:</b> Anzahl Seitenaufrufe und Besucher:innen der Landing Pages<br>vom 29.02.2024 bis 15.10.2024 .....       | <b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b> |
| <b>Tabelle 3:</b> Top-5-LinkedIn-Posts zur Aktionswoche hinsichtlich Impressions<br>(deutscher Account) .....            | <b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b> |
| <b>Tabelle 4:</b> Top-5-LinkedIn-Posts zur Aktionswoche hinsichtlich Engagement-Rate<br>(deutscher Account) .....        | <b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b> |
| <b>Tabelle 5:</b> Top-5-LinkedIn-Posts zur Aktionswoche hinsichtlich Impressions<br>(französischer Account) .....        | <b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b> |
| <b>Tabelle 6:</b> Top-5-LinkedIn-Posts zur Aktionswoche hinsichtlich Engagement-Rate<br>(französischer Account) .....    | <b>Fehler! Textmarke nicht definiert.</b> |
| <b>Tabelle 7:</b> Budgetierte und effektive Projektkosten .....                                                          | 24                                        |

## 1 Hintergrund Aktionswoche Patientensicherheit

Am 17. September findet jährlich der internationale Tag der Patientensicherheit (World Patient Safety Day) statt. Die World Health Organization (WHO) gab das folgende Thema für den World Patient Safety Day 2024 bekannt: *Improving diagnosis for patient safety – Get it right, make it safe!*<sup>1</sup> und rief wie auch in den Vorjahren dazu auf, sich durch die Organisation von Aktivitäten und Veranstaltungen und die Beleuchtung von relevanten Gebäuden in der Farbe Orange an der globalen Kampagne zu beteiligen. Das übergeordnete Ziel des WHO World Patient Safety Day ist die Sensibilisierung der Öffentlichkeit, die Verbesserung des globalen Verständnisses von Patient:innensicherheit sowie die Umsetzung von Massnahmen zur Verbesserung der Patient:innensicherheit und zur Verringerung von Patient:innen-schädigungen.

Die Stiftung Patientensicherheit Schweiz (SPS) richtet seit 2015 jährlich in der Woche des World Patient Safety Day die Aktionswoche Patientensicherheit aus. In dieser Woche werden die Leistungserbringer dazu ermutigt, zum jeweiligen Thema Aktionen zu lancieren, um das Gesundheitswesen und die Öffentlichkeit für Patient:innensicherheit zu sensibilisieren. Zu diesem Zweck entwickelt die SPS Konzepte und Materialien bzw. Vorlagen (Poster, Aktionskarten, Videos, Pocket Cards, Handbücher etc.) und stellt diese den Leistungserbringern kostenlos zur Verfügung. Seit 2021 wurde zusätzlich die Beleuchtung von Gebäuden koordiniert und eine Social-Media-Kampagne lanciert.

## 2 Ziele

Das Thema der Aktionswoche 2024 orientierte sich wie auch in den Vorjahren am Thema des World Patient Safety Day, dieses Jahr stand die Diagnosesicherheit im Fokus. Folgende Ziele wurden gesetzt:

1. Sichtbarkeit für das Thema Patient:innensicherheit in der Schweiz erhöhen und insbesondere auf das Thema *Diagnostic Safety* aufmerksam machen resp. auf die Möglichkeiten zur Vermeidung von Diagnosefehlern (*Diagnostic Errors*).
2. Gute Beteiligungsmöglichkeiten für Leistungserbringer aller Sektoren und verschiedener Berufsgruppen bei der Aktionswoche bieten.
3. Partnerschaftliche Interaktionen und interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Gesundheitsfachpersonen mit Blick auf Patientensicherheit fördern, aber auch die Patient:innen /Angehörige befähigen (*Empowerment*), die Patientensicherheit selbst zu erhöhen.

Damit knüpft die Aktionswoche Patientensicherheit 2024 mit dem Thema *Diagnostic Safety* an verschiedene Ziele der EQK an:

---

<sup>1</sup> WHO Announcing World Patient Safety Day 2024, URL: [announcing-wpsd-2024.pdf \(who.int\)](https://www.who.int/news-room/feature-stories/world-patient-safety-day-2024) (Stand: 14.10.24)

- Übergeordneter Auftrag der Eidgenössischen Qualitätskommission (EQK)<sup>2</sup>: Förderung der Qualitätsentwicklung im Schweizer Gesundheitswesen.  
→ Diagnosefehler stellen eine Herausforderung für Qualität und Sicherheit im Gesundheitswesen dar.
- Diverse Anknüpfungspunkte zu spezifischen Jahreszielen der EQK<sup>3</sup>:
  - Diagnosefehler spielen bei der Sepsiserkennung und -behandlung eine wichtige Rolle (Ziel 2024-11).
  - Der Einbezug von Betroffenen in den Diagnoseprozess ist hochrelevant, um vermeidbare Diagnosefehler zu verhindern (Ziel 2024-09).
  - Diagnosequalität als relevanter Qualitätsindikator (Ziel 2024-08).
  - Verbesserung der Diagnosequalität und Vermeidung von Diagnosefehlern als Führungs- und Gouvernance-Aufgabe (Ziel 2024-04).

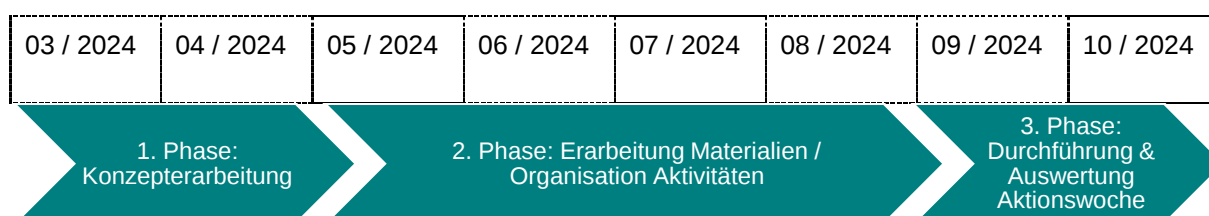
## 3 Umsetzung

### 3.1 Projektdauer und -vorbereitung

Am 2. Januar 2024 wurde das diesjährige Thema Diagnostic Safety des World Patient Safety Day bekannt gegeben und von SPS am 29. Februar 2024 über den allgemeinen Newsletter kommuniziert, nachdem der schweizweite Slogan definiert worden war: **Diagnose. Eine Teamsache.** (Französisch: **Diagnostic. Une affaire d'équipe.** / Italienisch: **Diagnosi. Un gioco di squadra.**)

Die Projektdauer erstreckte sich über die Monate Januar bis Oktober 2024, wobei die intensive Projektzeit ab Mai erfolgte (Projektlaufzeit EQK: 1. Mai – 31. Oktober 2024).

Die Projektdauer kann in drei Phasen unterteilt werden:



**Abbildung 1:** Projektdauer und -phasen

<sup>2</sup> BAG, EQK URL: [Eidgenössische Qualitätskommission \(EQK\) \(admin.ch\)](https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/kuv-leistungen/eqk/jahresziele-2024.pdf.download.pdf/Jahresziele%20der%20EQK%202024.pdf) (Stand: 03.10.2024)

<sup>3</sup> EQK Jahresziele 2024, URL: <https://www.bag.admin.ch/dam/bag/de/dokumente/kuv-leistungen/eqk/jahresziele-2024.pdf.download.pdf/Jahresziele%20der%20EQK%202024.pdf> (Stand: 17.10.2024)

### 3.2 Schwerpunkte

Der Fokus der Aktionswoche Patientensicherheit 2024 lag auf dem Einbezug aller relevanten Personen in den Diagnoseprozess, denn für eine präzise und sichere Diagnose braucht es nicht nur die *eine* erstbehandelnde Person, sondern Teamwork und einen guten Austausch zwischen allen Schnittstellen über den gesamten Diagnoseprozess hinweg. Dabei sollen neben verschiedenen Fachpersonen auch Patient:innen und Angehörigen einbezogen werden.

Es wurden zwei Ziele formuliert:

1. **Fachpersonen im Gesundheitswesen** sollen **sensibilisiert** werden, sich als Teil eines Diagnose-Teams zu betrachten, ihren Teil zur korrekten Diagnose beizutragen und die Diagnoseprozesse im eigenen Team immer wieder kritisch zu hinterfragen und miteinander zu diskutieren, beispielsweise im Rahmen eines Qualitätszirkels.
2. Das **Bewusstsein von Patient:innen** soll dafür gestärkt werden, dass auch sie einen Beitrag zur sicheren Diagnose leisten können, beispielsweise durch Vorbereitung und Weitergabe relevanter Informationen.

Sämtliche Aktivitäten und Materialien wurden aus diesen beiden Zielen abgeleitet.

Dabei wurden die **zwei Faktoren** berücksichtigt, welche gemäss WHO massgeblichen Einfluss auf die Diagnosesicherheit haben: **systembedingte Faktoren** (z. B. mangelnde Kommunikation zwischen medizinischem Personal oder zwischen medizinischem Personal und Patient:innen; ineffiziente Teamarbeit) und **kognitive Faktoren** (z. B. Ausbildung und Erfahrung des Fachpersonals).

### 3.3 Produkte und Aktivitäten

Eine Übersicht mit den Links zu allen im Folgenden genannten Produkten und Aktivitäten ist unter Kapitel 3.5 zu finden.

#### Materialien in der Toolbox

Die [Toolbox](#) stand seit dem 29. Februar 2024 auf der Aktionswoche-Website zum Download zur Verfügung und wurde laufend ergänzt. Alle Materialien waren auf Deutsch, Französisch und Italienisch und in verschiedenen Formaten für den digitalen und analogen Einsatz vorhanden:

- **Allgemeine Materialien zur Unterstützung** von Leistungserbringern bei der Teilnahme an der Aktionswoche: Key Visual, statisch und animiert; verschiedene Poster (*Wir machen mit!*), auch individualisierbar; Wallpaper; Social-Media-Vorlage.
- **Kurzanleitung für den Einsatz des Calibrate Dx Tool** der Agency for Healthcare Research and Quality (AHRQ)<sup>4</sup> zur Selbstevaluation und Verbesserung der Diagnosequalität: Die Anleitung unterstützt sowohl bei der Vorbereitung als auch bei der Durchführung mit Instruktionen, Beispielen und Anregungen. Die Übung eignet sich für alle Versorgungsbereiche. Jede Person, die direkt

<sup>4</sup> AHRQ, URL: <https://www.ahrq.gov/> (Stand: 14.10.2024)

oder indirekt an der Diagnosestellung beteiligt ist, kann das Calibrate Dx Tool einsetzen. Es kann zum Beispiel im Rahmen von Qualitätszirkeln angewendet werden, um Diagnoseprozesse mit Kolleg:innen derselben Berufsgruppe oder interprofessionell zu evaluieren.

- **Tipps für Patient:innen** zur Mitwirkung im Diagnoseprozess (*Seien Sie Spezialist:in in eigener Sache!*): Poster und Wallpaper, die Leistungserbringer in ihrer Organisation einsetzen konnten, um ihre Patient:innen zu sensibilisieren.

### Online-Befragung unter Mitarbeitenden im Gesundheitswesen zur Behandlungsqualität und Diagnosesicherheit in ihrer Organisation

- **Ziel:** Gewinn von grundlegenden Erkenntnissen darüber, wie Fachpersonen in Schweizer Gesundheitsorganisationen die Behandlungsqualität und die Diagnosesicherheit in ihrer Organisation einschätzen
- **Zielgruppe:** alle Fachkräfte im Gesundheitswesen, die sowohl direkt als auch indirekt an der Patient:innenversorgung beteiligt sind
- **Quellen:** AHRQ SOPS® Medical Office Survey V 1.0<sup>5</sup> und AHRQ SOPS® Diagnostic Safety Supplemental Item Set for the SOPS Medical Office Survey<sup>6</sup>
- **Laufzeit:** 10. Juni – 31. August 2024
- **Anzahl Teilnehmende:** 746 Personen
- **Ergebnisse:** Siehe Kapitel 3.4; Einblick in die Ergebnisse in drei LinkedIn-Postings während der Aktionswoche; darüber hinaus können die Ergebnisse eine wertvolle Informationsgrundlage für zukünftige Projekte und Massnahmen zur Verbesserung der Diagnosesicherheit bieten.

### Veranstaltungen

- **Webinar *The importance of teamwork in the diagnostic process: What's the evidence?*** am 19. September 2024 (auf Englisch): Vortrag von Prof. Dr. Juliane Kämmer, SNSF Starting Grant Professorin und Leiterin des CoMind Lab an der Universitätsklinik für Notfallmedizin der Universität Bern, u. a. zur Bedeutung der Diagnosequalität für die gesamte Patient Journey im Gesundheitssystem, zur Bedeutung der Teamarbeit für den Diagnoseprozess, zu Best Practice für eine effektive Teamarbeit und zum Umgang mit aktuellen Herausforderungen im Diagnoseprozess; anschließende Expertendiskussion und Q&A mit Prof. Dr. med. Wolf Hautz, PD Dr. med. Sven Ständer und Prof. Dr. med. Alexander Tarnutzer zu einem breiten Spektrum an Aspekten rund um die Diagnosesicherheit, u. a. zum Einbezug von Patient:innen, zur Messung von Diagnosequalität, zu finanziellen Ressourcen und zu Safety-II; 70 Teilnehmende; [Aufzeichnung des Webinars](#) auf YouTube und [Präsentation des Vortrags](#) auf der Website verfügbar.

<sup>5</sup> AHRQ, URL: [SOPS Medical Office Survey, Version: 1.0 Language: English \(ahrq.gov\)](https://www.ahrq.gov/sops/) (Stand: 17.10.2024)

<sup>6</sup> AHRQ, URL: [SOPS® Diagnostic Safety Supplemental Item Set for the SOPS Medical Office Survey \(ahrq.gov\)](https://www.ahrq.gov/sops/) (Stand: 17.10.2024)



- **CIRRNET Incident Talk *Diagnose – vollständig, vorhanden, korrekt?*** am 11. September 2024 (auf Deutsch): Interaktive Online-Fallbesprechung von CIRRNET-Meldungen zum Thema Diagnosesicherheit unter der Leitung von Helmut Paula, Leiter CIRRNET; interprofessioneller Austausch zu Erfahrungen mit verzögerten, falschen oder fehlenden Diagnosen, zu Ursachen und Lösungsansätzen; 30 Teilnehmende; [Zusammenfassung](#) auf der Website verfügbar.

### Weiteres Informationsmaterial

- **Video-Fachvortrag *Decision Making and Diagnostic Reasoning*** von PD Dr. med. Sven Staender, Spezialist für Anästhesiologie und Intensivmedizin und Mitglied im Kompetenzzentrum Medizin – Ethik – Recht Helvetiae (MERH) der Universität Zürich, zu den kognitiven Faktoren im Diagnoseprozess (auf Englisch; Länge 12 Minuten; verfügbar auf [YouTube](#); publiziert während der Aktionswoche am 18. September 2024): Der Vortrag stellt die zwei grundlegenden Arten des Denkens (System 1 und System 2) und die damit verbundenen Risiken in Bezug auf den Diagnoseprozess (Heuristiken) vor und gibt Empfehlungen, wie Fachpersonen, die Diagnosen stellen, damit am besten umgehen.
- **Interview mit eHealth Suisse zum Nutzen des elektronische Patientendossiers (EPD) für den Diagnoseprozess:** eHealth Suisse beantwortete verschiedene Fragen zum Einfluss des EPD auf den Diagnoseprozess und die Diagnosesicherheit, u. a. wie das EPD den Diagnoseprozess erleichtern, Problemen beim Austausch von Informationen an Schnittstellen verschiedener Versorgungsbereiche entgegenwirken und eine aktive Beteiligung von Patient:innen am Diagnoseprozess fördern kann. Das Interview ist in Textform auf der [Website](#) auf Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar. SPS positionierte sich damit explizit als Unterstützerin des EPD.

### Sichtbarkeitsaktion

- Schweizweiter Aufruf zu einer Sichtbarkeitsaktion in Orange, der Farbe der Patient:innensicherheit (Unterstützungsmaterialien in der Toolbox).
- [Bestellmöglichkeit](#) kostenloser Aktionswoche-Sticker (auf Deutsch, Französisch, Italienisch verfügbar), die Fachpersonal während der Aktionswoche auf der Kleidung tragen oder anderweitig einsetzen konnte.
- Aufruf zur Anmeldung von Sichtbarkeitsaktionen über das [Online-Formular](#) und Pflege der öffentlich zugänglichen [Übersichtskarte in Google Maps](#) mit den angemeldeten Standorten.
- Sammlung von Bildern von Sichtbarkeitsaktionen verschiedener Organisationen und Zusammenstellung in einer Galerie von Impressionen, verfügbar auf der [Website](#).
- Durchführung einer eigenen Sichtbarkeitsaktion der SPS: Alle digitalen Kanäle der SPS wurden während der Aktionswoche in Orange und mit den Aktionswoche-Visuals eingerichtet (Homepage; LinkedIn-Profil; MS Teams; E-Mailsignatur; LinkedIn-Post mit Teamfoto in Orange).

Alle Produkte und Aktivitäten wurden durch eine kontinuierlichen Kommunikationskampagne vom 29. Februar bis 26. September 2024 via Spezialnewsletter, Website, LinkedIn, Einbezug des SPS-Netzwerks und der Fachmedien begleitet, siehe Kapitel 4.

### 3.4 Exkurs zu den Ergebnissen der Online-Befragung

An der anonym durchgeführten Befragung zur Diagnosesicherheit in der eigenen Organisation haben von Mitte Juni bis Ende August 2024 insgesamt 746 Personen teilgenommen.

#### Demographische Angaben und allgemeine Bewertung der Diagnosequalität

- Den grössten Anteil der Teilnehmenden stellt das Pflegepersonal dar (n = 399), gefolgt von Ärzt:innen (N:70) und Qualitäts-/Riskomanager:innen (n = 62). 443 Teilnehmende sind in einem Allgemeinspital tätig, weitere sind Mitarbeitende aus einer Spezialklinik z. B. Pädiatrie, Geriatrie etc. (n = 91) und vom ambulanten Pflegedienst (n = 61). 79 % der Teilnehmenden haben Deutsch als Hauptsprache in ihrem Berufsalltag angegeben, 12 % Französisch und 7 % Italienisch. Die meisten Befragten haben mehr als elf Jahre Berufserfahrung. Etwas weniger als die Hälfte (43 %) haben eine Leitungsfunktion inne.
- Die **Gesamtheit der Massnahmen**, die in ihrer Organisation eingesetzt werden, um falsche, verpasste oder verspätete Diagnosen zu verhindern, bewerteten die Befragten mit durchschnittlich **6.7** auf einer Skala von 0 (sehr schlecht) bis 10 (sehr gut). Bei den Antworten wurde die gesamte Range der Skala von 0 bis 10 ausgenutzt.
- Die Bewertung durch Fachpersonen in **Alters- und Pflegeheimen** liegt dabei in der Tendenz mit 5.3 tiefer als der Durchschnitt und tiefer als im Allgemeinspital (6.9), anderen Kliniken (6.3) und im ambulanten Sektor (6.7).
- Die **verschiedenen Berufsgruppen** bewerten die Massnahmen in ihrer Organisation unterschiedlich: Während Ärzt:innen und Pflegepersonal mit 7.0 bzw. 6.8 bewerten, bewerten Qualitäts- und Risikomanager:innen mit 6.1 tendenziell niedriger und Therapeut:innen mit 7.8 höher.
- Zwischen den **Sprachregionen** lassen sich in der Gesamtbewertung der Massnahmen tendenziell keine grossen Unterschiede ausmachen.

#### Teamwork und Kommunikation im Diagnoseprozess (intern und extern)

- Knapp 80 % der Teilnehmenden stimmen zu oder voll und ganz zu, dass in ihrer Organisation alle Mitarbeitenden ermutigt werden, ihre Bedenken über den Gesundheitszustand von Patient:innen mitzuteilen. Das spricht tendenziell für eine **offene Kommunikations- und Speak-up-Kultur**, auch wenn es noch Verbesserungspotential gibt.
- Der Aussage, dass eine Fachperson eine andere Fachperson in der eigenen Organisation informiert, wenn sie denkt, dass diese eine Diagnose verpasst haben könnte, stimmen dabei allerdings

nur gut 60 % zu oder voll und ganz zu – dies lässt vermuten, dass die **Speak-up-Kultur im Hinblick auf Diagnosefehler** noch gestärkt werden kann.

- Mehr als ein Viertel der Teilnehmenden stimmt nicht oder überhaupt nicht zu, dass in ihrer Organisation die Mitarbeitenden informiert werden, wenn eine Diagnose verpasst, falsch oder verspätet gestellt wird. Wenn Diagnosefehler nicht offen thematisiert werden und es beispielsweise bei Schicht- und Personalwechseln kein **Feedback** gibt, fehlt die Möglichkeit, aus den Fehlern zu lernen und Massnahmen zur Verbesserung der Diagnosesicherheit in der Organisation zu treffen.
- Die Befragung zeigt auch, dass immer wieder **Probleme beim Austausch** von korrekten, vollständigen und rechtzeitigen Informationen an Schnittstellen mit externen Organisationen auftreten: 15.1 % der Teilnehmenden melden **wöchentlich oder häufiger** derartige Probleme mit Arztpraxen/externen Spezialist:innen, 13.6 % mit Spitälern, 10.2 % mit externen Laboren oder Institutionen zur Bildgebung und 10.1 % mit Apotheken. Andere häufig genannte Schnittstellen, an denen es zu Problemen kommt, sind Pflegeheime und ambulante Pflegedienste.

### Bereiche mit erhöhtem Risiko für Diagnosefehler

- Beim Zugang zu Versorgung, bei Testergebnissen von Laboruntersuchungen oder Bildgebungen sowie bei der Patient:innendokumentation treten regelmässig Ereignisse auf, die das Risiko für verzögerte, verpasste oder falsche Diagnosen und damit für Patient:innengefährdungen erhöhen können:
- Fast 20 % der Teilnehmenden gaben an, dass Patient:innen in ihrer Organisation **monatlich oder häufiger** nicht innerhalb von 48 Stunden einen Termin für ein akutes oder schwerwiegendes Problem bekommen konnten.
- Dass Ergebnisse einer Laboruntersuchung oder Bildgebung **nicht rechtzeitig vorlagen**, kam ebenfalls gemäss 20 % der Teilnehmenden monatlich oder häufiger vor.
- 15.8 % gaben an, dass ein kritisches abnormales Ergebnis **monatlich oder häufiger** nicht innerhalb eines Werktages nachverfolgt wurde.
- Dass alle Testergebnisse, auch unauffällige, den Patient:innen mitgeteilt werden, ist gemäss fast 35 % der Befragten **nicht oder überhaupt nicht** der Fall.
- Hinsichtlich der Patient:innendokumentation stimmen über 30 % **nicht oder überhaupt nicht** der Aussage zu, dass diese bis zum Ende des regulären Arbeitstages abgeschlossen wird.
- Dass Differentialdiagnosen dokumentiert werden, wenn andere Diagnosen nicht ausgeschlossen wurden, bewerteten mehr als 15 % als in ihrer Organisation **nicht oder überhaupt nicht zutreffend**.



### 3.5 Übersicht der Links zu Produkten und Aktivitäten

Nachfolgend sind alle Links zu den oben beschriebenen Materialien und Aktivitäten im Rahmen der Aktionswoche Patientensicherheit aufgeführt. Wo nicht anders angegeben, handelt es sich um den deutschen Link. Die französische und italienische Version sind jeweils auf der französischen resp. italienischen Website abrufbar.

- **Aktionswoche-Website**
    - Deutsch: [patientensicherheit.ch/aktionswoche](https://patientensicherheit.ch/aktionswoche)
    - Französisch: [securitedespatients.ch/semaine-daction](https://securitedespatients.ch/semaine-daction)
    - Italienisch: [sicurezzadeipazienti.ch/settimana-dazione](https://sicurezzadeipazienti.ch/settimana-dazione)
  - **Toolbox** ([ZIP-Datei](#)) mit allen Materialien, verfügbar auf Deutsch, Französisch und Italienisch):
    - [Kurzanleitung zum Calibrate Dx Tool](#) (PDF)
    - Allgemeine Materialien: Key Visual ([statisch](#), JPG; [animiert](#), GIF), *Wir machen mit!* ([Poster](#), PDF; [Poster individualisierbar](#), PPT; [Wallpaper](#), JPG; [Social-Media-Vorlage](#), JPG)
    - Material für Patient:innen: *Seien Sie Spezialist:in in eigener Sache!* ([Poster](#), PDF; [Wallpaper](#), JPG)
  - **Video-Kurzvortrag** [Decision Making and Diagnostic Reasoning](#) von PD Dr. med. Sven Staender (YouTube, Englisch)
  - **Webinar-Aufzeichnung** [The importance of teamwork in the diagnostic process: What's the evidence?](#) vom 19. September 2024 (YouTube, Englisch) und [Präsentation von Prof. Dr. Juliane Kämmer](#) (PDF, Englisch)
  - **Incident Talk** vom 11. September 2024 *Diagnose – vollständig, vorhanden, korrekt?*, [Zusammenfassung der interaktiven Online-Fallbesprechung von CIRNET-Meldungen](#) (PDF, Deutsch)
  - **Interview** [Der Nutzen des EPD für die Diagnosesicherheit](#) mit eHealth Suisse (Deutsch, Französisch, Italienisch)
  - **Übersichtskarte** mit angemeldeten Aktionen 2024 (Google Maps):  
[Aktionswoche 2024 / Semaine d'action 2024/ Settimana d'azione 2024 – Google My Maps](#)
- Ergebnisse der Online-Befragung** zur Diagnosesicherheit in Schweizer Gesundheitsorganisationen (alle auf LinkedIn auf Deutsch und Französisch publiziert)
- [Posting 1 \(demographische Angaben und allgemeine Bewertung\)](#)
  - [Posting 2 \(Teamwork und Kommunikation im Diagnoseprozess\)](#)
  - [Posting 3 \(Bereiche mit erhöhten Risiken für Diagnosefehler\)](#)

## 4 Kommunikation und Reichweite

### 4.1 Kommunikationsmassnahmen

Die Aktionswoche Patientensicherheit 2024 wurde durch eine kontinuierliche Kommunikationskampagne vom 29. Februar bis 26. September 2024 über alle Kommunikationskanäle der SPS begleitet, um die Informationen breitestmöglich zu streuen, möglichst viel Aufmerksamkeit und Reichweite zu generieren und eine hohe Teilnahme schweizweit zu erzielen. Fast alle Massnahmen wurden dreisprachig umgesetzt.

#### Visueller Auftritt

- Eigener visueller Auftritt in der Primärfarbe Orange mit Key Visual, grafischen Elementen, Icons etc. unter Einhaltung über alle Kommunikationskanäle und -massnahmen hinweg
- Ziel: Einheitlicher Auftritt, Wiedererkennungswert, Abhebung von anderen Projekten der SPS, Erweckung von Aufmerksamkeit für Patient:innensicherheit

#### Website

- Publikation einer eigenen dreisprachigen Unterseite zur Aktionswoche auf der SPS-Website am 29. Februar 2024
- Laufende Aktualisierung und Ergänzung von Informationen und Materialien, kontinuierliche Pflege der Übersichtskarte mit angemeldeten Aktionen, Landing Pages für bestimmte Kommunikationsmassnahmen

#### Spezialnewsletter (und allgemeiner Newsletter)

- Versand von vier dreisprachigen Spezialnewslettern zur Aktionswoche an jeweils ca. 3'100 Empfänger:innen
  - 11. April 2024: Ankündigung Thema, Ziele, Inhalte, Anmeldung, Stickerbestellung
  - 13. Juni 2024: Einladung zur Befragung; Patient:innenposter; Webinar; Incident Talk; Reminder Anmeldung, Stickerbestellung
  - 6. August 2024: Kurzanleitung zum Calibrate Dx Tool; Ankündigung Videovortrag zu kognitiven Faktoren von PD Dr. med. Sven Staender; Hinweise auf Events anderer Organisationen zum Aktionswoche-Thema; Sichtbarkeitsaktion; Reminder Befragung
  - 26. September 2024: Zusammenfassung aller Informationen und Materialien / Impressionen
- Beiträge zur Aktionswoche im allgemeinen SPS-Newsletter (Deutsch und Französisch) an jeweils ca. 3'100 Empfänger:innen
  - 29. Februar 2024: Editorial mit allgemeiner Ankündigung (Datum, Thema und Slogan)
  - 11. Juli 2024: Befragung / Incident Talk

- 29. August 2024: Reminder zu Befragung und Webinar
- 10. Oktober 2024: Kurzanleitung zum Calibrate Dx Tool

### LinkedIn

- 20 Postings vom deutschen Account und 17 Postings vom französischen Account im Zeitraum vom 13. März bis 26. September 2024 mit variierenden Inhalten (Fakten aus der Forschung zu Diagnosefehlern; Ankündigung der Aktivitäten und Veranstaltungen, Sichtbarkeitsaktion der SPS, Befragungsergebnisse, Verbreitung der diversen Materialien etc.) und Zwecken (Information, Promotion, Awareness etc.)
- Tägliche Postings während der Aktionswoche vom 16. bis 20. September 2024

### YouTube

- Publikation des Videovortrags zu kognitiven Faktoren von PD Dr. med. Sven Staender am 18. September 2024
- Publikation der Aufzeichnung des Webinars vom 19. September 2024 am 23. September 2024

### Mailings an Multiplikatoren

- Diverse Mailings von Juni bis August an potentielle Multiplikatoren aus verschiedensten Versorgungsbereichen und allen Sprachregionen (Stiftungsrat der SPS, nationale und regionale Fach- und Berufsverbände, nationale Gesundheitsinstitutionen, Partner etc.)
- Versand von zielgruppengerechten Informationen mit der Aufforderung, diese im eigenen Netzwerk an Mitglieder etc. weiterzuleiten inkl. Text- und Bildmaterial für die Verwendung auf verschiedenen Kanälen

### Paid Ads

- [REISO – Revue d'information en social et santé](#): Platzierung einer animierten Grafik als *Affiche de la semaine* vom 15. bis 21. Juli 2024, Ziel: breitere Streuung der Online-Befragung in der Westschweiz
- LinkedIn: Sponsored Post zum Webinar vom 6. bis 18. September 2024, Ziel: breitere Streuung des Webinars im gesamten deutschsprachigen Raum

### Fachmedien

- Angebot redaktioneller Beiträge an diverse Fachmedien in verschiedensten Versorgungsbereichen und allen Sprachregionen (online, print, TV, Radio) zwischen Juni und August 2024, z. B. Schweizer Ärztezeitung / Bulletin des médecins suisses; der informierte arzt / die informierte ärztin; la gazette médicale; Medical Tribune / Tribune Médical / Medical Tribune Ticino; Pharmaceutical-Tribune.ch; vsao Journal / Journal asmac; Revue Médicale Suisse (revmed.ch); Krankenpflege

(SBK); astrea Bulletin; Rete Uno; Puls; diagnose; Gesundheitssendung CheckUp; medinside; Competence (H+); Gesundheit heute; praxis gsundheit

- PharmaJournal: Anfrage für ausführlichen redaktionellen Artikel in der August-Ausgabe mit Fokus Diagnosesicherheit in Apotheken auf Deutsch und Französisch (print); Ankündigung der Aktionswoche in der Juni-Ausgabe auf Deutsch und Französisch (print)

### Sonstiges

- **Veranstaltungen und Vorträge:** Platzierung/Erwähnung der Aktionswoche und spezifischer Aktivitäten (Befragung/Webinar/Incident Talk) bei eigenen Veranstaltungen (z. B. beim CIRNET-Netzwerktreffen am 20. Juni 2024) und in Vorträgen bei externen Veranstaltungen durch Mitarbeitende der SPS (z. B. an der careArt in Basel am 11. Juni 2024, im Rahmen des CAS Medication Safety im Juli 2024, bei der APS-Jahrestagung in Essen am 30. August 2024)
- **Externe Veranstaltungskalender:** Listung der Aktionswoche Patientensicherheit und des Webinars in diversen Online-Veranstaltungskalendern (REISO, Competence, Swiss Medical Events, Swiss Medical Forum, congress-info.ch)
- Verschiedene **Banner** in der E-Mailsignatur der SPS-Mitarbeitenden zwischen April und September mit Verlinkung zur Aktionswoche-Website (allgemeine Ankündigung, Befragung, Webinar, Durchführung Aktionswoche)

## 4.2 Internationale Präsenz

Wie in den Vorjahren präsentierte SPS ihre Aktivitäten im Rahmen der Aktionswoche 2024 auch international.

- Gemeinsames **Statement der DACH-Organisationen für Patientensicherheit**, Aktionsbündnis Patientensicherheit aus Deutschland und Plattform Patient:innensicherheit aus Österreich, am 11. September 2024 auf LinkedIn: «Wir fordern anlässlich des diesjährigen Welttags der Patientensicherheit mit dem Motto *Improving Diagnosis for Patient Safety* alle Gesundheitsfachpersonen dazu auf, die Diagnoseprozesse in ihrer eigenen Organisation mit dem jeweiligen Diagnosteam zu überprüfen, um die diagnostische Genauigkeit zu verbessern und damit die Patientensicherheit zu stärken.»
- Teilnahme an der **World Patient Safety Day 2024 Global Consultation** der WHO in Genf am 10. und 11. September 2024 zur weltweiten Verbesserung der Diagnosesicherheit sowie zu den Fortschritten und Herausforderungen bei der Umsetzung des Global Patient Safety Action Plan 2021–2030.
- Einreichung der Aktivitäten für die Patient:innensicherheit in der Schweiz rund um den World Patient Safety Day über das Formular der WHO für den **World Patient Safety Day 2024 Global Celebrations Report**, den die WHO im Frühjahr des Folgejahres publiziert.

- Teilen der Aktivitäten und Produkte im Rahmen der Aktionswoche Patientensicherheit mit dem **Global Patient Safety Network** via E-Mail an alle Mitglieder des Netzwerks mit einem dreiseitigen englischsprachigen Flyer am 27. September 2024.
- Sonstiges:
  - Da das **Online-Anmeldeformular** immer häufiger auch von ausländischen Institutionen genutzt wird (Anmeldungen aus Deutschland, Österreich und Italien), wurden diese dieses Jahr zum ersten Mal auch auf die Übersichtskarte aufgenommen.
  - Das Krankenhaus Kufstein in Österreich hat die Informationen der Aktionswoche-Website der SPS und die Materialien der Toolbox nicht nur für ihre Aktionen am Welttag der Patientensicherheit eingesetzt, sondern auch bei ihrem Tag der offenen Tür zum Thema Diagnosesicherheit, der im Oktober 2024 stattfand.

### 4.3 Ergebnisse und Reichweite

#### Teilnahme von Gesundheitsinstitutionen

Knapp **140 Standorte von Gesundheitsinstitutionen** haben sich für die Aktionswoche Patientensicherheit über das Online-Formular angemeldet (Vorjahr: 120 Standorte). Eine grosse Anzahl von Sektoren war vertreten, u. a.: Akutbereich (öffentliche und private Spitäler), Rehabilitationskliniken, Langzeitbereich, ambulante Pflege (Spitex), ambulante Praxen (Hausarztpraxen etc.), Apotheken und Anbieter von technischen Hilfsmitteln.

Neben den Institutionen, die sich über das Online-Formular angemeldet haben, haben sich viele weitere Organisationen (Leistungserbringer, Verbände, Kantone, Bildungsinstitutionen, sonstige Institutionen des Gesundheitswesens wie swissmedic, eHealth Suisse u. a.) an der Aktionswoche beteiligt, indem sie eigene Aktivitäten durchgeführt haben oder die Materialien und Informationen von SPS geteilt haben. Diese Aktivitäten waren beispielsweise auf LinkedIn, auf deren Websites oder in deren Newslettern sichtbar (Beispiele: [H+ Die Spitäler der Schweiz](#), [GSASA](#)).

#### Aktionswoche-Sticker

Es wurden knapp 18'000 Aktionswoche-Sticker bestellt, die während der Aktionswoche von Mitarbeitenden in verschiedenen Versorgungsbereichen getragen wurden. (Im Vergleich zum letzten Jahr mit 19'000 versendeten Stickern ist die Nachfrage ähnlich hoch geblieben.)

#### Veranstaltungen

Am kostenlosen Webinar *The importance of teamwork in the diagnostic process* am 19. September 2024 nahmen rund 70 Personen live teil und zum jetzigen Stand wurde die Aufzeichnung im Nachhinein 122 Mal aufgerufen (Stand: 14. Oktober 2024).

Am ebenfalls kostenlosen virtuellen CIRNET Incident Talk am 11. September 2024 haben 30 Personen teilgenommen.

Bei beiden Veranstaltungen waren die Teilnehmenden eingeladen, sich aktiv einzubringen, wovon auch Gebrauch gemacht wurde.

### Spezialnewsletter zur Aktionswoche

Der Aktionswoche-Newsletter wurde jeweils an ca. 3'100 Abonnenten versendet. Die vier Ausgaben haben eine durchschnittliche Öffnungsrate von 46 % und eine durchschnittliche Öffnungsklickrate von 26 %. Das heisst, knapp die Hälfte der Abonnenten haben den Newsletter geöffnet und davon haben gut ein Viertel mindestens einen der enthaltenen Links angeklickt. (Diese Werte entsprechen den Werten des allgemeinen Newsletters der SPS.) Der dritte Aktionswoche-Newsletter vom 6. August 2024 hatte die höchste Öffnungsrate von 51 % und insbesondere eine auffällig hohe Klickrate von 42 %. Nach der Hauptseite der Aktionswoche wurde hier die Kurzanleitung zum Calibrate Dx Tool am häufigsten angeklickt.

### Aktionswoche-Website und Unterseiten

Die Hauptseite zur Aktionswoche war im Zeitraum von der Aufschaltung und ersten Kommunikation am 29. Februar 2024 bis heute (Stand: 15. Oktober 2024) sehr gut besucht und nach der Homepage die meistbesuchte Seite. In der Tabelle unten sind die Zahlen für Besucher:innen und Seitenaufrufe für alle Seiten im Zusammenhang mit der Aktionswoche in Deutsch, Französisch und Italienisch ersichtlich.

Das Interview mit eHealth Suisse zum Nutzen des EPD für die Diagnosesicherheit war trotz Erwähnung im 4. Spezialnewsletter, Präsentation auf der Aktionswoche-Seite sowie eigenem LinkedIn-Post gering besucht.

**Tabelle 1:** Anzahl Seitenaufrufe und Besucher:innen der Aktionswoche-Seiten vom 29.02.2024 bis 15.10.2024

| Seiten                                           | Deutsch  |               | Französisch |               | Italienisch |               |
|--------------------------------------------------|----------|---------------|-------------|---------------|-------------|---------------|
|                                                  | Besucher | Seitenaufrufe | Besucher    | Seitenaufrufe | Besucher    | Seitenaufrufe |
| Aktionswoche-Hauptseite                          | 4'807    | 6'712         | 2'215       | 3'185         | 876         | 1'402         |
| SPS Homepage (als Vergleichswert zur Einordnung) | 8'485    | 12'062        | 1'925       | 2'427         | 348         | 581           |
| Anmeldung & Stickerbestellung                    | 432      | 554           | 190         | 236           | 61          | 88            |
| Interview mit eHealth Suisse zum EPD             | 59       | 87            | 42          | 63            | 9           | 17            |

Es wurden zudem zwei Landing Pages für bestimmte Kommunikationsmassnahmen erstellt, zum Webinar sowie zur Befragung. Deren Hauptinhalte sind in anderen Tools angelegt (Anmeldung zum Webinar in Zoom und die Befragung in Microsoft Forms), daher sind auch hier die Nutzungszahlen eher gering.

**Tabelle 2:** Anzahl Seitenaufrufe und Besucher:innen der Landing Pages vom 29.02.2024 bis 15.10.2024

| Seiten                            | Deutsch  |               | Französisch |               | Italienisch          |                      |
|-----------------------------------|----------|---------------|-------------|---------------|----------------------|----------------------|
|                                   | Besucher | Seitenaufrufe | Besucher    | Seitenaufrufe | Besucher             | Seitenaufrufe        |
| Landing Page zur Online-Befragung | 89       | 120           | 44          | 72            | Seite nicht erstellt | Seite nicht erstellt |
| Landing Page zum Webinar          | 190      | 250           | 73          | 103           | 5                    | 14                   |

Besonders hohe Besucher:innen- und Seitenaufrufzahlen wurden an Tagen mit Kommunikationsmassnahmen verzeichnet, beispielsweise nach Newsletterversänden oder LinkedIn-Beiträgen oder an Tagen, an denen Veranstaltungen wie der Incident Talk und das Webinar stattgefunden haben.

## Social Media

### LinkedIn

Im Zeitraum vom 13. März bis 26. September 2024 wurden insgesamt 20 LinkedIn-Posts zur Aktionswoche vom deutschen Account und 17 vom französischen Account gepostet.

Das deutsche Profil wurde in diesem Zeitraum 1'155 Mal aufgerufen, das französische 499 Mal.

Es wurden im genannten Zeitraum 634 neue Follower:innen für den deutschen Account (Gesamtzahl Stand 15. Oktober 2024: 1'402 Follower:innen) und 321 für den französischen (Gesamtzahl Stand 15. Oktober 2024: 1'120 Follower:innen) gewonnen.

Somit konnte SPS über LinkedIn eine hohe Reichweite erzielen und die Informationen zur Aktionswoche verbreiten.

Die fünf erfolgreichsten Posts vom deutschsprachigen Account hinsichtlich Impressions (Impression = wie oft wurde der Beitrag im Feed von Nutzer:innen angezeigt):

**Tabelle 3:** Top-5-LinkedIn-Posts zur Aktionswoche hinsichtlich Impressions (deutscher Account)

| Thema des Beitrags                                                                      | Erstellt am | Impressions | Engagement-Rate |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|
| Webinar (sponsored)*                                                                    | 03.09.2024  | 5'866       | 1.26            |
| Facts Diagnosefehler / Ziele der Aktionswoche                                           | 11.04.2024  | 3'670       | 3.73            |
| Patient:innen als Teil des Diagnoseteams                                                | 03.05.2024  | 2'899       | 4.31            |
| Facts zu Störungen in der Teamarbeit als Ursache für Diagnosefehler/Ankündigung Webinar | 05.06.2024  | 2'027       | 6.66            |
| DACH-Statement zur Diagnosesicherheit/Link zur Kurzanleitung zu Calibrate Dx            | 11.09.2024  | 1'805       | 4.04            |
| World Patient Safety Day / Befragungsergebnisse Teil 1/3                                | 17.09.2024  | 1'722       | 4.30            |

\*Sponsored Post, daher ausser Konkurrenz bzgl. Impressions. Paid ad hatte keinerlei Wirkung hinsichtlich Engagement und effektiver Anmeldungen.

Die fünf erfolgreichsten Posts vom deutschsprachigen Account hinsichtlich Engagement-Rate (Engagement-Rate = Verhältnis der Interaktionen [Likes, Kommentare, Shares, Klicks] zur Gesamtzahl der Impressionen):

**Tabelle 4:** Top-5-LinkedIn-Posts zur Aktionswoche hinsichtlich Engagement-Rate (deutscher Account)

| Thema des Beitrags                                                                      | Erstellt am | Impressions | Engagement-Rate |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|
| Aufruf Sichtbarkeitsaktion in Orange                                                    | 31.07.2024  | 1'360       | 8.82            |
| Global Patient Safety Day Consultation der WHO in Genf                                  | 10.09.2024  | 885         | 8.59            |
| Kognitive Faktoren für die Diagnosesicherheit; Filmvortrag Sven Staender                | 18.09.2024  | 893         | 8.29            |
| Start Aktionswoche Patientensicherheit (Sichtbarkeitsaktion Teamfoto)                   | 16.09.2024  | 1'692       | 7.39            |
| Facts zu Störungen in der Teamarbeit als Ursache für Diagnosefehler/Ankündigung Webinar | 05.06.2024  | 2'027       | 6.66            |

Die fünf erfolgreichsten Posts vom französischsprachigen Account hinsichtlich Impressions (Impression = wie oft wurde der Beitrag im Feed von Nutzer:innen angezeigt):

**Tabelle 5:** Top-5-LinkedIn-Posts zur Aktionswoche hinsichtlich Impressions (französischer Account)

| Titel des Beitrags                                                                      | Erstellt am | Impressions | Engagement Rate |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|
| Patient:innen als Teil des Diagnoseteams                                                | 03.05.2024  | 2'341       | 6.54            |
| Nutzen des EPD (Interview eHealth Suisse)                                               | 13.09.2024  | 1'905       | 5.41            |
| Facts Diagnosefehler / Ziele der Aktionswoche                                           | 11.04.2024  | 1'497       | 5.68            |
| Start Aktionswoche Patientensicherheit (Sichtbarkeitsaktion Teamfoto)                   | 16.09.2024  | 1'266       | 6.40            |
| Facts zu Störungen in der Teamarbeit als Ursache für Diagnosefehler/Ankündigung Webinar | 05.06.2024  | 1'247       | 5.61            |

Die fünf erfolgreichsten Posts vom französischsprachigen Account hinsichtlich Engagement-Rate (Engagement-Rate = Verhältnis der Interaktionen [Likes, Kommentare, Shares, Klicks] zur Gesamtzahl der Impressionen):

**Tabelle 6:** Top-5-LinkedIn-Posts zur Aktionswoche hinsichtlich Engagement-Rate (französischer Account)

| Titel des Beitrags                                                       | Erstellt am | Impressions | Engagement Rate |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-----------------|
| Kognitive Faktoren für die Diagnosesicherheit; Filmvortrag Sven Staender | 18.09.2024  | 599         | 10.68           |
| Aufzeichnung Webinar                                                     | 23.09.2024  | 486         | 8.44            |
| Abschluss Aktionswoche/Impressionen von Teilnehmenden                    | 25.09.2024  | 758         | 8.31            |
| Aufruf Sichtbarkeitsaktion in Orange                                     | 31.07.2024  | 666         | 7.96            |
| Global Patient Safety Day Consultation der WHO in Genf                   | 10.09.2024  | 740         | 7.57            |

Eine hohe Anzahl Impressions ist wichtig für eine grosse Reichweite und Sichtbarkeit, was für eine Kampagne wie die Aktionswoche essentiell ist. Eine hohe Engagement-Rate zeigt, dass die Inhalte von den Nutzer:innen, die sie sehen, als relevant und interessant bewertet werden und sie damit interagieren. Eine Engagement-Rate von 6 gilt bei LinkedIn als sehr gut und der Beitrag erfolgreich, die Engagement-Raten der SPS zu Aktionswoche sind demnach als sehr positiv zu beurteilen.

In beiden Sprachregionen sehr erfolgreich hinsichtlich Engagement waren die Postings zum Filmvortrag von PD Dr. med. Sven Staender, zum Start der Aktionswoche mit Sichtbarkeitsaktion sowie zur Global Patient Safety Day Consultation in Genf.

### Youtube

- Der Kurzvortrag von PD Dr. med. Sven Staender *Decision Making and Diagnostic Reasoning* wurde seit dem 18. September 2024 127 Mal aufgerufen (Stand: 10. Oktober 2024).
- Die Aufzeichnung des Webinars *The importance of teamwork in the diagnostic process: What's the evidence?* wurde seit dem 23. September 2024 118 Mal aufgerufen (Stand: 10. Oktober 2024).

### Streuung durch Multiplikatoren

Die Mailings an potenzielle Multiplikatoren wie Fach- und Berufsverbände, nationale Gesundheitsinstitutionen, Partner etc. mit zielgruppenspezifischen Informationen hatten einen **grossen sichtbaren Effekt und waren einer der wichtigsten Faktoren für die Reichweite** und Sichtbarkeit der Aktionswoche. Insbesondere bei der hohen Beteiligung an der Befragung war der Effekt sichtbar.

Viele haben die Materialien in ihrem Netzwerk weiter geteilt via Website, Newsletter oder eigenem Mailing (z. B. GSASA; H+ Die Spitäler; sQmh; Société des pharmaciens fribourgeois; Spitex; Pharma-Genève; Schweizerischer Hebammenverband Sektion Schwyz; Swissmedic; SIGA; Schweizerischer Fachverband für gesundheitsbezogene Soziale Arbeit SAGES; senesuisse; Aargauischer Apotheker-Verband; Basellandschaftlicher Apotheker-Verband Baselstädtischer Apotheker-Verband; Curaviva; Institut für Epidemiologie, Biostatistik und Prävention der Universität Zürich (EBPI)).

### Fachmedien

Verschiedene Online- und Printmedien haben redaktionelle Beiträge zur Aktionswoche publiziert, z. B. PharmaJournal; vsao Journal/Journal asmac; Krankenpflege (SBK); Competence (H+). Bei den angefragten Radio- und TV-Formaten gab es keine Resonanz.

### Paid Ads

Die beiden Paid Ads bei REISO (zur Befragung) und LinkedIn (zum Webinar) haben zwar eine gewisse Sichtbarkeit (in Form von Seitenaufrufen und Impressions) erzielt, aber keinerlei unmittelbare messbare Wirkung hinsichtlich Befragungsteilnahme und Webinarianmeldungen, d. h. es ist im Zeitraum der

Ausspielung der Anzeigen keine Befragungsteilnahme und keine Anmeldung über diese Quelle hinzugekommen.

## 5 Reflexion

Bei der Kommunikation für die Kampagne und der Verbreitung der Informationen und Materialien wurde das umfangreiche Netzwerk der SPS genutzt. Dabei hat sich gezeigt, dass der persönliche Austausch und die direkte Ansprache mit auf die jeweiligen Versorgungsbereiche zugeschnittenen Informationen deutlich effektiver waren als allgemeine Massenversände und bezahlte Werbung. Dies soll bei künftigen Aktionswochen weiter berücksichtigt werden.

SPS hat verschiedene Anfragen erhalten von Organisationen, die die offenen Daten der Toolbox-Materialien gewünscht haben, beispielsweise das Logo, das Key Visual, die Poster etc., damit sie diese für ihre Aktivitäten und an ihre Kanäle anpassen können. Auch bei LinkedIn hat sich gezeigt, dass viele Institutionen eigene kreative Materialien kreiert haben auf Basis der Visuals von SPS. Um ihnen dies in Zukunft noch leichter zu machen und ihnen mehr Flexibilität zu ermöglichen, kann SPS künftig zusätzlich offene Daten und die graphischen Elemente der jeweiligen Kampagne in der Toolbox zur Verfügung stellen. So gibt es Materialien für alle Ansprüche: Sofort einsatzbereite Materialien, die gar nicht bearbeitet werden müssen, Materialien, die einfach in Word oder Powerpoint bearbeitet werden können, sowie Materialien, die professionelle Marketingabteilungen/Druckereien weiterverarbeiten können.

Neben den Fachmedien (print/online) wurde auch versucht, die Aktionswoche Patientensicherheit in einem Radio- oder TV-Format zu platzieren (Puls, diagnose, Gesundheitssendung CheckUp, Gesundheit heute; praxis gesund, Rete Uno), um eine breitere Öffentlichkeit erreichen zu können. Hierzu wurde ein Statement von Michael Jordi, Präsident der EQK, zur Wichtigkeit des Themas Patient:innensicherheit und Diagnosesicherheit geliefert und ein Interview mit ihm angeboten. Die Resonanz der TV-Redaktionen war sehr gering. Dies soll für künftige Aktionswochen noch gezielter angegangen werden, um die Reichweite der Aktionswoche Patientensicherheit zu erhöhen.

## 6 Fazit und Ausblick

Die drei vorab definierten Ziele der Aktionswoche konnten mit den verschiedenen Aktionen erfüllt werden:

1. *Sichtbarkeit für das Thema Patient:innensicherheit in der Schweiz erhöhen und insbesondere auf das Thema Diagnostic Safety aufmerksam machen resp. auf die Möglichkeiten zur Vermeidung von Diagnosefehlern (Diagnostic Errors).*

→ Dieses Ziel wurde sowohl durch die Entwicklung der Materialien für die Toolbox, als auch durch die verschiedenen Kommunikationsaktivitäten erfüllt. Alle Produkte stehen sowohl Leistungserbringern als auch der breiten Öffentlichkeit kostenlos in drei Sprachen zur Verfügung. Die Analyse der Reichweite zeigt, dass mit der Aktionswoche viel Aufmerksamkeit generiert werden konnte.

2. *Gute Beteiligungsmöglichkeiten für Leistungserbringer aller Sektoren und verschiedener Berufsgruppen bei der Aktionswoche bieten.*  
→ Bereits bei der Konzeption der Kampagne und sämtlicher Materialien und Aktivitäten wurden immer alle Sektoren mitgedacht. Dies zeigt sich bei den Inhalten der Toolbox, der Online-Befragung, der Kurzanleitung zum Einsatz des Calibrate Dx Tool, des Webinars etc., da diese explizit für alle Versorgungssektoren nutzbar und von Interesse sind.
3. *Partnerschaftliche Interaktionen und interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Gesundheitsfachpersonen mit Blick auf Patientensicherheit fördern, aber auch die Patient:innen /Angehörige befähigen (Empowerment), die Patientensicherheit selbst zu erhöhen.*  
→ Interdisziplinarität zwischen verschiedenen Gesundheitsfachpersonen wird mit der Kurzanleitung zum Einsatz des Calibrate Dx Tool gefördert. Das Motto der Aktionswoche lautete *Diagnose. Eine Teamsache.* und hebt den Teamaspekt hervor, was auch im Webinar thematisiert wurde. Für Patient:innen und Angehörige wurde eigens ein separates Poster und Wallpaper entwickelt, wo sie als Spezialist:innen ihres Diagnoseprozesses adressiert werden und ihnen Tipps mitgegeben werden, wie sie einen Beitrag zur Diagnosesicherheit leisten können.

Die Aktionswoche Patientensicherheit 2024 konnte erfolgreich abgeschlossen werden. Die Finanzierung für die Jahre 2025–2027 wurde durch die EQK bereits zugesichert und ermöglicht eine frühzeitige Planung der kommenden Kampagnenjahre. Inhaltlich werden auch diese an das übergeordnete Thema der WHO zum World Patient Safety Day angelehnt sein.

## 7 Budget

Die folgende Tabelle zeigt die budgetierten und effektiven Projektkosten:

|              | Total Personalkosten in CHF | Total Drittkosten in CHF | Total Projektkosten in CHF | Total Projektkosten gemäss Antrag in CHF |
|--------------|-----------------------------|--------------------------|----------------------------|------------------------------------------|
| Aktionswoche | 147'232                     | 8539.40                  | 155'771.40                 | 150'000<br>162'150 (inkl. MwSt. 8.1%)    |

**Tabelle 7:** Budgetierte und effektive Projektkosten

\*Verschiebung von 10 % Drittkosten auf Personalkosten. (Gemäss Offerte, Seite 10.)

Die Differenz zwischen den Projektkosten gemäss Antrag und den effektiven Projektkosten 5771.40 CHF trägt die SPS.

EQK in Rechnung gestellt im: **Mai 2024** Total inkl. MwSt.: 108'100 CHF

EQK in Rechnung gestellt im: **Oktober 2024** Total inkl. MwSt.: 54'050 CHF

**162'150 CHF**



patientensicherheit schweiz  
sécurité des patients suisse  
sicurezza dei pazienti svizzera

## 8 Anhang

Sämtliches Unterstützungsmaterial auf Deutsch, Französisch und Italienisch s. ZIP-Ordner «Aktionswoche\_2024\_Produkte».