



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI
Eidgenössische Qualitätskommission EQK

BERICHT

Aktionswoche Patientensicherheit 11.-17. September 2023

Schlussbericht

Malinda Kocher, 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 zu finden.

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

Impressum

Herausgeberin

Eidgenössische Qualitätskommission (EQK)

Erscheinungsdatum

November 2023]

Zitierweise

Kocher M., Fridrich A. 2023, *Aktionswoche Patientensicherheit*, 11.-17. September 2023. 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
www.eqk.admin.ch

Copyright

Wiedergabe unter Angabe der Quelle gestattet.

Schlussbericht

Aktionswoche Patientensicherheit

11.-17. September 2023

**«Mehr Sicherheit. Für Patient:innen.
Mit Patient:innen.»**

Malinda Kocher, Dr. Annemarie Fridrich

Kontakt für Rückfragen: fridrich@patientensicherheit.ch

Stiftung Patientensicherheit Schweiz

Nordstrasse 31

8006 Zürich

www.patientensicherheit.ch



Inhalt

A)	AKTIONSWOCHE PATIENTENSICHERHEIT	3
1	Hintergrund	3
2	Ziele	3
3	Projektphasen und durchgeführte Aktivitäten	4
3.1	Aktionswoche allgemein	5
3.2	Entwicklung der Meldeplattform PatBox.ch	9
4	Ergebnisse und Reichweite	12
5	Reflexion	16
6	Fazit und Ausblick	17
7	Budget	18
B)	QUELLEN.....	19
C)	ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....	20
D)	ANHANG	21

A) Aktionswoche Patientensicherheit

1 Hintergrund

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 2023 bekannt (1): «Engaging Patients for Patient Safety – Elevate the voice of Patients» und rief wie auch in den Vorjahren dazu auf, sich durch die Organisation von Aktivitäten/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 Days 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:innenschädigungen.

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 zu einem bestimmten Thema Aktionen zu lancieren, um das Gesundheitswesen und die Öffentlichkeit für Patientensicherheit 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 2023 orientierte sich wie auch in den Vorjahren am Thema des World Patient Safety Day, d.h. im Fokus stand die Beteiligung von Patient:innen und Angehörigen. Folgende Ziele standen im Fokus:

1. Sichtbarkeit für das Thema Patient:innensicherheit in der Schweiz erhöhen und insbesondere auf das Thema «Patient and Family Engagement» aufmerksam machen, als wichtiger Faktor zur Vermeidung von Patient:innenschädigungen.
2. Gute Beteiligungsmöglichkeiten bei der Aktionswoche für Leistungserbringer *aller* Sektoren bieten.
3. Partnerschaftliche Interaktionen zwischen Gesundheitsfachpersonen und Patient:innen/Angehörigen fördern, um die Patient:innensicherheit zu erhöhen.
4. Nationale und internationale Vernetzung der verschiedenen Akteur:innen im Bereich Patient:innensicherheit fördern.
5. Patient:innenbeteiligung in Konzeption und Entwicklung der Aktionswoche durch Zusammenarbeit mit der Patientenorganisation (SPO).

Damit knüpfte die Aktionswoche Patientensicherheit in der Schweiz unmittelbar an übergeordnete Ziele an - sowohl auf nationaler als auch internationaler Ebene:

- Jahresziel 2023-09 der Eidg. Qualitätskommission (2): «Stärkung der Rolle und des Einbezugs von Patientinnen/Patienten und Angehörigen im schweizerischen Gesundheitswesen».
- Gemäss Ziel PZ1+2 der Bundesrätlichen Vierjahresziele zur Qualitätsentwicklung in der Krankenversicherung für die Jahre 2022-2024 (3) sollen «die Stellung der Patient:innen dadurch gestärkt werden, dass ihre Präferenzen, Bedürfnisse und Werte regelmässig erfasst werden und die Erkenntnisse aus den PREMS umgesetzt werden». Zudem «sollen Leistungserbringer die Patient:innen ermutigen durch Interaktion auf Augenhöhe, Fragen zu stellen und ihre Behandlung zu verstehen, um gut informiert zu den Behandlungs- und Betreuungsentscheiden beizutragen».

- Der Global Patient Safety Action Plan 2021 – 2030 der WHO (4) beinhaltet ebenfalls als ein wichtiges strategisches Ziel das Einbeziehen von Patient:innen und Angehörigen (strategisches Ziel 4). Im «Framework on integrated, people-centered health services» der WHO (2016) wird in Strategie 1: «Empowering und engaging people and communities» und in Strategie 5: «Creating an enabling environment» beschrieben, wie Patient:innen und Angehörige in die Gesundheitsversorgung einbezogen werden sollen und wie das Gesundheitspersonal darauf vorbereitet werden soll (5).

3 Projektphasen und durchgeführte Aktivitäten

Im Dezember 2022 wurde im Newsletter der SPS die Aktionswoche Patientensicherheit für 2023 mit einem «Save the Date» vorangekündigt. Das Thema der WHO «Patient Engagement» wurde Anfang des Jahres kommuniziert. Die Projektdauer erstreckte sich über die Monate Januar bis Oktober 2023, wobei die intensive Projektarbeitszeit ab April erfolgte (Projektlaufzeit EQK: 01.06.2023 bis 31.11.2023).

Ziel der geplanten Aktionen in der Schweiz war einerseits, Gesundheitsfachpersonen zu motivieren, die Beteiligung von Patient:innen und Angehörigen in der Gesundheitsversorgung zu stärken und auf der anderen Seite auch Patient:innen und Angehörige zu motivieren, sich aktiv bei ihrer Gesundheitsversorgung einzubringen. Um die Leistungserbringer aller Sektoren zur aktiven Teilnahme zu motivieren, wurden Aktionen und Materialien entwickelt, die eine hohe Relevanz für möglichst alle Versorgungsbereiche haben. Es kann zwischen **allgemeinen Aktionswoche-Aktivitäten (3.1)** und der **Entwicklung der Meldeplattform PatBox.ch (3.2)** unterschieden werden. Aus Gründen der Übersichtlichkeit wird dies nachfolgend getrennt dargestellt, obwohl beide Prozesse zeitlich parallel verliefen.

Die Ziele der Aktionswoche 2023 sind im Montrealer Modell (6) insbesondere auf den beiden oberen Ebenen zu verorten: «Direkter Austausch» (klinisch/mikro) und «Dienstleistungsunternehmen und Verwaltung» (organisatorisch/meso). Diese Ebenen haben die Zielgruppe «Patient:innen und Angehörige» sowie «Leistungserbringer im Gesundheitswesen» im Fokus.

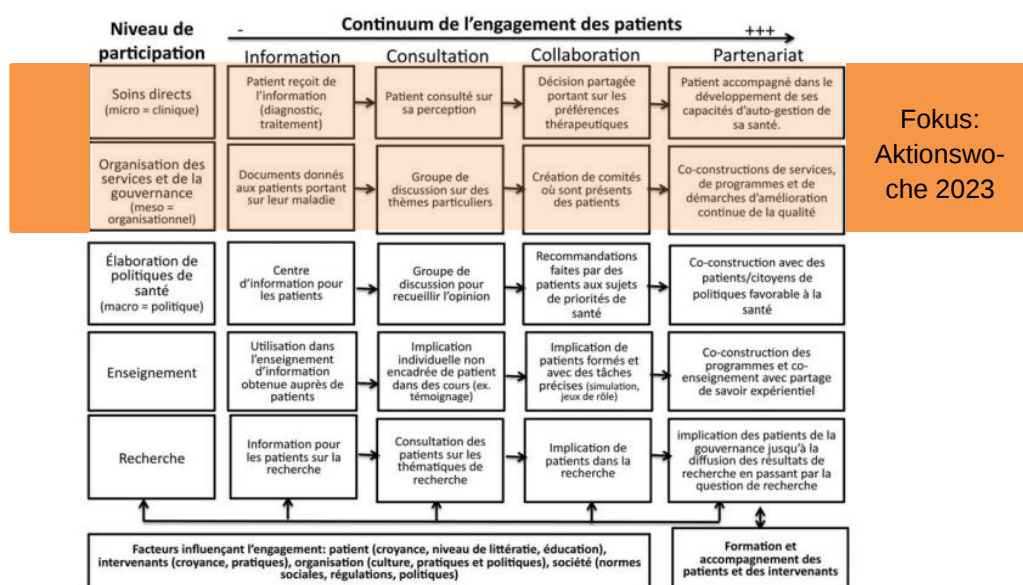
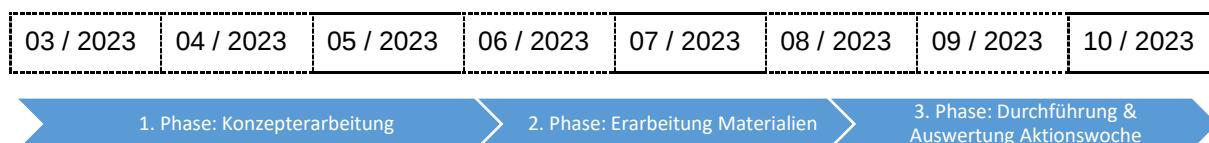


Abbildung 1: Das Modell «Continuum de l'engagement des patients» (6)

Als dritte Zielgruppe wurden auch die breite Öffentlichkeit, Verbände und Partnerorganisationen mit den Aktivitäten adressiert.

3.1 Aktionswoche allgemein

Die Projektdauer kann in drei Phasen unterteilt werden:



1. Phase: Konzepterarbeitung und Themenbekanntgabe

Überblick: Erstellung eines Gesamtkonzepts mit Zeitplan, Entwicklung Slogan (inkl. Übersetzung), Festlegung der umzusetzenden Materialien für die «Toolbox» und Gestaltung eines Key-Visuals und Hash-tags

Kommunikation: Aufbau des Webauftritts und erste öffentliche Bekanntgabe des Themas via Webseite und Stiftungsnewsletter

Detailbeschreibung: Zunächst wurde ein Gesamtkonzept mit Zeitplan, den geplanten Aktionen und Unterstützungsmaterialien sowie eine Kommunikationsstrategie erarbeitet. Um den Wiedererkennungswert der Aktionswoche-Aktivitäten schweizweit zu erhöhen, wurde das letztjährig entwickelte Key Visual verwendet und mit dem neuem Slogan ergänzt; auch der Hashtag #patientsafetyswitzerland wurde wiederverwendet mit dem Ziel, dass sich dieser längerfristig etabliert.

In Anlehnung an das Thema der WHO wurde für die Aktionswoche 2023 in Zusammenarbeit mit den deutschsprachigen Partnerorganisationen ([Aktionsbündnis Patientensicherheit](#), Deutschland und der [Plattform Patient:innensicherheit](#), Österreich) das Motto «**Mehr Sicherheit. Für Patient:innen. Mit Patient:innen.**» definiert. Die erste öffentliche Bekanntgabe des Slogans und des Key Visuals wurde sowohl über den Stiftungsnewsletter als auch über die Webseite «[Aktionswoche 2023](#)» im April 2023 in drei Sprachen (D/F/I) kommuniziert.

Auf Basis einer Recherche zu bereits bestehenden Aktivitäten im Bereich «Patient Engagement» wurde die internationale Kampagne «[What matters to you?](#)» als vielversprechend identifiziert. Mit der Frage «Was ist Ihnen wichtig?» soll ein vertrauensvoller Beziehungsaufbau, der essentiell für eine gelingende Zusammenarbeit mit Patient:innen und Angehörigen ist, gefördert werden. Die Aktionswoche Patientensicherheit 2023 verfolgte das Ziel, die internationale Kampagne schweizweit bekannt zu machen. In der Romandie hat der Verband der Waadtländer Spitäler (FHV) bereits seit rund 5 Jahren Erfahrungen mit der Kampagne gesammelt.

2. Phase: Erarbeitung und Publikation der Materialien

Überblick: Erarbeitung und Publikation aller Unterstützungsmaterialien für die «Toolbox»: Visual, Flyer, Poster(-vorlagen), Bildschirmschoner, Sticker. Erarbeitung weiterer Produkte wie Webinar, Übersichtskarte Schweiz sowie der Übersicht zu Projekten, Tools und Kampagnen zum Thema «Patient Engagement». Alle Links zu den erwähnten Materialien sind am Ende dieses Kapitels zu finden.

Kommunikation: Aufschaltung der Anmelde- und Bestellmöglichkeit über die Aktionswoche-Webseite. Aufruf zur Teilnahme an der Aktionswoche und Sichtbarkeitsaktion via monatlichem Stiftungsnewsletter (Jan-Mai), Spezialnewsletter (Juni-Sept) und Social Media Posts

Detailbeschreibung: Während der zweiten Phase wurden alle Unterstützungsmaterialien für die sogenannte Toolbox erarbeitet und auf der Webseite der SPS publiziert. Bei der Erarbeitung wurden die Materialien der FHV der Kampagne «Qu'est ce qui est important pour vous ?» als Grundlage verwendet, angepasst und übersetzt. Bei den inhaltlichen Unterstützungsmaterialien lag der Fokus darauf, sowohl Gesundheitsfachpersonal als auch Patient:innen und Angehörige anzuregen, gemeinsam in einen partnerschaftlichen Dialog zu treten. Zusätzlich wurde gemeinsam mit der FHV ein Webinar angeboten,

welches im Vorfeld der Aktionswoche durchgeführt wurde. Im Webinar stellte Dr. Anthony Staines die Kampagne «What matters to you?» vor und berichtete von seinen Erfahrungen mit dieser in der Romandie. Um Fachpersonen aus allen Sprachregionen zu erreichen, wurde das Webinar auf Englisch durchgeführt. Die Teilnahme am Webinar war kostenlos und wurde von Dr. Andrea Balmer (SPS) moderiert. Die Aufzeichnung des Webinars ist über die Webseite der Aktionswoche 2023 und über die Projektseite des FHV weiterhin abrufbar.

Die Unterstützungsmaterialien der Toolbox hatten zwei inhaltliche Schwerpunkte: Zum einen enthielt sie Inhalte zur Umsetzung der «What matters to you?» Kampagne (Flyer, Poster, Bildschirmschoner), zum anderen allgemeine Materialien, welche eine Teilnahme an der Aktionswoche aufzeigten (Poster «Wir machen mit!», Bildschirmschoner, Sticker). Das Feedback zur Aktionswoche 2022 zeigte, dass sich viele Leistungserbringer digitale Hilfsmaterialien wünschen, die individualisierbar sind. Dies wurde bei der Erstellung der verschiedenen Materialien für die Aktionswoche 2023 berücksichtigt. Zudem wünschten sich die Leistungserbringer eine Landeskarte (Google Maps), die aufzeigt, welche Institutionen an der Aktionswoche Patientensicherheit teilnehmen (gemäss selbstdeklariierter Anmeldung). Eine solche Karte wurde auf der Website von SPS aufgeschaltet.

Um die bereits in der Schweiz laufenden Projekte und Aktivitäten zum Thema «Patient Engagement» sichtbar zu machen, erfolgte eine umfangreiche Recherche zu Projekten, Tools und Kampagnen, wobei der Fokus auf nationalen Projekten lag. Die daraus entstandene Übersicht ist auf der Website von SPS abrufbar.

Für die **Toolbox** wurden folgende **Unterstützungsmaterialien** entwickelt:

Primäre Zielgruppe: Leistungserbringer und Gesundheitsfachpersonal

- **Flyer** [«Was ist Ihnen wichtig?» für Gesundheitsfachpersonen](#)
- **Poster** [«Was ist Ihnen wichtig?» für Gesundheitsfachpersonen](#)
- **Postervorlage** «Wir machen mit!»: [PDF](#) / [docx](#) (Individualisierbar mit Text und Logo)

Primäre Zielgruppe: Patient:innen und Angehörige

- **Flyer** [«Was ist mir wichtig?» für Patient:innen](#)
- **Poster** [«Was ist mir wichtig?» für Patient:innen](#)

Primäre Zielgruppe: Öffentlichkeit / Verbände / Partnerorganisationen

- **Key Visual** als [jpeg](#) und [animiertes GIF](#)
- **Sticker rund** [«Welttag Patientensicherheit 17. September»](#), die über die Webseite kostenlos bestellt werden konnten
- **Bildschirmschoner** [«Aktionswoche Patientensicherheit»](#)
- **Bildschirmschoner** [«Was ist Ihnen wichtig?»](#)

Weitere Dateiformate der oben genannten Dokumente sind unter folgendem [Link](#) als gesamte Toolbox downloadbar.

Sämtliches Unterstützungsmaterial wurde in den drei Landessprachen D / F / I erstellt.

→ FR-Webseite mit [Toolbox](#) aller Materialien

→ IT-Webseite mit [Toolbox](#) aller Materialien

Weitere Produkte:

Primäre Zielgruppe: Leistungserbringer und Gesundheitsfachpersonal und breite Öffentlichkeit

- **Webinar Aufzeichnung vom 6. September 2023 (YouTube):**
[Campaign Presentation «What matters to you?» – Webinar Action Week 2023 Patient Safety Switzerland - YouTube](#)
- **CH-Landeskarte mit Übersicht der Aktionen 2023 (Google Maps):**
[Aktionswoche / Semaine d'action / Settimana d'azione 2023 – Google My Maps](#)
- **Übersicht Projekte, Tools, Kampagnen zu «Patient Engagement» (PDF):**
[Grundlagendokument \(patientensicherheit.ch\)](#)

Primäre Zielgruppe: Leistungserbringer, Gesundheitsfachpersonal und breite Öffentlichkeit

Der **Aufruf zur Aktionswoche** erfolgte primär über den Verteiler des Stiftungsnewsletters sowie über Posts in den sozialen Medien:

- Verteiler des Stiftungsnewsletters (Spezialnewsletter Aktionswoche: [Juni](#), [Juli](#))
- Social Media Posts (LinkedIn, X ehem. Twitter)

Primäre Zielgruppe: breite Öffentlichkeit

Orange Sichtbarkeitsaktion (ehem. Beleuchtungsaktion in orange):

Wie in den Vorjahren wurden die Leistungserbringer auch dieses Jahr dazu motiviert mit der Farbe Orange auf die Aktionswoche Patientensicherheit aufmerksam zu machen. Die ehemalige «Beleuchtungsaktion» wurde bewusst in eine Sichtbarkeitsaktion umbenannt, um auch andere kreative Aktionen (z.B. Verwendung von orangenen Dekomaterialien, digitalen orangenen Elementen etc.) einzuschliessen.

3. Phase: Durchführung der Aktionswoche, Auswertung und Erstellung des Schlussberichts

Überblick: Fertigstellung aller genannten Produkte insbesondere CH-Landeskarte und Übersichtsdocument zu Projekten, Tools und Kampagnen zum Thema «Patient Engagement»; Aufbereitung und Veröffentlichung der Webinar-Aufzeichnung «What matters to you?»; täglicher Social Media Post auf LinkedIn und X (ehem. Twitter); Auswertung der Kommunikationsaktivitäten inkl. Reichweite.

Kommunikation:

- Versand Spezialnewsletter Aktionswoche (D/F/I) [September](#)
- LinkedIn (D/F/I; Beispiel D):
 - 11.9. Montag: [Start Aktionswoche – PatBox.ch](#)
 - 12.9. Dienstag: Statement Aktionswoche – Thema: [Patientenbeteiligung](#) (Malinda Kocher)
 - 13.9. Mittwoch: [«Was ist Ihnen wichtig?»](#)
 - 14.9. Donnerstag: [PatBox.ch Statementvideo Präsident Thomas Steffen](#) (SPS)
 - 15.9. Freitag: [Statement Aktionswoche – Thema: Zusammenarbeit PatBox.ch](#) (Annemarie Fridrich)
 - 16.9. Samstag: [Statement Aktionswoche – Thema: Patienten Anliegen PatBox.ch](#) (Cassandra Helfer)
 - 17.9. Sonntag: [Welttag Patientensicherheit – Sichtbarkeitsaktion Geschäftsstelle SPS](#)
- X (ehem. Twitter): gleiche Post-Abfolge wie auf LinkedIn (D/F)

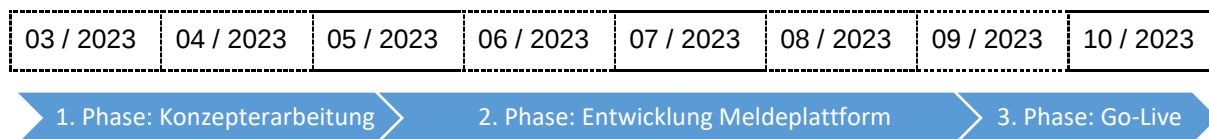
Detailbeschreibung: Während der Aktionswoche wurde via Newsletter und sozialen Medien über die Accounts der SPS auf die Aktionswoche und die erarbeiteten Materialien aufmerksam gemacht. Social Media Posts von Leistungserbringern wurden geteilt und verbreitet¹. Zudem wurden verschiedene Statements von Mitarbeitenden der SPS sowie Patient:innen aus dem Patientenbeirat der SPO auf Social Media geteilt.

Die Geschäftsleiterin der SPS nahm auf Einladung der WHO und in Absprache mit dem BAG als Vertretung für die Schweizer Patient:innen- und Patient:innensicherheitsperspektive an der WHO Konferenz «Engaging Patients for Patient Safety» in Genf (12.-13.09.2023) teil und tauschte sich mit internationalen Akteur:innen zu den jeweiligen nationalen Aktivitäten aus.

¹ z.B. CHUV, Emeda AG, Fédération des Hôpitaux Vaudois, Hirslanden Klinik, HÔPITAL DE LAVAUX, Hôpital Riviera-Chablais, Institut et Haute Ecole de la Santé La Source, Kantonsspital Obwalden, Pole Santé Pays d'Enhaut, Réseau Santé Balcon du Jura, Schweizer Paraplegiker Zentrum, Spital Emmental, Spitex, Solothurner Spitäler, Swissmedic

3.2 Entwicklung der Meldeplattform PatBox.ch

Die Projektdauer kann in drei Phasen unterteilt werden:



1. Phase: Konzepterarbeitung in Zusammenarbeit mit der SPO und deren Patientenbeirat

Um einen aktiven Patient:inneneinbezug zu ermöglichen und zu fördern, wurde gemeinsam mit der SPO Patientenorganisation und drei Mitgliedern aus deren Patientenbeirat in Anlehnung an bestehende Critical Incident Reporting Systeme (CIRS) für Gesundheitsfachpersonen eine anonyme Meldeplattform für Patient:innen und Angehörige entwickelt. Mittels einer solchen Meldeplattform kann zusätzliches patientensicherheitsrelevantes Wissen generiert werden. Es wird angenommen, dass es eine gewisse Schnittmenge zwischen Meldungen von Gesundheitsfachpersonen und Patient:innen gibt, die beiden Gruppen aber auch jeweils Ereignisse melden, die die andere Gruppe nicht meldet.

In der ersten Phase wurde ein Konzept für die Meldeplattform erstellt. Um eine möglichst niederschwellige Zugänglichkeit sowie anonyme Meldungen zu ermöglichen, fiel die Wahl auf die Entwicklung eines Online-Meldeformulars, über welches Betroffene (Patient:innen oder Angehörige) anonym Meldungen einreichen können. In Zusammenarbeit mit der SPO, deren Patientenbeirat und punktuell auch der Patientenstelle Zürich wurde das Konzept finalisiert und ein erster Entwurf für das Meldeformular erarbeitet.

Für die SPS stand der zusätzliche Informationsgewinn für die Patient:innensicherheit im Fokus, der aus der Perspektive von Patient:innen und Angehörigen komplementär zu den regulären CIRS Meldungen (Perspektive Gesundheitsfachpersonen) generiert wird. Für die SPO stand die Meldemöglichkeit für Patient:innen und Angehörige im Fokus, die ihre Stimme im Gesundheitswesen stärken kann. Die drei Mitglieder des Patientenbeirats der SPO wurden durchgängig in die Formular- und Webseitenentwicklung miteinbezogen und für die Mitarbeit entschädigt.

2. Phase: Entwicklung der Meldeplattform PatBox.ch

In der zweiten Phase wurden mit Unterstützung durch eine externe Branding-Agentur Name, Claim und Logo entwickelt:



Abbildung 2: PatBox.ch Logo mit Claim

Zudem wurde die technische Umsetzung gemeinsam mit einem IT-Anbieter (new-win SW Solutions AG), der bereits viel Erfahrung mit klassischen CIRS-Systemen vorweisen kann, vorbereitet. Das Meldeformular durchlief mehrere Feedbackrunden und wurde auf Basis der Rückmeldungen durch SPO, Patientenbeirat und SPS finalisiert. Im Projektverlauf wurde deutlich, dass auf der Plattform die Möglichkeit zur anonymen Meldung bestehen soll. Bei explizitem Wunsch der Meldenden sollte jedoch auch eine Kontaktaufnahme zur individuellen Beratung durch die SPO angeboten werden. Es wurden umfassende Datenschutzabklärungen vorgenommen und Expert:innen kontaktiert, um eine hohe Datensicherheit zu gewährleisten und die Verarbeitung und Verwendung der Daten möglichst transparent darzustellen.

Das Meldeformular ist in seiner Erstversion sehr offen gehalten, um möglichst vielfältige Meldungen zu erhalten. Zudem enthält das Formular einige optionale Felder (z.B. die Frage danach, wo und wann das Ereignis stattgefunden hat). Ebenfalls optional werden Angaben zur meldenden Person erfasst. Nach der Analyse der Meldungen und des User-Feedbacks der ersten Wochen wird das Meldeformular weiter an die Bedürfnisse der Meldenden angepasst werden.

Zusätzlich zum Meldeformular wurde eine neue Website aufgeschaltet, welche Informationen zur Meldeplattform enthält und über welche Patient:innen und Angehörige zum Meldeformular gelangen. Um die Plattform zu bewerben, wurden Flyer gestaltet. Ausserdem wurden mit der Präsidentin der SPO und dem Präsidenten der SPS Werbevideos für PatBox.ch aufgenommen.

Alle Produkte (Website, Meldeformular, Flyer, Logo, Werbevideo etc.) sind auf Deutsch, Französisch und Italienisch verfügbar.

Finale **Produkte** dieser Phase sind:

Primäre Zielgruppe: Patient:innen und Angehörige sowie breite Öffentlichkeit

- PatBox.ch Webseite: www.patbox.ch (D/F/I)
- [Meldeformular D](#)
- [Meldeformular F](#)
- [Meldeformular I](#)
- Flyer PatBox.ch D ([hochformat](#) / [querformat](#)) PDF
- Flyer PatBox.ch F ([hochformat](#) / [querformat](#)) PDF
- Flyer PatBox.ch I ([hochformat](#) / [querformat](#)) PDF
- [Werbe-/Statementvideo mit Präsident SPS D](#)
- [Werbe-/Statementvideo mit Präsident SPS F](#)
- [Werbe-/Statementvideo mit Präsident SPS I](#)
- [Werbe-/Statementvideo mit Präsidentin SPO D](#)
- [Werbe-/Statementvideo mit Präsidentin SPO F](#)
- [Werbe-/Statementvideo mit Präsidentin SPO I](#)

3. Phase: Go-Live, Launch und Auswertung erster Meldungen

Zum Start der Aktionswoche am 11. September ging die neue Meldeplattform für Patient:innen und Angehörige - PatBox.ch - live.

Im Zeitraum zwischen dem 11. September und dem 30. Oktober 2023 gingen 54 Meldungen ein, wobei während der Aktionswoche (11.-17. September 2023) 24 Meldungen erfasst wurden. Von den 54 Meldungen wurden 50 Meldungen auf Deutsch, drei Meldungen auf Französisch und eine Meldung auf Italienisch verfasst. Das Meldeformular umfasste drei Pflichtfragen «Was ist passiert?» (Freifeld) / «Wo hat dieses Ereignis stattgefunden?» (Angabe Ort / Keine Auskunft) «Wünschen Sie eine Kontaktaufnahme durch die Schweizerische Patientenorganisation SPO in Bezug auf das gemeldete Ereignis?» (Ja / Nein). Auch die optionalen Fragen wurden von den meisten Meldenden ausgefüllt. Beispielsweise machten 52 Personen Angaben zu ihrer Person. Knapp 79% der Meldungen wurden von direkt betroffenen Patient:innen selbst verfasst und 21% von Angehörigen.

Pflichtfragen: Die meisten Meldenden wünschten keine gesonderte Beratung durch die SPO (Pflichtfrage); 19 Meldende wünschten eine Kontaktaufnahme durch die SPO (35.2%) und hinterliessen ihre Kontaktdaten. Nur 6 Personen, machten keine Angaben über den Ort des Ereignisses (11.1%). Sämtliche andere Meldende (48 Personen, 89%) gaben an, in welchem Kanton das Ereignis passierte. Am häufigsten wurde der Kanton Zürich genannt 27.7%, gefolgt von Bern 12.9%. Die regionale Verteilung kann von verschiedenen Faktoren beeinflusst werden (Bevölkerungsdichte, Gesundheitsinstitutionsdichte, Kommunikations-/Werbeaktivität für die Plattform etc.) und darf keinesfalls mit der tatsächlichen Häufigkeit von Ereignissen in bestimmten Kantonen gleichgesetzt werden.

Freiwillige Fragen: 49 von 54 Meldungen (91%) enthielten Angaben zum Geburtsjahr. Die Altersspanne der Meldenden reicht von 17 bis 77 Jahren. Zwei Drittel der Meldungen wurden von weiblichen Personen verfasst und ein Drittel von männlichen Meldenden. Die Frage zum Geschlecht wurde in allen 54 Meldungen beantwortet. Auch die optionale Frage, ob das Ereignis der entsprechenden Organisation / Institution / Praxis gemeldet wurde, wurde in allen 54 Meldungen beantwortet. Je zur Hälfte wurde die Frage bejaht resp. verneint.

Inhalt der Meldungen: Bei den im genannten Zeitraum eingegangenen Meldungen wurde der Versorgungskontext bei 51 von 54 Meldungen klar ersichtlich: «Akutversorgung» wurde am häufigsten genannt (28 Meldungen), gefolgt von Arztpraxen (16 Meldungen), Psychiatrie (3 Meldungen), Apotheke und Rehabilitation (je 2 Meldungen).

Die Inhalte der Meldungen sind sehr detailliert und beinhalten überwiegend sehr genaue und fundierte Angaben. Die Meldungen betreffen verschiedene Themenbereiche:

- Arzneimittel (z.B. Verabreichungsfehler Impfung Pädiatrie; Verschreibung von Medikamenten trotz Unverträglichkeit; Medikamentenverwechslung)
- Diagnostik (z.B. Fehldiagnose durch nicht beachtete Umgebungsfaktoren; Symptome nicht ernst genommen; Arterienverschluss nicht erkannt)
- Komplikationen bei/nach spezifischen Eingriffen/Behandlungen (z.B. Fäden nicht entfernt; verordnete Portnadel zu kurz)
- Behandlungsverzögerung (z.B. verspätete Sepsis Diagnose durch lange Wartezeiten auf Laborergebnisse)
- Zugang zu Gesundheitsdaten (z.B. keine Übermittlung von Patientendaten nach Arztwechsel)
- Kommunikation (z.B. nicht ernst nehmen von Symptomen; mangelnde Aufklärung)
- Sicherheitsmassnahmen (z.B. keine Maske bei Gesundheitsfachperson trotz Erkältungszeichen)

4 Ergebnisse und Reichweite

Knapp 120 Standorte von Gesundheitsinstitutionen haben sich für die Aktionswoche Patientensicherheit angemeldet. Es zeigte sich, dass die Breite der vertretenen Sektoren zugenommen hat und sich Institutionen aus verschiedenen Versorgungsbereichen mit Aktionen registrierten: Akutbereich (öffentliche und private Spitäler), Rehabilitationskliniken, Langzeitbereich, Ambulante Pflege (Spitex), Gesundheitsbildungsinstitutionen, Ambulante Praxen (Hausarztpraxen, Physio- /Ergotherapie etc.), Pharmafirmen, Technische Hilfsmittelanbieter, Apotheken. Rund drei Viertel der angemeldeten Institutionen führten eine Sichtbarkeitsaktion in Orange durch. Neben den Institutionen, die sich über das Online-Formular der SPS-Webseite angemeldet hatten, wurde die Kampagne der Aktionswoche Patientensicherheit auch online von weiteren Anbietern geteilt (z.B. EPD Anbieter, Swissmedic). Es wurden über 19'000 Aktionswoche-Sticker versendet, die während der Aktionswoche von Mitarbeitenden in verschiedenen Versorgungsbereichen getragen wurden. Zum kostenlosen Webinar zur Kampagne «What matters to you?» registrierten sich 52 Personen. Bis zum jetzigen Zeitpunkt wurde die Webinar-Aufzeichnung 227 Mal aufgerufen. (Stand: 30. Oktober 2023)

Spezialnewsletter Aktionswoche

Der Verteiler umfasste vor der Aktionswoche 2'994 Newsletter-Abonnierende. Am Ende der Aktionswoche umfasste der Verteiler 3'035 Personen, was eine Zunahme von 41 neuen Abonnierenden darstellt. Die Öffnungsrate des Spezialnewsletters Aktionswoche lag im Schnitt bei knapp 45%. (Zum Vergleich: der reguläre Stiftungsnewsletter mit dem gleichen Verteiler hat eine Öffnungsrate von durchschnittlich knapp 40%.)

Webseite www.patientensicherheit.ch

Die Auswertung der Webseitenbesuche (im Zeitraum vom 8.-20. September) zeigt einen deutlichen Anstieg der Besuche während der Aktionswoche (ab dem 11. September). Gesamthaft gab es auf der Webseite insgesamt 1'537 Downloads.

Aufrufe: Die 9'050 Aufrufe umfassen die Summe aller Aufrufe der Webseite www.patientensicherheit.ch im Zeitraum vom 8.-20. September 2023.

Ereigniszahl: Die Ereigniszahl von 30'975 umfasst alle Aktionen, die von Usern gemacht werden wie Seitenaufrufe, Klicks, Scrolls, Abspielen von Videos, Downloads von PDFs etc.



Abbildung 3: Aufrufe und Ereigniszahl Webseite www.patientensicherheit.ch

- 1'422 Besuche im Zeitraum 1. September bis 4. Oktober 2023

Social Media

LinkedIn (D/F/I-Account)

- **Follower:** Im Zeitraum der Aktionswoche gab es 49 neue Follower für den deutschsprachigen Account, womit die Gesamtfolgerzahl aktuell bei 564 Personen liegt. Dem französischsprachigen Account folgen aktuell 688, wobei es während der Aktionswoche 34 neue Follower gab. Dem italienischsprachigen Profil folgten seit der Aktionswoche 10 Personen mehr, gesamthaft nun 48 Personen. Dieser Anstieg ist bei allen drei Sprach-Accounts eine grössere Erhöhung als in den Vorjahren.
- **Besuchszahlen:** Im Zeitraum zwischen dem 8. und 20. September wurde die Seite des deutschsprachigen Kanals 121 aufgerufen, was ein Plus von 266.7% darstellt. Der französischsprachige Kanal verzeichnete 140 Seitenaufrufe, was ein Plus von 180% ist. Der italienische Kanal hatte 17 Seitenaufrufe.
- **Impressions:** Die Impressions umfassen Reaktionen auf bestimmte Inhalte in diesem Falle Beiträge, die im Rahmen der Aktionswoche im Zeitraum vom 11.-19.9. veröffentlicht wurden.



Abbildung 4: Impressions LinkedIn (Deutscher Kanal)

Die meisten Reaktionen erzielte der Beitrag zur Kampagne «What matters to you?» am 13. September, gefolgt von den Reaktionen auf den Beitrag zu PatBox.ch am 18. September, in dem das Statementvideo von SPO Präsidentin Susanne Hochuli verlinkt wurde. Gesamthaft erzeugten die deutschsprachigen Beiträge in diesem Zeitraum 4'787 Impressions.



Abbildung 5: Impressions LinkedIn (Französischer Kanal)

Die Kurve zeigt auch bei dem französischsprachigen Account einen sehr ähnlichen Verlauf zum deutschsprachigen Account mit Peaks an den gleichen Tagen zu den gleichen Beiträgen. Die französischsprachigen Beiträge erhielten in diesem Zeitraum insgesamt 4'719 Impressions.

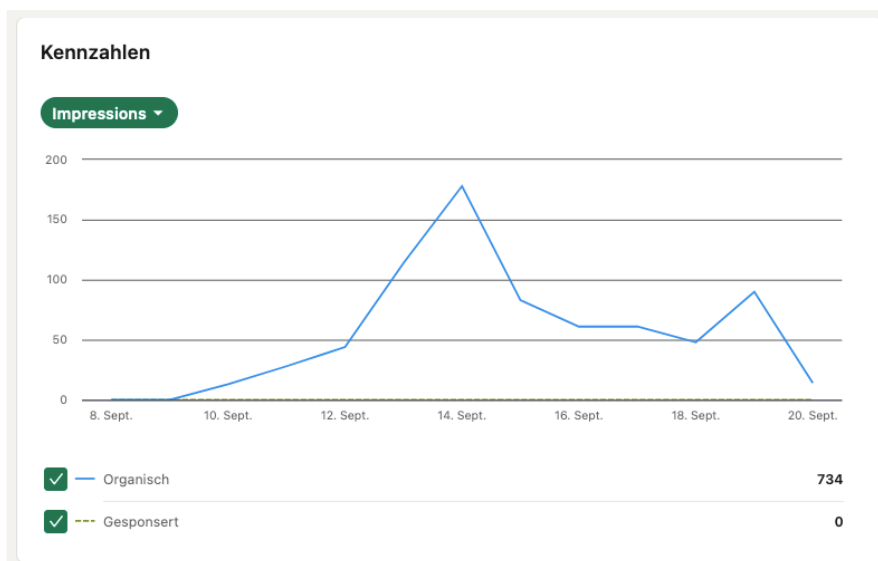


Abbildung 6: Impressions LinkedIn (Italienischer Kanal)

Die Kurve des italienischsprachigen Accounts zeigt ein etwas verschobenes Reaktionsmuster. Hier erhielten die Beiträge vom 14. September (Videostatement von SPS Präsident Dr. med. Thomas Steffen) und vom 19. September (Videostatement von SPO Präsidentin Susanne Hochuli) die meisten Impressions. Insgesamt wurden 734 Impressions generiert.

X (ehemals Twitter)

Vom 11. bis zum 17. September, wurden fünf Posts auf Deutsch und sechs Posts auf Französisch erstellt.

- Follower: Kanal Deutsch: **770** / Kanal Französisch: **37**
- Total Impressions: 1'035 (DE) + 149 (FR) = **1184**
- Total Interaktionen: 37 (DE) + 6 (FR) = **43**
- $\varnothing$ Interaktionsrate: 4.54% (DE) + 4.1% (FR) = **4.32%**

Youtube Kanal Patientensicherheit Schweiz

- Aufrufe 544
- Webinar zur Kampagne "What matters to you?": 218 Aufrufe
- 2 Videostatements PatBox.ch: D: 201 / F: 68 / I: 58 Aufrufe

5 Reflexion

Es zeigte sich insbesondere in den Beiträgen der Leistungserbringer auf Social Media, dass an allen Tagen der Aktionswoche Aktionen von Leistungserbringern umgesetzt und verbreitet wurden. Manche Leistungserbringer nutzten sogar die ganze Woche, um an jedem Tag unterschiedliche Schwerpunkte zu setzen. Die einwöchige Dauer der Sensibilisierungskampagne ermöglichte den Leistungserbringern ein flexibles Angebot an Aktionen umzusetzen. Die Nachfrage nach Unterstützungsmaterialien war sehr hoch; die individuelle Anpassbarkeit der Materialien wurde sehr geschätzt und genutzt. Wie bereits im letzten Jahr wurde erneut der Wunsch geäußert, dass das Thema und die Unterstützungsmaterialien früher verfügbar sein sollten, damit die Leistungserbringer sich frühzeitig auf die Aktionswoche Patientensicherheit vorbereiten können. Der Arbeitsumfang für die Aktionswoche 2023 überstieg die geplanten Ressourcen. Ursächlich dafür war die äusserst ressourcenintensive Entwicklung von PatBox.ch.

Folgende drei Aspekte konnten besonders erfolgreich umgesetzt werden:

- **Nationale Zusammenarbeit**

Im Rahmen der Aktionswoche konnte die Zusammenarbeit mit anderen nationalen Akteur:innen verstärkt werden:

Bei der Definition und Übersetzung des WHO Themas «Patient Engagement» wurde Kontakt mit verschiedenen nationalen Fachexpert:innen aufgenommen, welche wertvolle Inputs gaben (z.B. Prof. Rahel Naef, Institut für Implementation Science in Health Care, Universität Zürich).

Bei der Wahl der diesjährigen Fokus-Aktion und des Themas wurde die Kampagne «What matters to you?» gewählt, die sowohl internationale als auch nationale Vernetzungsmöglichkeiten bot. Die Zusammenarbeit mit Dr. Anthony Staines (FHV) ermöglichte eine verstärkte Zusammenarbeit mit der Romandie.

Die Entwicklung der Meldeplattform PatBox wurde partnerschaftlich mit der SPO Patientenorganisation und deren Patientenbeirat umgesetzt. Der Austausch und das Abwägen von verschiedenen Interessen waren zeitintensiv, jedoch essenziell für die Qualität des Endprodukts. Weitere Aspekte sind unter «Partizipative Projektarbeit» aufgeführt.

- **Internationale Zusammenarbeit**

Seit dem Global Ministerial Patient Safety Summit 2023 in Montreux finden regelmässige DACH-Besprechungen statt zwischen der SPS und den deutschsprachigen Partnerorganisationen ([Aktionsbündnis Patientensicherheit, D](#); [Plattform Patient:innensicherheit, A](#)). Beispielsweise wurden 2023 bereits drei gemeinsame Statements zu patientensicherheitsrelevanten Themen auf Social Media veröffentlicht; ein weiteres gemeinsames Statement ist für November geplant. Auch bei den Vorbereitungen für den Welttag Patientensicherheit wurden Synergien genutzt: Unter anderem wurde ein gemeinsamer Slogan entwickelt und es wurden Ideen für Unterstützungsmaterialien ausgetauscht.

Der Kontakt zur WHO wurde intensiviert und es wurden auch dieses Jahr die Aktionen und Produkte der Aktionswoche eingereicht, die von der WHO jeweils zu einem Bericht zusammengefasst werden. (vgl. letztjähriger [Bericht 2022: Global celebrations of world patient safety day, 17 September 2022](#))

- **Partizipative Projektarbeit**

Getreu dem Motto nach «Mehr Sicherheit. Für Patient:innen. Mit Patient:innen.» wurde im Rahmen der Aktionswoche das erste Mal partizipativ mit Patient:innen zusammengearbeitet. Die Zusammenarbeit umfasste die Konzipierung und Entwicklung der Meldeplattform PatBox.ch. Neben den bereits genannten Vorteilen, welche diese Form der Zusammenarbeit mit sich brachte, ergeben sich auch Learnings für zukünftige Projekte: Um eine partizipative Projektarbeit mit Patient:innen zu realisieren, sind zusätzliche Ressourcen notwendig, da die iterativen Feedbackschlaufen sehr zeitintensiv sind. Zudem ist es sinnvoll zu Beginn des Projekts Zeit für einen Erwartungsabgleich und eine Rollenklärung einzuplanen.

6 Fazit und Ausblick

Die fünf 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 «Patient and Family Engagement» aufmerksam machen.*
→ Dieses Ziel sollte sowohl durch die Entwicklung der Materialien für die Toolbox, als auch durch verschiedene Kommunikationsaktivitäten und der Entwicklung von PatBox.ch erfüllt werden. Alle Materialien stehen sowohl Leistungserbringern als auch der breiten Öffentlichkeit kostenlos zur Verfügung. Die Analyse der Reichweite zeigt, dass mit der Aktionswoche viel Aufmerksamkeit generiert werden konnte.
2. *Gute Beteiligungsmöglichkeiten bei der Aktionswoche für Leistungserbringer aller Sektoren bieten*
→ Dieses Ziel wurde bei der Entwicklung der Materialien und der Meldeplattform PatBox.ch berücksichtigt. Die Vielfalt der teilnehmenden Versorgungsbereiche zeigt, dass dieses Ziel erreicht werden konnte.
3. *Partnerschaftliche Interaktionen zwischen Gesundheitsfachpersonen und Patient:innen/Angehörigen fördern, um die Patient:innensicherheit zu erhöhen*
→ Dieses Ziel wurde bei der Umsetzung der Materialien insbesondere bei der Kampagne «What matters to you?» berücksichtigt und umgesetzt. Die von den Leistungserbringern gemeldeten und auf Social Media geteilten Aktionen zeigen, dass dieses Ziel während der Aktionswoche erreicht wurde.
4. *Nationale und internationale Vernetzung der verschiedenen Akteure im Bereich Patient:innensicherheit fördern*
→ Dieses Ziel wurde auf verschiedene Weise erfüllt: Mit der Zusammenarbeit der DACH-Länder, sprich den Partnerorganisationen in Deutschland und Österreich wurde die internationale Zusammenarbeit gestärkt. Auch die Zusammenarbeit mit der WHO wurde durch die Teilnahme an der Konferenz zum World Patient Safety Day gestärkt. Die nationale Vernetzung wurde zum einen durch die enge Zusammenarbeit mit der SPO gestärkt als auch bei der Recherche über aktuelle Projekte und Tools zum Thema «Patient Engagement».
5. *Patient:innenbeteiligung in Konzeption und Entwicklung der Aktionswoche durch Zusammenarbeit mit der Patientenorganisation (SPO)*
→ Die partizipative Zusammenarbeit mit Patient:innen war in dieser Form im Rahmen der Aktionswoche ein Novum und konnte erfolgreich umgesetzt werden: Die gemeinsame Konzeption und Entwicklung erfolgte im Rahmen der Meldeplattform PatBox.ch.

Die Meldeplattform PatBox.ch konnte erfolgreich lanciert werden und stösst auf sehr grosses Interesse bei Patient:innen und Angehörigen, aber auch bei verschiedenen Organisationen und Leistungserbringern. Sowohl die SPO als auch die SPS haben bereits einige Anfragen von Leistungserbringern erhalten, die an einem Austausch zu den eingegangenen Meldungen interessiert sind (erste Austauschtermine sind für Januar 2024 geplant). Aktuell werden die ersten Daten aufbereitet und gegen Ende des Jahres in geeigneter Form für Patient:innen und Angehörige auf der PatBox.ch Website und für Leistungserbringer auf der Website der SPS publiziert. Zudem ist eine Kommunikationskampagne geplant, um die Plattform in der breiten Bevölkerung bekannter zu machen. Die ersten Meldungen geben bereits interessante Einblicke in patientensicherheitsrelevante Themen und ermöglichen Patient:innen und Angehörigen zudem sich aktiv für eine sicherere Gesundheitsversorgung einzusetzen. Weiterhin ist geplant die Daten aus PatBox.ch mit Daten der CIRNET Datenbank abzugleichen, um Schnittmengen und Unterschiede zu identifizieren.

Die Weiterbetreuung von PatBox.ch ist zum aktuellen Zeitpunkt für ein Jahr bis September 2024 gesichert; es wird nach Möglichkeiten zur längerfristigen Weiterführung gesucht.

7 Budget

Die folgende Tabelle zeigt die budgetierten und effektiven Projektkosten:

	Total Personalkos- ten in CHF	Total Kommunika- tionskosten CHF	Total SPO CHF	Total Drittkosten in CHF	Total Projekt- kosten in CHF	Total Projektkosten gemäss Antrag in CHF
Aktionswoche	135'122	50'595	27'464	17'663	230'844	168'227 (inkl. MwSt.)

Die Differenz zwischen den Projektkosten gemäss Antrag und den effektiven Projektkosten 62'617 CHF trägt die SPS.

EQK in Rechnung gestellt im: Juni 2023	Total inkl. MwSt. :	68'227 CHF
EQK in Rechnung gestellt im: Oktober 2023	Total inkl. MwSt. :	100'000 CHF
		168'227 CHF

B) Quellen

1. World Health Organization (WHO). Announcing World Patient Safety Day 2022. 2022.
2. EQK. Jahresziele 2023 der Eidgenössischen Qualitätskommission (EQK). 2023.
3. Bundesamt für Gesundheit (BAG). BAG Vierjahresziele Qualitätsentwicklung 2022-2024 [Internet]. 2022. Available from: www.bag.admin.ch/qualitaetsstrategie-krankenversicherung
4. World Health Organization (WHO). Global Patient Safety Action Plan 2021-2030 [Internet]. 2021. Available from: <https://www.who.int/teams/integrated-health-services/patient-safety/policy/global-patient-safety-action-plan>
5. World Health Organization (WHO). Framework on integrated people-centred health services. Sixty-Ninth World Health Assembly. 2016.
6. Pomey M pascale, Flora L, Karazivan P, Dumez V, Lebel P, Vanier MC, et al. Le « Montreal model » : enjeux du partenariat relationnel entre patients et professionnels de la santé. Sante Publique (Paris). 2015;HS(S1):41–50.

C) Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Das Modell «Continuum de l'engagement des patients» (6)	4
Abbildung 2: PatBox.ch Logo mit Claim	9
Abbildung 3: Aufrufe und Ereigniszahl Webseite www.patientensicherheit.ch	12
Abbildung 4: Impressions LinkedIn (Deutscher Kanal)	13
Abbildung 5: Impressions LinkedIn (Französischer Kanal)	14
Abbildung 6: Impressions LinkedIn (Italienischer Kanal)	14

D) Anhang

Sämtliches Unterstützungsmaterial auf Deutsch, Französisch und Italienisch s. ZIP-Ordner «Aktionswoche_2023_Produnkte».