

Externe Meldestelle für Fehlverhalten

Franziska Fausch Ab dem 1. Oktober 2023 nimmt die Schweizerische Stiftung SPO Patientenorganisation Meldungen von Gesundheitsfachpersonen über Fehlverhalten von Ergotherapeut*innen entgegen. Patient*innen können sich bereits seit Anfang Jahr bei dieser Ombudsstelle melden. Die neue Regelung hat den Vorteil, dass heikle Meldungen von unabhängigen externen Fachpersonen geprüft werden und gegenüber Arbeitgebenden und Arbeitskolleg*innen vollständige Anonymität gewährleistet wird. Dieses niederschwellige Angebot soll dazu beitragen, Fehlverhalten rechtzeitig transparent zu machen.



Franziska Fausch
Redaktorin «Ergotherapie»

Beobachten Ergotherapeut*innen ein Fehlverhalten bei Berufskolleg*innen, stellt sich rasch die Frage, wie mit diesem Wissen umzugehen ist. Manchmal lässt sich die Situation intern klären. Das ist sicher für alle Seiten die beste Lösung. Ist das jedoch nicht möglich, braucht es eine geeignete Anlaufstelle. Bisher war das der Ethik- und Beschwerderat (EBR) des EVS. Allerdings hat die Komplexität der Anfragen in den letzten Jahren stark zugenommen. Gleichzeitig ist der EBR seit einiger Zeit deutlich unterbesetzt, sodass sich schon länger eine Neuausrichtung des Gremiums aufdrängt. Nun hat der EVS die SPO Patientenorganisation als professionelle externe Meldestelle mit der Bearbeitung der Meldungen von Gesundheitsfachpersonen beauftragt.

Erste Meldestelle für Missstände

Die SPO Patientenorganisation ist eine gemeinnützige, finanziell und politisch unabhängige Stiftung, die seit über vierzig Jahren im Schweizer Gesundheitswesen Patient*innen berät und ihnen eine Stimme gibt. Seit einem Jahr nimmt die SPO neben Patientenanliegen auch Meldungen von Gesundheitsfachpersonen zu Missständen im Gesundheitswesen entgegen. Die SPO gewährt allen Meldenden vollständige Anonymität und diskutiert im Dialog mit den Institutionen resp. Verbänden geeignete Massnahmen zur Untersuchung der gemeldeten Missstände. Die SPO weist darauf hin, dass sich die Meldestelle positiv auf die Sicherheit der Patient*innen und der Behandlungsqualität auswirkt.

Risikobereiche

Werden systematisches Fehlverhalten und Grenzüberschreitungen von Gesundheitsfachpersonen nicht rechtzeitig transparent gemacht, können Patient*innen massiv zu Schaden kommen. Dies haben diverse Vorfälle an Schweizer Spitälern gezeigt, die im Nach-

hinein durch sogenannte Whistleblower bekannt wurden. Neben den Schäden an Patient*innen leidet auch das Vertrauen in das Gesundheitswesen, denn Patient*innen gehen davon aus, dass sie nach bestem Wissen und Gewissen behandelt werden. Im therapeutischen Alltag können Fehlverhalten und Grenzüberschreitungen insbesondere, aber nicht ausschliesslich, folgende Bereiche tangieren:

- Gefährdung des Wohls der Patient*innen: systematische Probleme in Abläufen, hierarchischer Führungsstil, finanzielle Anreize usw.
- Finanzen: Honorare, Spesen und variable Entschädigung von Fachpersonen, allgemein finanzielle Zuwendungen/Geschenke
- Persönliche Integrität: Sexismus, Rassismus, Mobbing, Diskriminierung von Mitarbeitenden, Integrität von Patient*innen
- Geheimhaltung: Schutz von Geheimnissen der Patient*innen im Anstellungsverhältnis sowie bei und nach Beendigung des Anstellungsverhältnisses

Grundsätzlich können alle Sachverhalte gemeldet werden, die Gesundheitsfachpersonen (oder Patient*innen und Klient*innen, s. Kasten S. 15) als Fehlverhalten empfinden. Die SPO empfiehlt, Beobachtungen auch im Zweifelsfall zu melden. Sie kann dann zusammen mit der meldenden Person entscheiden, ob der Sachverhalt relevant ist oder nicht.

Ablauf einer Meldung

Die SPO stellt für die Meldestelle eine spezielle Website (s. S. 15, «Fehlverhalten melden») zur Verfügung, die mit einer verschlüsselten Datenbank verknüpft ist, was eine datenschutzkonforme Übertragung der Meldungen gewährleistet. Die Meldungen können aus allen Sprachregionen der Schweiz gemacht und auf Deutsch, Französisch oder Italienisch eingegeben werden. Gegenüber der SPO müssen die meldenden

Gesundheitsfachpersonen ihre Identität preisgeben, damit eine seriöse Überprüfung der Meldung möglich und Missbrauch vermieden wird. Die SPO garantiert im Gegenzug die absolute Anonymität der Meldenden gegenüber jeglichen Drittpersonen. Nach erfolgter Meldung stellt die SPO in einem Telefongespräch sicher, dass eine nachvollziehbare Grundlage für die Informationen besteht. Da die SPO absolut neutral ist, nimmt sie nur Informationen entgegen (oder erfragt Informationen), ohne zu beraten. Anschliessend prüfen die Mitarbeitenden, ob die Meldung plausibel ist. Wenn nötig, ergänzen sie die Informationen, bevor sie über die nächsten Schritte entscheiden.

Ist die Meldung relevant, werden im Falle des EVS die Geschäftsleitung und der EBR kontaktiert und gegebenenfalls Massnahmen ergriffen. Sowohl das protokollierte Telefonat als auch die Meldung werden für die externe Verwendung anonymisiert – Rückschlüsse auf die meldende Person sind nicht möglich. Dieses anonymisierte Vorgehen erhöht die Chance, dass Missstände identifiziert und behoben werden können.

Entscheidende Vorteile

Eine externe Meldestelle bietet entscheidende Vorteile: Zum einen lässt sich das Risikomanagement verbessern, denn werden Unregelmässigkeiten frühzeitig erkannt, lassen sich geeignete (Präventiv-) Massnahmen ergreifen. Zum anderen lassen sich Reputationsschäden für Institutionen oder Berufsgruppen vermeiden, da bereits vorhandene, kritische Informationen rechtzeitig erschlossen und optimal genutzt werden. Eine unabhängige und mit dem Verband bzw. der Institution nicht organisatorisch verflochtene Meldestelle spricht zudem für eine offene Verbands- resp. Unternehmenskultur. Beinhaltet eine Meldung erhebliche Grenzüberschreitungen, können strafrechtlich relevante Handlungen und deren Konsequenzen rechtzeitig abgewendet werden. Neben Glaubwürdigkeit und Neutralität bietet die SPO Patientenorganisation den Vorteil, dass der inhaltliche

Bezug zum Gesundheitswesen gegeben ist und die Informationen in den therapeutischen Alltag eingeordnet werden können.

Hinweis: Dieser Artikel wurde in Zusammenarbeit mit der SPO Patientenorganisation verfasst.

Fehlverhalten melden: www.spo-meldestelle.ch

DIE STIFTUNG SPO PATIENTENORGANISATION

Die Schweizerische Patientenorganisation SPO mit Sitz in Zürich berät und informiert Patient*innen, Versicherte und Gesunde rund um die Themen Krankheit, Gesundheit und Vorsorge. Die Stiftung ist finanziell und politisch unabhängig und setzt sich im Schweizer Gesundheitswesen für die Rechte der Patient*innen ein. Die SPO beschäftigt Mitarbeitende mit pflegerischem und (zahn-)medizinischem Hintergrund und arbeitet mit einem grossen Netzwerk an Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen sowie Patientenanwälten zusammen.

Schweizerische Stiftung SPO Patientenorganisation

Häringstrasse 20, 8001 Zürich
www.spo.ch

Ombudsstelle für Patient*innen: In der Ausgabe 2|23 berichtete der EVS über die neue Ombudsstelle für Patient*innen bei der SPO Patientenorganisation, die seit dem 1. Januar 2023 Beschwerden von Patient*innen gegen Ergotherapeut*innen entgegennimmt.



Ethik- und Beschwerderat des

EVS: Informationen und Kontakt auf ergotherapie.ch > Verband > Ethik- und Beschwerderat oder direkt via QR-Code.

La versione italiana dell'articolo sarà pubblicata nel numero di novembre dell'«Ergotherapie».



© Adobe Stock

Meldungen über Fehlverhalten können auf einer speziellen Website unkompliziert und datenschutzkonform erfasst werden.