

Mehr Effizienz für Leistungserbringer – Evita als Zuweiser- und Patientenportal im Spital

Kluge Spitäler pflegen den Dialog mit ihren Kunden

Zeitgemässe Leistungserbringung im Spital ist prozessorientiert, kreativ und vor allem kundenfreundlich. Diese Prämissen gewinnen angesichts des nunmehr stattfindenden Wettbewerbs im stationären Bereich stark an Bedeutung. Spitäler, die weitsichtig planen, suchen zudem eine stärkere Kundenbindung. Mittels dem Einsatz geeigneter IT-Tools schaffen sie einen Dialog mit ihren Patienten, der beiden Seiten willkommene Vorteile schafft.



Peter Gerber,
Direktor der Spitäler Tiefenau und Ziegler
Spital Netz Bern

Leistungserbringer im ambulanten und stationären Bereich setzen bereits seit Langem elektronische Lösungen zur Prozessoptimierung und zum raschen sowie sicheren Datenaustausch untereinander und mit ihren Patienten ein. Dies ermöglicht immer wieder neue Anwendungsgebiete für die Vernetzung und Optimierung der gegenseitigen Kommunikation. Es liegt auf der Hand, dass diejenigen Lösungen am liebsten eingesetzt werden, die sich durch eine hohe Bedienerfreundlichkeit und geringe Kosten bei der Systemimplementierung auszeichnen.

Patienten werden immer mobiler

Der erhohnte Informationstransfer und das grosere Bedürfnis nach Kommunikation werden zum Einen stark durch gesellschaftliche Veränderungen geprägt und zum Andern durch das veränderte Umfeld der Leistungserbringung



Thomas Bähler,
Business Development
Swisscom Health

beeinflusst. Die Bevölkerung wird zunehmend mobil und hat, angetrieben von neuen technologischen Möglichkeiten, mehr denn je das Bedürfnis, die persönlichen Gesundheitsdaten einfach verfügbar zu haben. Im Umfeld der Leistungserbringung zwingt der enorme Druck nach mehr Effizienz im Rahmen der SwissDRG die Akut-Spitäler, die Verweildauer ihrer Patienten weiter zu reduzieren. Das bedeutet frühere Entlassung und höhere Anforderungen an die Schnittstelle zur Rehabilitation oder zum Hausarzt. Mehr Informationen in höherer Qualität werden benötigt. Das gilt insbesondere auch für unsere zunehmend älter werdende Bevölkerung. Hier kommt die Notwendigkeit einer erstklassigen integrierten Versorgung dazu, also einer ausgezeichneten Vernetzung von Spital, Arzt, Apotheker, Spitex und Patient. Nur auf diese Weise wird es gelingen, der steigenden Anzahl Chronischkranker und Multitmorbiditat gebührend Rechnung zu tragen, ganz

zu schweigen von der Notwendigkeit, auch hier die Behandlungskette wirtschaftlicher zu gestalten – allein schon deshalb, weil genügend qualifizierte Pflegefachleute bald Mangelware sein dürften.

Dazu kommt noch ein weiteres Element: Das revidierte KVG sieht die (praktisch) freie Spitalwahl vor. So wird es nicht lange auf sich warten lassen, bis die Patienten, die bereits heute recht schnell von einem ambulant tätigen Arzt zum Andern wechseln, auch bezüglich ihrer Spitalwahl sehr kritisch sein werden. Der vom Gesetzgeber erwünschte Wettbewerb unter den Spitälern wird voll entfacht. Dadurch entstehen Anreize zur Qualitätsverbesserung und zur Differenzierung des Leistungs- und Serviceangebots der Krankenhäuser. Und die wiften unter den Anbietern im stationären Sektor nutzen diese Chance.

Spital-IT im Wandel

Eine kürzlich von Swisscom in Auftrag gegebene und mit dem Verband VGI.ch (Vereinigung Gesundheitsinformatik Schweiz, vgl. «clinicum» 6/12, Seite 54) durchgeführte Studie hat eindeutig gezeigt, dass die Spitäler diese Angebotsdifferenzierung als klare «Hausaufgabe» erkannt haben. So erhalten im Rahmen der IT-Investitionen Projekte höchste Priorität, welche die Themen Prozessoptimierung und Zuweiserbindung beinhalten.

Entscheidend ist es in dieser Ausgangslage, dass die Industrie Lösungen bietet, welche die Effizienz bei den Leistungserbringern erhöhen, Prozesse vereinfachen und mit geringen Anfangsinvestitionen zu implementieren sind. Das Gesundheitsdossier Evita von Swisscom



Das Spital Netz Bern setzt auf mehr Kundenfreundlichkeit und aufs Evita Gesundheitsdossier.

erfüllt diese Anforderungen. Neben Gesundheitsdaten wie Vitalwerten, Impfungsdaten und Notfalldokumenten können über das Dossier auch Spitaldokumente direkt abgerufen werden. In den meisten Fällen sind das insbesondere Austrittsberichte und Röntgenbilder.

Dadurch wird Evita zu einer willkommenen Lösung für Spitäler, ihren Patienten deren relevante Gesundheitsdokumente orts- und zeitunabhängig – mit doppelter Authentisierung geschützt – übers Internet zukommen zu lassen. Das bedeutet einerseits eine verstärkte Kundenbindung und andererseits eine konsequente Umsetzung einer wichtigen Zielsetzung inner-

halb der eHealth-Strategie des Steuerungsgremiums von Bund und Kantonen, eHealth Suisse. Dass nämlich Gesundheitsdaten digital rasch und sicher über ein Patientenportal verfügbar sein sollen.

Gar nicht langsame Berner

«Diese Idee fanden wir gut», stellt dazu Peter Gerber, Direktor der Spitäler Tiefenau und Ziegler, Spital Netz Bern, fest. An den beiden Standorten erhalten Patienten seit etwas mehr als einem Jahr über das Gesundheitsdossier Evita einen direkten Zugang zu ihren Daten. «Die Bilanz, die wir heute ziehen, fällt sehr positiv aus»,

fährt Peter Gerber fort, «dieser Service wird von unsern Patienten geschätzt und rege in Anspruch genommen.»

Im zentralen Dokumenten-Management-System werden Dokumente, Berichte, Befunde, Bilder und Filme verwaltet, welche von den verschiedenen Fachanwendungen (z.B. Klinik-Informationssystem, Labor-Informationssystem, Radiologie-Informationssystem) generiert werden. Im zentralen Dokumenten-Management-System werden diese elektronischen Daten patienten- und fallbezogen in einem virtuellen Patientendossier abgelegt. Das Gesundheitsdossier Evita bietet den Patienten nicht nur die Möglichkeit, über eine sichere Verbindung auf die Dokumente in ihrem virtuellen Patientendossier im Spital zuzugreifen, sondern es bietet dem Patienten auch darüber hinaus einen Mehrwert.

Das Spital wie die Patienten profitieren

Gut ist immer, wenn alle Beteiligten von einer Innovation profitieren. Für Peter Gerber trifft das in diesem Fall eindeutig zu: «Der Einsatz von Evita im Spital Netz Bern ist ein erster Schritt zur Umsetzung des Patientenportals, wie dies von der nationalen eHealth Strategie bis 2015 umgesetzt werden soll. Daraus resultiert ein Imagebeitrag für das Spital Netz Bern als innovative, zukunftsgerichtete und fortschrittliche Spitalgruppe gegenüber Ärzten, Patienten, Behörden und Politik. Die Evita-Lösung bedeutet auch eine Effizienzsteigerung bei der Rückkehr



respektive einem Wiedereintritt eines Patienten. Die virtuelle Einsicht für Patienten auf ihre gesundheitsrelevanten Dokumente erübrigt Papierkopien. Auch das gehört zur Kundenbindung, spart Bürokratie und erhöht den Komfort des Patienten.»

Bei den Ärzten, die anfänglich etwas zögernd aufs Projekt reagiert haben, ist die Zurückhaltung inzwischen gewichen, so Peter Gerber: «Sie haben mittlerweile den Vorteil der besseren Vernetzung mit den Patienten, aber auch mit den zuweisenden Hausärzten erkannt. Im Moment ist der Austausch mit den Hausärzten zwar noch gering. Das Potenzial ist aber gross. Unsere Ärzte reagieren punktuell sehr engagiert und finden das Gesundheitsdossier Evita eine innovative, nützliche und zeitgemässe Plattform.»

Weltweit mobil

Zurück zu einem der Hauptmotivgeber fürs Gesundheitsdossier: die Mobilität. SchweizerInnen reisen immens viel und wollen auch an entlegenen Orten auf ihre Gesundheitsdaten

zurückgreifen können. Dank des Zugriffs auf Spitaldaten kommt diesem Punkt jetzt noch erhöhte Bedeutung zu. Peter Gerber meint dazu: «Der Vorteil liegt bei der weltweiten Verfügbarkeit der persönlichen Gesundheitsdaten. Jeder Patient hat mit Evita die Dokumentation seiner Krankengeschichte immer verfügbar und kann zudem über den Online-Zugang auf seine Daten im Spital Netz Bern zugreifen.»

Komfortabler Self Check-in

Evita bietet aber noch mehr. Die Technologie erlaubt weitere potentielle Anwendungsfelder, so beispielsweise durch die Erweiterung zu einem Self-Service-Portal. Über dieses können sich Patienten online direkt von zuhause selbst im Spital anmelden. Dies bringt einen Nutzen für Patienten und fürs Spital. Der Patient kann seine Anmeldung schnell ausfüllen, das Spital profitiert, da die Daten bereits in elektronischer Form vorhanden sind, Administration und Prozesse werden vereinfacht. Geplant ist, diese Lösung ab Frühjahr den Spitälern anzubieten.

Verbesserte Kommunikation zwischen Arzt und Patient

Ein weiteres innovatives Angebot, das einen komfortablen Service darstellt, ist das Patientenportal für Ärzte. Es bietet die Möglichkeit, über einen sicheren Zugang Daten zwischen dem Patienten und dem Arzt zu übermitteln. Dies kann sofort und ohne irgendwelche Investitionen angewandt werden und bindet die Zuweiser in den digitalen Datenaustausch ein.

Thomas Bähler, Business Development Swisscom Health, fasst die Zielsetzungen für Swisscom als Anbieter und die Reaktionen des Marktes zusammen: «Wir spüren ein Interesse der Spitäler, vermehrt digitale Lösungen einzusetzen, da sie einen raschen Einstieg in eine eHealth Suisse-kompatible Vernetzung darstellen und einfach umzusetzen sind.» Wichtig beim Einsatz derartiger Lösungen bleibt dabei, dass sich diese als nachhaltig und für alle gewinnbringend erweisen.

Text: Dr. Hans Balmer

HUMANQUEST

IS QUEST FOR GOLD

HUMANQUEST Headhunting im Gesundheitswesen: Wir sind Insider

Als erfahrene Headhunter glauben wir nur noch an HUMANQUEST – die Suche nach dem Wertvollsten des Menschen, seinen individuellen Qualitäten, seiner Innovationskraft, seinem Wissen und Können. 20 Jahre pures Headhunting, 20 Jahre Arzt und Manager im Schweizer Gesundheitswesen, ein Ziel: Ihr Bedürfnis erkennen, um den Menschen für Sie zu finden. Und **unsere Netzwerke sind umfassend.** **HUMANQUEST AG – der Name ist Programm.** **Die Honorierung macht Sinn. Treten Sie näher.** www.humanquest.ch

HUMANQUEST

HUMANQUEST AG, Hochstrasse 28, CH-8044 Zürich, Tel. +41 44 268 60 00

