

Was bringen Online-Medien und ein elektronisches Patientendossier im Gesundheitswesen?

# Patienten sind längst reif fürs digitale Zeitalter

Wenn der Ausdruck «mündiger Patient» je gegolten hat, dann jetzt. Der Einfluss der digitalen Medien hat zu grossen Änderungen im Verhalten der Patienten geführt. Informationsbeschaffung im Internet und der Austausch mit Vielen über Online-Medien über Gesundheitsthemen wird heute schon von der grossen Mehrheit der Bürger selbstverständlich angewandt. Die Patienten möchten jetzt aber auch jederzeit und von überall her auf die eigenen Gesundheitsdaten zugreifen und darüber verfügen können. Darauf haben sich die Industrie und vor allem die Spitäler einzustellen. Wer's im Griff hat, kriegt eine enorme Chance Kunden zu binden.



Stefano Santinelli,  
Leiter Bereich Gesundheit, Swisscom

Die Trends sprechen eine deutliche Sprache: Vier von fünf Internet-Usern – und 80% der über 14-Jährigen gehen hierzulande täglich ins Netz – besuchen Social Networks oder Blogs, täglich werden 4 Milliarden Videos auf YouTube angeschaut und innert 24 Stunden werden 175 Millionen Tweets abgeschickt – Tendenz steigend. Längst gibt es auch Community-Plattformen im Internet, wo sich Menschen rund um die Uhr und rund um den Globus in Sachen Gesundheit untereinander austauschen. Zu den bekanntesten Netzwerken gehören hier NetDoktor.de, patientslikeme.com oder epatientdave.com. Die Digitalisierung hat Versicherte und Patienten längst erfasst. Bei den Gesundheitsdienstleistern gibt es solche, die schon stark eingebunden sind, und andere, die in digitalen Themen schon weit voraus sind.

### Schweizer verhalten sich besonders digital

Heute sind blosses Tippen von E-Mails, Surfen auf dem Internet oder Benutzen von Online-Diensten Alltagsroutine. Wer mehr will, und das sind viele Millionen von Web 2.0-Nutzern, greift selber interaktiv ins Geschehen ein. Er nutzt Facebook, Twitter und Co., um persönliche Infos, Erfahrungen, Meinungen und Trends nach Gutdünken zu teilen und hautnah mit zu erleben. Entsprechend rasant sind die Zuwachsraten. In Deutschland werden bald 35 Millionen Facebook-Besucher registriert sein. Das wären 42% der Bevölkerung. In der Schweiz sind es mit 3 Millionen rund 38% der Bevölkerung, die ein Facebook Account haben.

Dass sich diese Tendenzen auch im Gesundheitsbereich bestätigen, zeigt eine Studie der Swisscom. Sie hat im September 2011 die Schweizer Bevölkerung befragt, wie sie mit Gesundheitsdaten im Internet umgehe, und ob sie sich wünsche, die Gesundheitsdaten elektronisch verfügbar zu haben und zu unterschiedlichen medizinischen Ansprechpersonen mitzunehmen. Swisscom hat diese Studie im Januar 2013 erneut durchgeführt. Die Ergebnisse bestätigen die im Jahre 2011 festgestellte Tendenz: Über 60% möchten die medizinischen Daten gerne einer anderen medizinischen Ansprechperson zugänglich machen. Rund zwei Drittel der Befragten wünschen sich, die Gesundheitsdaten, die ein Arzt oder Spital über die Person hat, elektronisch verfügbar zu haben, sei es über Internet oder Smartphone. Bei der Frage, welche Gesundheitsdaten die Konsumenten

denn verfügbar haben möchten, geben mit über 60% das Impfbüchlein an erster Stelle an, gefolgt von Befunden/Diagnosen/Gutachten und Röntgenbildern (58%) sowie Allergien, Gesundheitshistorie und Rezepten mit über 50% der Antworten.

Stefano Santinelli, Leiter des Bereichs Gesundheit bei Swisscom, beschäftigt sich intensiv mit der Zukunft der Gesundheit im Netz; er stellt fest: «Die Resultate unserer Studie zeigen, dass das Internet ein zentrales Informationsmedium im Gesundheitsbereich ist. Diesen Trend müssen die Gesundheitsdienstleister aufnehmen und daraus Vorteile für sich und die Patienten schaffen.»

### Die Vorteile von Online-Kommunikation und elektronischem Datenaustausch für das Gesundheitswesen

Die Online-Kommunikation und Social Media ermöglicht einen regen und äusserst persönlichen Austausch von Informationen und Inhalten. Damit ändert sich die Art der Kommunikation auch im Gesundheitswesen gewaltig. Spitäler, Krankenversicherer oder andere wichtige Institutionen auf dem Gesundheitsmarkt, tun gut daran, sich rechtzeitig und aktiv damit auseinanderzusetzen. Wer die Möglichkeiten der Online-Kommunikation und des elektronischen Datenaustauschs bereits nutzt, erkennt rasch, dass diese neuartigen Mittel der Vernetzung wesentliche Ziele unterstützen können. Uns scheinen sieben davon eine besondere Qualität zu beinhalten:

- Einfachste Kommunikation generell zu jeder Zeit und ortsunabhängig

- Informationsaustausch mit enorm hoher Geschwindigkeit und unbeschränkter räumlicher Verbreitung (in geschlossenen Plattformen auch vertieft und unter Wahrung der Privatsphäre)
- Austausch und Diskussion klinischer Ergebnisse unter Fachpersonen
- Tendenz zu mehr Qualitätsbewusstsein der Leistungserbringer
- Profilierung als eine Institution, der hohe Transparenz am Herzen liegt
- Motivation der Mitarbeitenden, sich für einen Arbeitgeber einzusetzen, der mit der Zeit geht
- Höheres Rating bei den Krankenversicherern sowie in der Patientenzufriedenheit und eine gesteigerte Nachfrage

Ein Element sollte in dieser Betrachtung nicht ausser Acht gelassen werden. Absolut wesentlich für den breiten Einsatz und eine lückenlose Durchgängigkeit bezüglich eines qualifizierten Informationsflusses sind elektronische Patientenakten (gewissermassen als Archiv der eigenen Daten). Dazu gesellen sich andererseits einzuhaltende IT-Standards, Prozesse und Sicherheitsregeln für die einwandfreie Vernetzung.

### Klares Bedürfnis ist vorhanden – wo stehen die Spitäler?

Die Patienten und Konsumenten unterstreichen eindeutig ihr Bedürfnis, die Möglichkeiten der Online-Kommunikation auch im Gesundheitswesen zu nutzen und einfach elektronisch auf ihre Gesundheitsdaten zuzugreifen. Von Seiten der Leistungserbringer wird dieses Bedürfnis aber noch sehr wenig bis gar nicht wahrgenommen.

Die Spitäler beispielsweise verhalten sich noch zögerlich. In Deutschland haben erst gut 10% der Häuser eigene Online-Plattformen. In der Schweiz dürften die Zahlen ähnlich tief liegen. Ein Indiz dafür ist allein schon die mehrheitlich dürftige Qualität der Internetseiten, wo vielerorts noch grundlegende Hausaufgaben bezüglich Inhaltsqualität, Benutzerfreundlichkeit und Aktualität ihrer (hoffentlich raschen) Erledigung harren. Fortschrittlicher geben sich die niederländischen Spitäler, die zu mehr als einem Drittel auf Facebook, Twitter oder YouTube vertreten sind. Auf LinkedIn, einer Plattform für Fach- und Führungskräfte, ist es gar die Hälfte.

Positive Signale senden allerdings zwei Schweizer Spitäler. Sie gehen auf den Wunsch der Patienten ein. So bietet das Spital Netz Bern über das Online-Gesundheitsdossier «Evita» als schweizweit erstes Spital seinen Patienten einen sicheren Zugriff auf



ihre Spitaldaten. Ab dem 1. Mai bietet auch die HNO-Klinik des Luzerner Kantonsspitals (LUKS) unter Prof. Thomas Linder ihren stationären Patienten diese Möglichkeit im Rahmen eines Pilotprojekts. Eines ist bei diesem wichtigen Serviceangebot entscheidend: Es findet ein Wechsel der Datenhoheit vom Arzt zum Patienten statt. Das ist auch gut so, denn gemäss dem Datenschutzgesetz des Bundes haben die Patienten das Recht auf Einsicht in ihre medizinischen Daten.

### Flexibel und patientengerecht

Durch einen raschen elektronischen Zugriff wie über «Evita» kann der Patient vereinfacht Gebrauch machen von seinem Einsichtsrecht. Ohne den Arzt damit belangen zu müssen und ohne sich selbst «schlecht» zu fühlen, dass man den Arzt damit belästigt oder gar Misstrauen entgegenbringt. Zudem birgt diese Lösung auch das Potenzial, dass administrative Prozesse vereinfacht werden. Und dass der Patient mehr Eigenverantwortung übernehmen kann. Was wiederum der erste Schritt zur Prävention ist. Wer Einblick in seine Daten hat, fühlt sich auch mehr mitverantwortlich, seine eigene Gesundheit aktiv mit zu gestalten, so zum Beispiel über Präventionsmassnahmen.

Beim Projekt am LUKS läuft es folgendermassen: Das Spital stellt den Patienten der HNO-Klinik ihre Untersuchungsbefunde und Spitaldokumente elektronisch und kostenlos zur Verfügung, so dass sie diese auch von zu Hause aus rund um die Uhr online einsehen können. Voraussetzung

dafür ist, dass die Patienten über ein «Evita» Online-Gesundheitsdossier verfügen. In «Evita» können sie dann sämtliche Gesundheitsdaten wie beispielsweise zu Impfungen, Medikamente oder Blutdruck erfassen und Dritten zugänglich machen. Der Zugriff auf die hochsensiblen und besonders schützenswerten Daten ist mit hohen Sicherheitsvorkehrungen verbunden. «Evita» bietet deshalb eine verschlüsselte Datenübertragung, -speicherung und Zugriffskontrolle mittels sicherer, zweifacher Authentifizierung des Benutzers (Benutzername, Passwort und SMS-Code). Jeder Zugriff auf das Patientendossier wird genauestens protokolliert. Die Daten werden bei Swisscom in der Schweiz gespeichert.

### Mehr Transparenz für Patienten und medizinisches Personal

«Ziel der Zusammenarbeit mit Swisscom ist es, unseren Patienten mehr Möglichkeiten zum persönlichen Gesundheitsmanagement zu eröffnen und zu mehr Transparenz beizutragen», sagt Prof. Dr. med. Thomas Linder, Chefarzt der HNO-Klinik des LUKS. «Zudem ist auch das medizinische Personal schneller informiert und Doppelspurigkeiten können vermieden werden», so Thomas Linder weiter. Auch Stefano Santinelli, Leiter des Bereichs Gesundheit der Swisscom, sieht für alle Beteiligten Vorteile: «Der elektronische Zugriff auf die persönlichen Spitaldaten vereinfacht die bisherigen Prozesse, bei denen Patienten nur auf Nachfrage ihre Daten auf Papier oder einem Datenträger ausgehändigt werden.» Das LUKS nimmt mit diesem Pilotprojekt eine Vorreiter-



rolle in der Zentralschweiz ein und geht auf die aktuelle Entwicklung und Patientenbedürfnisse ein. Denn, so Santinelli weiter: «Gemäss unseren Umfragen haben die Patienten ein hohes Bedürfnis, ihre Gesundheitsdaten jederzeit sicher elektronisch einsehen und pflegen zu können».

Um vom elektronischen Zugriff auf die persönlichen Spitaldokumente auch während eines Aufenthaltes am LUKS zu profitieren, steht den HNO-Patienten in der Abteilung ein iPad zur Verfügung. So können die Patienten sogleich Ärzteberichte sichten und auch nach dem Gespräch mit dem Arzt nachlesen. Während der einjährigen Pilotphase beschränkt sich die Teilnahme vorerst auf Patienten der HNO-Klinik. Das LUKS strebt an, nach erfolgreicher Pilotphase weitere Kliniken zu integrieren.

### Die Rolle des Patienten wird gestärkt

Idealerweise verfügt ein Mensch seit seiner Geburt über ein Online-Gesundheitsdossier: So sind von Anfang an alle Daten erfasst und das Dossier wird zum medizinischen Gedächtnis. Ein Nutzen ergibt sich durch die konsequente Datenpflege, und zwar nicht erst im Krankheitsfall, die Daten können helfen, ein gesünderes Leben zu führen. Was noch nach Zukunftsmusik tönt, ist technisch schon lange möglich, der Einsatz geht jedoch schleppend voran. Die Einführung wird daher vom Bund sorgfältig vorbereitet. – Wie Stefano Santinelli die weitere Entwicklung sieht und welchen Beitrag Swisscom daran leistet, wollten wir direkt von ihm wissen.

### Warum engagiert sich die Swisscom im Gesundheitswesen?

Stefano Santinelli: «Das Gesundheitswesen funktioniert heute meistens noch über Papier, wenig ist elektronisch geregelt. So werden aktuell nur zwei Prozent der Ausgaben im Gesundheitswesen in die IT investiert. Durch den Einsatz digitaler Lösungen könnte aber bereits heute ein grosser Nutzen für das Gesundheitswesen und die Gesellschaft geschaffen werden. Zum Beispiel für die effizientere Prozesse, die Behandlungsqualität und -sicherheit: Wenn ich heute als Patient den Arzt wechsele, nehme ich die Gesundheitsdaten oft nicht mit. Dies kann mir zum Beispiel in einem Notfall zum Verhängnis werden, wenn Ärzten wichtige Informationen fehlen. Mit einer eHealth-Lösung könnte dies einfach verhindert werden. Auch bei den Ärzten und in Spitälern gibt es viele Prozesse, die elektronisch vereinfacht werden könnten. Hier kann Swisscom sichere Lösungen anbieten, die den elektronischen Datenaustausch erleichtern. Bereits heute nutzen über 1600 Ärzte, 100 Spitäler, Pflegebetriebe und Versicherungen die mobilen Applikationen und Vernetzungslösungen von Swisscom. Gegenwärtig werden über 3 Millionen Dokumente über die Swisscom-Plattform sicher ausgetauscht.».

### Was bietet Swisscom für Privatpersonen im Gesundheitsbereich an?

«Für Privatpersonen bieten wir das kostenlose Online-Gesundheitsdossier «Evita» an. In «Evita»

### Jederzeit verfügbar: das «Evita» Online-Gesundheitsdossier

«Evita» ist ein persönliches, kostenloses Online-Gesundheitsdossier für Privatpersonen. Mit «Evita» werden persönliche medizinische Daten und Dokumente sicher an einem Ort erfasst und sind jederzeit online abrufbar.

In «Evita» können Gesundheitsinformationen wie Impfdaten, Röntgenbilder, Spitalaustrittsberichte, Medikationen sowie Werte wie Blutdruck und Gewicht auf einfache Weise gespeichert werden. Das Online-Gesundheitsdossier beinhaltet folgende Bereiche und Funktionen:

#### • Persönliches

Hier werden Stammdaten erfasst und können Zugriffsrechte aufs Dossier verwaltet werden.

#### • Gesundheitsdaten

Das ist der Platz für Blutgruppe, Allergien, Medikamente und Impfungen sowie die Kontaktdaten behandelnder Ärzte. Es können Diagnosen und Behandlungen sowie Vitaldaten wie Blutdruck/Puls und Gewicht/BMI dokumentiert werden.

#### • Notfallkontakte

Wer soll informiert werden, wenn etwas passiert?

#### • Reisedokumente

Es können Kopien von Tickets, Reservationen und Ausweisen in «Evita» gestellt werden.

Mehr Informationen auf [www.evita.ch](http://www.evita.ch)

kann der Nutzer alle seine Gesundheitsdaten wie Impfungen, Medikamente oder Laborwerte hinterlegen und immer und überall via Computer oder Smartphone darauf zugreifen, so zum Beispiel im Ausland oder in einem Notfall. In einigen Spitälern kann der Patient über «Evita» sogar direkt auf Röntgenbilder oder Austrittsberichte des jeweiligen Spitals verfügen.»

### Praktische Umsetzung der eHealth-Strategie des Bundes

#### Wie treiben Sie die technische Entwicklung weiter voran?

«Technisch ist bereits heute sehr vieles möglich, die Herausforderung besteht darin, die verschiedenen Partner zusammenzubringen und auch eine Veränderung im Denken herbeizuführen.

Wir wollen diesen Wandel aktiv ermöglichen. Darum haben wir zusammen mit dem Spital Netz Bern und dem Luzerner Kantonsspital ein Projekt lanciert, bei dem Patienten, einen direkten und sicheren elektronischen Zugang zu ihren persönlichen Spitalunterlagen erhalten. Beide Projekte stellen einen wichtigen Schritt zur praktischen Umsetzung der eHealth-Strategie des Bundes dar.»

#### Wie steht es um die Sicherheit der Daten beim Gesundheitsdossier?

«Gesundheitsdaten sind sehr persönliche Daten, bei denen der Datenschutz oberste Priorität genießt. So funktioniert «Evita» über ein dreistufiges Sicherheitsverfahren mit einer Verschlüsselung und einer Authentisierung. Die Sicherheitsvorschriften sind vergleichbar mit denjenigen im E-Banking. Swisscom selbst hat zudem keinen Zugriff auf die Daten, sie stellt nur die Technologie zur Verfügung. Der Patient selbst bestimmt, wer auf seine Daten zugreifen kann.»

#### Sie haben untersucht, wie sich die Menschen in der Schweiz über Gesundheitsthemen im Internet informieren. Wie beurteilen Sie die interessantesten Befunde?

«Die Resultate zeigen, dass das Internet bei allen in der Schweiz lebenden Menschen ein sehr wichtiges Informationsmedium im Gesundheitsbereich ist. 84% aller Befragten informieren sich über Gesundheitsthemen im Internet. Ebenso klar zeigt sich eine grosse Offenheit der Befragten gegenüber Online-Gesundheitslösungen: Es ist vielen Menschen ein Bedürfnis, die eigenen Gesundheitsdaten über das Internet verfügbar zu haben und ausgewählten Fachpersonen darauf Zugriff zu gewähren. Der Arzt nimmt nach wie vor die Stellung als vertrauenswürdigste Informationsquelle ein. Die Ergebnisse zeigen, dass die Menschen in der Schweiz schon heute bereit sind für ein Gesundheitswesen, in dem sich ein Grossteil der Interaktionen im Internet abspielt – von der Informationsbeschaffung über die organisatorischen Aspekte wie Termine und dem Austausch von persönlichen Gesundheitsdaten bis hin zur Verrechnung zwischen verschiedenen Partnern. Diese Entwicklung zeigt auf, dass die Menschen in der Schweiz bereit sind, selbst auch mehr Verantwortung zu übernehmen für ihre Gesundheit.»

#### Welche Rolle spielen die Social Media?

**Mit dem Internet und Social Media-Anwendungen eröffnen sich komplett neue**

# Heissbegehrt!



Mit dem heissen Vollautomat stets keimfreies Wasser am Siedepunkt, Heisswasser auf Knopfdruck. Genau dann, wann Sie wollen.

**1 Monat gratis testen damit Sie wissen, wieviel mehr Zeit Sie für Ihre Patienten haben.**




**Markus Zeltner + Co.**  
 Heisswassergeräte und Kaffeemaschinen  
 Färchstrasse 8  
 CH-4629 Fulenbach  
 Tel +41 (0)62 398 15 28  
 info@zeltnerco.ch  
 www.zeltnerco.ch

## Gesundheitspolitik

### **Möglichkeiten auch fürs Gesundheitswesen. Was bedeutet dies für mich als Nutzer dieses Angebots?**

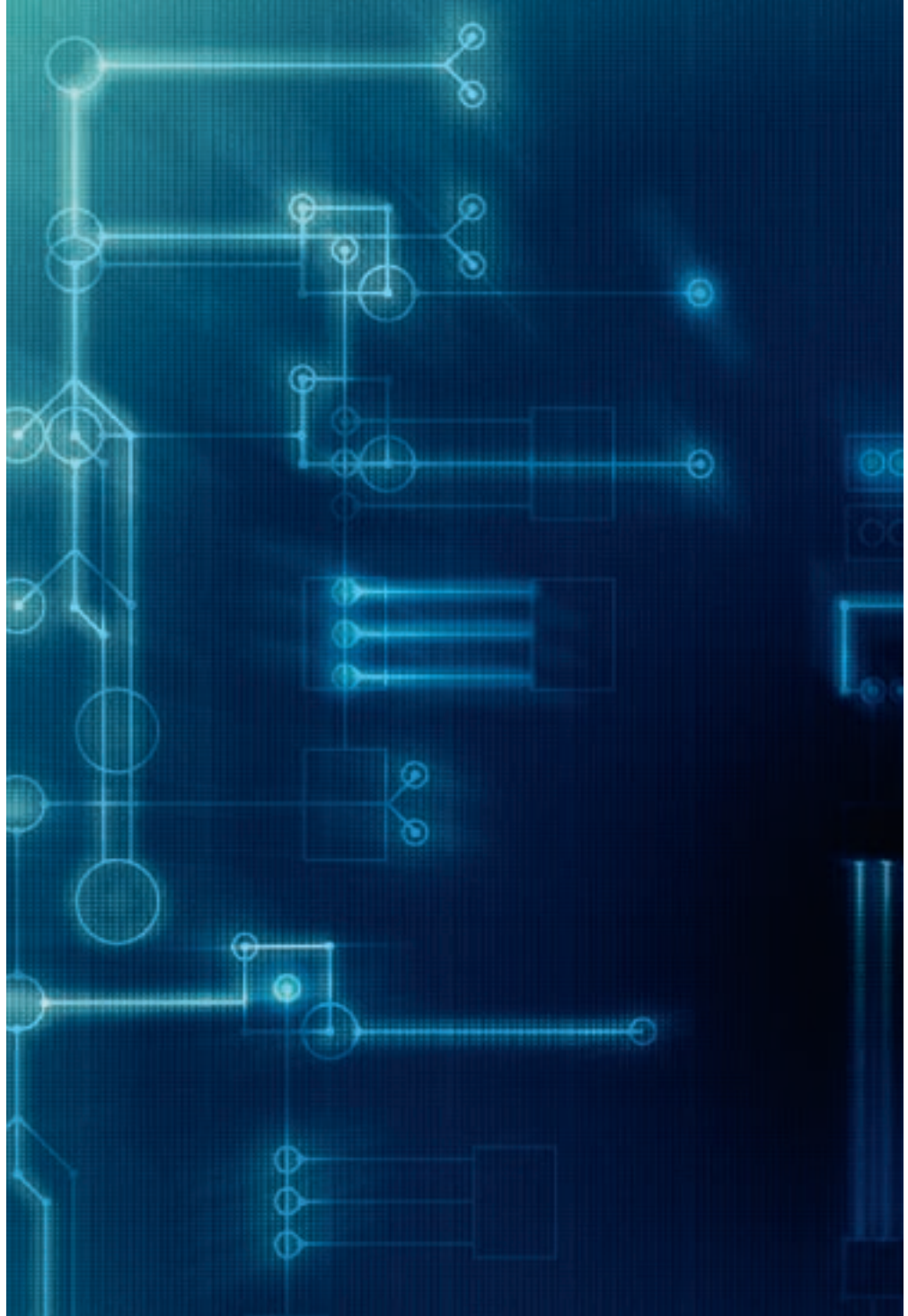
«Die Möglichkeiten, die das Internet und die Sozialen Medien im Gesundheitsbereich bieten, sind äusserst vielfältig. Sie finden sehr viele teils sehr qualifizierte Informationen über Symptome, Krankheiten und Therapien. Die Qualität der Informationen hängt natürlich stark vom Anbieter ab. Vor allem aber eignen sich die Sozialen Medien auch dazu, sich mit Gleichgesinnten oder Betroffenen austauschen, zum Beispiel in Foren. Dies wird gerade von chronisch kranken Menschen oft benutzt, da sie sich so gegenseitig unterstützen können oder beispielsweise über ihre Therapieform austauschen.»

### **Das Internet dringt in alle Lebensbereiche vor. Beim Gesundheitswesen scheinen die Auswirkungen allerdings noch nicht so gross. Wie sehen Sie das?**

«Die Menschen bewegen sich intensiv im Internet; sie tauschen sich aus und informieren sich über alle möglichen Themen. Vermehrt tun sie dies auch mobil. Die so gefundenen Informationen beeinflussen das tägliche Leben immer stärker und bilden oft die Basis für wichtige Entscheidungen. Das haben viele Branchen schon seit Langem erkannt und richten sich danach aus. Die verschiedenen Akteure im Gesundheitswesen berücksichtigen die Internetaktivitäten und Bedürfnisse der Konsumenten meines Erachtens noch viel zu wenig.»

### **Müssen wir also damit rechnen, dass die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien das Gesundheitswesen noch stark verändern werden?**

«Eindeutig, es stehen uns noch umfangreiche Veränderungen bevor. Der grosse Nutzen entsteht nämlich erst, wenn es uns gelingt, die verschiedenen Partner auf gemeinsame Standards zu verpflichten und sinnvoll untereinander zu vernetzen. Das Gesundheitswesen ist allerdings sehr komplex, alle Beteiligten haben ihre eigenen Interessen und Bedürfnisse. Erfreulich ist es deshalb, dass bei allen Parteien von Ärzten über Spitäler, Krankenkassen und Patientenorganisationen bis hin zu Pflegeinstitutionen das Bewusstsein dennoch gewachsen ist, dass elektronische Lösungen im Gesundheitswesen die Zukunft bedeuten. Das Potenzial ist sehr gross. Ich denke dabei an Qualitätssteigerungen, Kosteneinsparungen und vor allem eine stärkere Patientenorientierung. Meine bisherigen Erfahrungen zeigen mir, dass die Rolle des Patienten in Zukunft gestärkt wird.»



### **Ein Blick in die Zukunft**

#### **Wie sieht denn die Rolle des Patienten in 10 oder 20 Jahren aus, wenn die Möglichkeiten von eHealth voll ausgeschöpft werden?**

«Der Patient wird immer mehr über Krankheiten, Diagnosen und Behandlungsmöglichkeiten wissen. Zudem übernimmt er eine stärkere Verantwortung. Meiner Meinung nach werden die Menschen mit neuen Applikationen und Diensten mehr Möglichkeiten haben, sich mit Gesundheitsfragen auseinanderzusetzen und gesundheitsrelevante Informationen zu beziehen; viele werden dies auch nutzen und in ihrem täglichen Leben berücksichtigen. Nicht zuletzt kann der Patient durch ein elektronisches Patientendossier seine Gesundheit stärker selber beeinflussen und sein Wohlbefinden aktiver managen.»

#### **Sind Ärzte, Spitäler, Kassen und Apotheken gerüstet für die vielen Herausforderungen bezüglich eHealth?**

«Meine Erfahrungen zeigen mir, dass alle Beteiligten im Gesundheitswesen sich klar bewusst sind, dass diese Änderungen auf uns zukommen oder wir bereits mittendrin stecken. Es besteht auch ein breiter Konsens darüber, dass Veränderungen grundsätzlich sinnvoll sind. Es muss sicherlich noch ein Umdenken stattfinden; das braucht aber Zeit und ist nicht zuletzt auch eine Generationenfrage. Einige Gesundheitsdienstleister sind schon jedoch schon sehr weit mit innovativen eHealth-Lösungen voran gekommen. Ich bin überzeugt, dies wird sich früher oder später breit durchsetzen.»

Text: Dr. Hans Balmer