

Zeitgemässe, nutzerorientierte und effiziente Leistungsangebote durch digitale Lösungen sicherstellen

# Digitale Gesundheitsvorsorge und -versorgung zu Hause und in Institutionen

Digitale Gesundheitslösungen und Services spielen im privaten und institutionellen Lebensumfeld eine immer wichtigere Rolle. Mit digitalen Angeboten werden Leistungen zunehmend unabhängig von Ort und Zeit erbracht bzw. angefordert. Bereits heute garantiert ihr Einsatz (beispielsweise Sensoren und Wearables – mit dahinterliegende Dienstleistungen) mehr Sicherheit, Autonomie, Gesundheit und Wohlbefinden für Betroffene selbst; für das Fachpersonal und die Angehörigen ist die Entlastung in der Betreuungssituation von wesentlicher Bedeutung. Für Alters- und Pflegeeinrichtungen, für Gemeinden, die sich für ein sicheres Wohnen im Alter engagieren, und auch für Spitäler sind dabei die grössten Herausforderungen, die richtige Auswahl zu treffen, die passgenaueste Lösung zu finden und aus dieser den maximalen Nutzen sicherzustellen. Dies gilt für digitale Assistenzsysteme als auch für telemedizinische Dienstleistungen.

Komplexe regulatorische Rahmenbedingungen, hoher Kostendruck, der hohe Renovationsbedarf vieler Infrastrukturen sowie veränderte Ansprüche der Patienten führen dazu, dass Entscheidungsträger stationärer Einrichtungen die Ein-

führung digitaler Lösungen vorantreiben. Das betrifft in zunehmenden Masse auch die Art und Weise wie stationäre Einrichtungen vor dem Eintritt und nach dem Austritt der Patienten bzw. Kunden mit diesen in Verbindung bleiben.

E-Health und telemedizinische Services für den Gesundheitsstandort Privathaushalt bieten bereits heute Spitälern neue Möglichkeiten zur Beratung und Betreuung von Patienten, ermöglichen laufend die Optimierung der medikamen-

Pilotprojekt ThurvitaTech: Aktivitätssensoren in den Wohnungen



tösen Einstellung, erlauben poststationäre Behandlungen und unterstützen die Rehabilitation zu Hause. Sie sichern eine frühzeitige und andauernde Patientenbindung, eine selektive und gezielte Patientenansprache, bessere Koordination und Triage, die Entlastung der Notfallstation und eine Abnahme der Wiedereintritte. Durch die Auslagerung in den Privathaushalt sowie durch den Einsatz neuer digitaler Lösungen können Kostenersparnis und Effizienzsteigerung erwartet werden. In Kombination mit digitalen, intelligenten Assistenzlösungen, beispielsweise mit Aktivitäts- und Fitnessstracker, kann eine medizinische Betreuung und Behandlung in den eigenen vier Wänden garantiert werden.

**Grosse Veränderungen auch in Senioreneinrichtungen**

Auch in Senioreneinrichtungen verändert der vermehrte Einsatz besagter Assistenztechnologien sowie ausgewählte Angebote aus dem Wearable-Markt das Betreuungsangebot und den Pflegealltag. Das klassische Notrufsystem wird smarter, Sensoren erlauben den Bewohnenden sich frei in den jeweiligen Einrichtungen zu bewegen. Mithilfe eines Telemonitorings der Herzfunktion oder eines kontinuierlichen Erfassen der Zuckerwerte werden Veränderungen der Vitalparameter schnell erkannt und ein frühzeitiges präventives Reagieren ist möglich. Durch die Kombination von Assistenzsystemen und Telemonitoring kann die Pflege entlastet und für die Bewohnenden mehr Sicherheit und Lebensqualität garantiert werden.

Die richtigen Lösungen die zu einem Spital bzw. zu einer Alters- und Pflegeeinrichtung passen, zu finden, ist nicht einfach und stellt Verantwortungsträger oft vor grössere Herausforderungen. Es gilt die Bedürfnisse aller Stakeholder, die eigenen organisatorischen und finanziellen Möglichkeiten und den Anbietermarkt zu kennen und aufeinander abzustimmen. Die Erfahrung zeigt, dass dies idealerweise durch eine externe Begleitung und Moderation, in deren Verantwortung die Bedürfnisabklärung, die Auswahl der Lösung, die Schulung des Personals und letztlich die Implementierung liegen, erfolgen sollte.

**Passgenaue digitale Lösungen und Services finden und zum Fliegen bringen**

Es ist immer eine Herausforderung, aus der grossen Fülle an möglichen Technologien und Dienstleistungen, und neu aus dem Wearable-Markt, die Richtige bzw. die Passende auszuwählen. Für die alcare AG, Schweiz, ist daher Passgenauigkeit der Schlüssel zur erfolgreichen Einführung digitaler Lösungen. Diese wird erreicht durch eine mehr-



Mit Digitalisierung können Leistungen flexibel, massgeschneidert und standortunabhängig angeboten werden.

stufige Bedürfnisabklärung, ein detailliertes digitales Pflichtenheft und eng begleitete Pilotphasen. Laufende Nutzerschulungen tragen wesentlich zur erfolgreichen Implementierung bei.

**A. Bedürfnisabklärung – lieber einmal mehr nachfragen**

Kurz: Es gibt nicht die Lösung und das Bedürfnis. Telemedizinische Services, Gesundheits-Apps, Wearables, sensorbasierte Assistenzlösungen oder Community-Plattformen müssen – um erfolgreich genutzt zu werden – gesamthaft und optimal auf die Bedürfnisse ihrer Nutzer oder Nutzergruppen hin ausgewählt werden. Bedürfnisabklärung und Anforderungsanalyse stehen deshalb am Beginn, nicht die technologischen Angebote.

**B. Digitales Pflichtenheft – jede Anforderung muss erfüllt sein**

Ein digitales Pflichtenheft übersetzt die Nutzeranforderungen, organisatorischen (und mitunter finanziellen) Rahmenbedingungen und die antizipierten Veränderungen in einen gewichteten Anforderungskatalog. Meistens kann nicht alles, was gewünscht wird und technisch möglich ist, in die engere Wahl genommen werden; daher gilt es konsequent die «must haves» herauszuarbeiten. Die alcare AG begleitet diesen Prozess mit dem Ziel, den Fokus auf den Bedürfnissen zu behalten.

**C. Partnerauswahl – Passgenauigkeit durch konsequente Anpassung**

Die alcare AG empfiehlt immer eine Pilotphase mit dem passenden Anbieter. Die Passgenauigkeit kann erst im Pilot sichergestellt werden. Erst jetzt kann die ausgewählte Technologie von allen ausprobiert werden, können strukturierte Schulungen für das involvierte Fachpersonal – bei laufendem Einsatz – erfolgen, kann die Technologie auf ihre Erweiterbarkeit und die möglichen Schnittstellenherausforderungen hin überprüft werden und zeigt sich, ob Abläufe durch, mit oder wegen der Technologie angepasst werden müssen.

Bei ihren Kunden wendet die alcare AG erfolgreich ein mehrphasiges Vorgehensschema an – aus dem die obigen drei Aktivitäten kurz dargestellt wurden. Ziel ist es, nachhaltige Lösungen zu finden und zum Einsatz zu bringen; nachhaltig im ökonomischen wie auch sozialen Sinne.

Darüber wollten wir von Prof. Dr. med. Christiane Brockes, CEO alcare AG, mehr wissen:

**Sie sind Mitgründerin der alcare AG. Was macht das Unternehmen?**

Die alcare AG in Wil SG ist Generalunternehmerin für digitale Gesundheitsvorsorge und -versorgung im privaten und institutionellen Lebensumfeld. Im Zentrum steht der Aufbau eines digitalen, umgebungsunterstützten Lebens-

## Vorteile Online-Beratung

- ✓ Zeit- und ortsunabhängig
- ✓ Antwort innerhalb 24 Stunden werktags
- ✓ Absolute Diskretion und Datensicherheit
- ✓ Verwendung Bilder und Videomaterial
- ✓ Schriftliche Antwort und Dokumentation

[www.onlinedoktor365.ch](http://www.onlinedoktor365.ch)

(Active Assisted Living – AAL) – kombiniert mit telemedizinischen Beratungsangeboten. Solche digitalen Gesundheitstechnologien führen zu mehr Gesundheit, Sicherheit und Lebensqualität bei den Patientinnen und Patienten in den eigenen vier Wänden, aber auch bei den Bewohner und Bewohnerinnen in Alters- und Pflegeeinrichtungen. Das involvierte Fachpersonal wird unterstützt und die Angehörigen entlastet.

### Heute gibt es sehr viele Sensoren und Wearables auf dem Markt, woher weiss ich als Entscheidungsträger, welche die passende Lösung für meine Institution ist?

Im Fokus der alcare AG steht nicht der Verkauf von Technologien, sondern der Prozess der Findung, Auswahl und Implementierung, den wir moderieren. Wer heute eine digitale Lösung kaufen möchte, findet diese in einem sehr lebendigen und sich schnell verändernden Markt. Das Erwerben dieser ist einfach; die richtige und massgeschneiderte Lösung zu finden, die zum Unternehmen passt und diese nachhaltig einzusetzen, ist hingegen stets eine Herausforderung. Unser Angebot betrifft die Entscheidungsfindung, das Anpassen von Prozessen und die Implementierung inklusive Schulung und Weiterbildung des Fachpersonals und stellt damit die Abstimmung auf Bedürfnisse und Erwartungen sicher.

### Die alcare AG hat auch noch ein zweites Betätigungsfeld - telemedizinische Dienstleistungen?

Ja, wobei ich hier gerne zwei Aktivitäten unterscheiden möchte. Die alcare unterstützt Spitäler darin, ihre eigenen telemedizinischen Angebote aufzubauen; dafür entwickeln wir die Konzepte

und sichern, wie oben ausgeführt, die Passgenauigkeit und den maximalen Nutzen des Services für das jeweilige Spital. Wir bieten aber schon seit Anfang 2019 unsere eigene telemedizinische Beratung, oder genauer gesagt, unsere medizinische Online-Beratung zur Unterstützung von Pflegenden in der ambulanten Betreuung wie auch in stationären Einrichtungen ohne Arztanschluss. Das ist für uns ein sehr wichtiges Angebot: es ist zeitgemäss und sichert den Menschen einen schnellen, flexiblen und sehr unkomplizierten Zugang zu Fachspezialisten. Wir stellen unseren Anfragenden immer ein schriftliches Dossier zur Verfügung; bei einem Telefonanruf gehen oft wichtige Rückmeldungen verloren oder werden missverstanden.

### Sind diese telemedizinischen Beratungen auch für Privatpersonen zugänglich?

Auf Wunsch vieler unserer Partner und deren Kunden haben wir uns entschieden, den onlinedoktor365 frei zugänglich und damit unser digitales Angebot «greifbar und erfahrbar» zu machen. Viele ältere Menschen in den eigenen vier Wänden sind bezüglich medizinischer Fragen verunsichert und ängstlich. Der onlinedoktor365 kann ab sofort von medizinischen Laien zu Hause selbst genutzt werden und wir haben sichergestellt, dass die spezifischen Bedürfnisse von Senioren besondere Beachtung finden.

### Welche Voraussetzungen sollte ein Arzt oder Ärztin bei Ihnen mitbringen?

Bei uns engagiert sich ein interdisziplinäres und flexibles Expertenteam; teilweise haben die Ärzte eine zwanzigjährige Erfahrung in der telemedizinischen Beratung. Ich gehöre zur ersten

Ärztegeneration, die Beratungen per Telefon und online hier in der Schweiz durchgeführt hat. Weitere Voraussetzung ist bei uns eine mehrjährige klinische Erfahrung. Und wir achten darauf, dass unsere Ärzte auch weiterhin in einem gewissen Umfang in der Realkonsultation tätig sind, übrigens gilt das auch für mich. Das ist sehr wichtig, damit man als Telemediziner nicht die Verbindung und Erdung zur konventionellen bzw. traditionellen Behandlung verliert, die nach wie vor das Fundamentale in der Arzt-Patienten-Beziehung bleibt. Selbstverständlich arbeiten wir eng mit den Haus- und niedergelassenen Fachärzten sowie involvierten Gesundheitsdienstleister vor Ort zusammen.

### Wie wird ein Telemediziner oder -medizinerin bei Ihnen geschult?

Bei uns durchläuft jeder Arzt und Ärztin zunächst ein Weiterbildungscurriculum bevor der konkrete telemedizinische Einsatz erfolgt. Ganz grundsätzlich ist die Aus- und Fortbildung in diesem digitalen Sektor ganz wichtig. Vor einigen Jahren habe ich zusammen mit Herrn Prof. Bategay, Universität Zürich, ein Ausbildungsmodul «Klinische Telemedizin / E-Health» entwickelt, welches die Universität Zürich in das Medizinstudium implementierte. Sie übernimmt insbesondere auch mit Blick auf unsere Nachbarländer eine Vorreiterrolle. Unterstrichen wird die Wichtigkeit dieses, ich möchte fast schon sagen Fachbereiches, durch die derzeit im In- und Ausland entstehenden Professuren und Lehrstühle für die digitale Patientenversorgung und Telemedizin. Die Qualität der medizinischen Beratung und Betreuung auf Distanz hängt ab von den Kompetenzen bzw. dem telemedizinischem Knowhow der Ärzte.

### Was bedeuten medizinischen Angebote auf Distanz für die heutige Covid-19-Zeit?

Das Angebot von digitalen Gesundheitservices kann gerade in diesen schwierigen Zeiten viel zu einem entscheidenden «Mehr» an Lebensqualität beitragen, und insbesondere auch ein gewisses Mass an Normalität sichern. In vielen Bereichen kann die Digitalisierung rasche und fühlbare Verbesserungen bringen – sofern der Einsatz richtig geplant und umgesetzt wird. Wir können in der telemedizinischen Beratung erste Fragen klären und Menschen Ängste nehmen. Für uns ist die Technologie immer Mittel zum Zweck; mit digitalen Lösungen können gerade auch ältere Menschen in der heutigen Zeit, trotz social distancing, den Kontakt zur Aussenwelt, zur Familie und zu Freunden erhalten.

### Zurück zur Pflege, für diesen Bereich stehen also in den kommenden Jahren

**grosse Veränderungen an: welchen Stellenwert hat die Schulung für die Pflegefachkräfte im digitalen Wandel?**

Nach unserer Meinung geht es ohne das nicht. Oftmals überwiegen zu Beginn Misstrauen und auch Angstgefühle, dass man ersetzt werden könnte oder dass man dem nicht gewachsen ist. Unsere Erfahrung ist, dass das Schaffen von Kompetenzen in der digitalen Betreuung von Patientinnen und Patienten die Akzeptanz und das Vertrauen stärken und Sicherheit im Umgang mit den Technologien verleihen. Die Weiterbildung im E-Health-Bereich wird von den Teilnehmern auch persönlich geschätzt: sie erkennen wie die Digitalisierung die Rollen verändern und auch neue Tätigkeits- und Berufsfelder entstehen.

**Die alcare ist auch für Gemeinden aktiv. Sind denn die Menschen in Ihren eigenen vier Wänden tatsächlich offen für solche Angebote?**

Ein möglichst autonomes Leben bei hoher Sicherheit zu tragbaren Kosten ist die Zielsetzung. Digitale Technologien und Dienstleistungen unterstützen zudem den tief veranker-

ten Wunsch, möglichst lange aktiv und selbstbestimmt in den eigenen vier Wänden zu leben, zu realisieren. Die Pflege wird entlastet, es sind beispielsweise weniger Kontrollbesuche notwendig, was gerade auch in Zeiten von Covid-19 von Bedeutung ist. Um Vertrauen in die innovativen Lösungen aufzubauen, ist eine flankierende Unterstützung und Begleitung der Primärnutzer ganz wichtig und zielführend. Insbesondere älteren Menschen sollte stete Unterstützung bei der Nutzung digitaler Lösungen geboten werden. Die praktische Anleitung und Hilfe bei der Integration der Hilfsmittel in den Lebensalltag ist eine notwendige Aufgabe. Unsere Erfahrung ist, dass dann die Menschen zu Hause diese Angebote adäquat mit Freude und Spass nutzen. Auf jeden Fall sind solche Angebote auch monetär für Gemeinden und Kantone attraktiv, weil dadurch ein möglicher Heimeintritt sich verzögern kann und die Ausgaben für die Restkostenfinanzierung sich verringern.

**Viele sind davon überzeugt, dass immer mehr Technologie, ja sogar Roboter in der Pflege und Betreuung vermehrt zum Einsatz kommen werden; wie ist ihre abschliessende Einschätzung?**

In jedem Fall keine negative; ich denke, dass manche Ängste durchaus berechtigt sind und wir nicht im digitalen Hype auf einfache und praktikable Lösungen verzichten sollten. Wir von der alcare stehen für den Grundsatz ein, dass Technologie immer Mittel zum Zweck sein muss. Wenn ich mit einer digitalen Lösung mehr Lebensqualität habe oder mich sicherer fühle, gut; wenn ich das nicht erreichen kann, kann man es auch bleiben lassen – natürlich kommen dann auch immer noch Effizienzfragen ins Spiel. Wir versuchen gerade bei unseren Bedürfnisabklärungen und Schulungen auf Ängste einzugehen. Nur weil wir mehr und mehr Roboter auch im konkreten Pflegeumfeld im Einsatz haben werden, werden wir auf menschliche Zuneigung, auf Empathie nicht verzichten wollen und ich denke auch so schnell nicht verzichten müssen. Wir empfehlen immer, egal ob wir den Auftrag erhalten oder nicht, es, also das Technologie-assessment, nicht alleine zu machen; man kann bei einer Kurskorrektur nicht gleichzeitig nach hinten schauen, alle anfeuern, motivieren und gleichsam entscheiden, wo abgelenkt wird.

**Weitere Informationen**

[www.alcare.ch](http://www.alcare.ch) und [www.onlinedoktor365.ch](http://www.onlinedoktor365.ch)

**Infotage 2020**

# Bachelorstudium in Medizininformatik

**Zukunftsorientiert, interdisziplinär, schweizweit  
einzigartig.**

Besuchen Sie unseren nächsten Online-Infotag  
am **25. Juni 2020**

Erhalten Sie an den Techdays online am 12. Juni 2020 Einblick  
in die innovativen und spannenden Abschlussarbeiten unserer  
Studierenden und tauchen Sie in die faszinierende Welt der  
Medizininformatik ein: [bfh.ch/techdays](http://bfh.ch/techdays)

Weitere Daten, Infos und Anmeldung:  
[bfh.ch/ti/infotage](http://bfh.ch/ti/infotage)





Berner  
Fachhochschule

► Medizininformatik

