

Ein E-Patientenservice von Cuore

# Virtual Visit: Das Tessiner Kantonsspital setzt auf Videokonsultationen

Das Tessiner Kantonsspital nutzt den digitalen Service «Virtual Visit» der Schweizerischen Post. Damit können Patientinnen und Patienten ihre Ansprechpersonen im Spital einfach und bequem per Videokonferenz konsultieren. Dadurch steigt die Qualität der medizinischen Versorgung und die Patientinnen und Patienten müssen nur noch zur physischen Behandlung ins Spital.

Das Tessiner Kantonsspital (Ente Ospedaliero Cantonale EOC) besteht aus mehreren Instituten und Kliniken an verschiedenen Standorten, das Einzugsgebiet ist entsprechend gross. Die Corona-Pandemie stellte den Spitalalltag auf den Kopf. Auf einen Schlag waren neue Arbeitsweisen gefordert, um die medizinische Betreuung trotz strengen Abstandsregeln gut und effizient durchzuführen.

Das EOC begann rasch, die Kommunikation zwischen Gesundheitspersonal, Patientinnen und Patienten sowie Angehörigen zu digitalisieren. Dabei zeigte sich, dass es für das Gesundheitspersonal wichtig ist, die Patientinnen und Patienten sehen zu können – die Idee der Videokonsultation war geboren.

### Die Lösung: «Virtual Visit»

Die passende Lösung für eine solche Videokonsultation fand das EOC im Digital-Health-Angebot der Schweizerischen Post. Der Service «Virtual Visit» ermöglicht den digitalen kontaktlosen Arztbesuch. Das Gespräch zwischen Gesundheitspersonal und den Patientinnen und Patienten findet als Videocall statt. Gesprächsnotizen kann das Gesundheitspersonal mittels verschlüsselter E-Mail den Patientinnen und Patienten zur Verfügung stellen.

### Sicher, einfach, vernetzt

Die IT-Lösung erfüllt sämtliche Sicherheitsstandards und bietet einen maximalen Schutz der

Datenkommunikation. Dies ist bei sensiblen Informationen wie Gesundheitsdaten von Patientinnen und Patienten absolut zentral.

Als webbasierte Lösung brauchen die Teilnehmenden keine zusätzlichen Programme auf ihren Geräten. Dies macht die Benutzung unkompliziert. Zudem wird Virtual Visit in das Klinikinformationssystem des EOC integriert werden, um den Behandlungsprozess effizienter zu machen und das Gesundheitspersonal kann seine Arbeitszeit optimal einsetzen.

### Die Videokonsultation im Einsatz

Der Einsatz von Virtual Visit bei zwei vom EOC definierten Anwendungsfällen hat sich bewährt:

Das Tessiner Kantonsspital EOC setzt auf «Virtual Visit», ein Tool für Videokonsultationen.





Dank Virtual Visit können Patientinnen und Patienten an gewissen Untersuchungen und Check-Ups online teilnehmen.

Bei der virtuellen Anästhesie-Voruntersuchung werden alle Vorabklärungen getroffen, so dass beim Behandlungsantritt im Spital alle relevanten Informationen bereits verfügbar sind. Bei chronischen Dialyse-Patientinnen und -Patienten finden die regelmässigen Check-Ups nun per Virtual Visit statt. Mit der Videokonsultation kann das Gesundheitspersonal die Anliegen der Patientinnen und Patienten genauso gut abklären wie vor Ort. Für die Patientinnen und Patienten reduzieren sich die Zahl der Spitalbesuche sowie Reise- und Wartezeiten.

**Virtual Visit als Teil von «Cuore»**

Virtual Visit ist ein E-Patientenservice von «Cuore – die Schweizer Gesundheitsplattform». Cuore ist eine von der Post entwickelte, sichere und offene Gesundheitsplattform. Als sogenannte B2B2C-Plattform steht sie Leistungserbringern sowie Patientinnen und Patienten zur Verfügung. Die modularen Services werden von etablierten und neuen Anbietern im Schweizer Gesundheitsmarkt angeboten und können bedarfsgerecht bezogen werden.

Die Core Services bilden die Basis-Infrastruktur für die sichere und zentralisierte Datenverwaltung. Darauf bauen die E-Kollaborationsservices

auf, welche für einen einfachen und sicheren Informationsaustausch zwischen Gesundheitseinrichtungen sorgen. E-Patientenservices erlauben den sicheren und direkten Informationsaustausch zwischen den Leistungserbringern und ihren Patientinnen und Patienten. Zudem verfügt Cuore über eine Schnittstelle zum elektronischen Patientendossier (EPD). Wenn Leistungserbringer behandlungsrelevante Dokumente an Gesundheitsfachpersonen über Cuore schicken, so kann das «EPD-Gateway» diese automatisch und mehrfach validiert in das EPD der Patientin oder des Patienten abspeichern.

**Weitere Informationen zu Cuore und Virtual Visit**

[www.post.ch/cuore-clinicum](http://www.post.ch/cuore-clinicum)



Post CH Kommunikation AG  
Digital Health  
Wankdorffallee 4  
3030 Bern

**«Der Einsatz der Videokonsultation ist zur Normalität geworden»**



Michele Marazza ist Leiter Service Analytics, Research & Communication beim EOC.

**Wie lief die Zusammenarbeit mit der Post bei der Einführung von Virtual Visit?**

Die Zusammenarbeit mit der Post war und ist transparent und direkt. Die Post hat uns ein Expertenteam zur Verfügung gestellt, welches uns in allen Projektphasen unterstützt hat. Auch heute führen wir noch regelmässige Statusmeetings durch, um den Fortschritt bei der Integration in die EOC-Prozesse zu überwachen. Die Post ist immer für uns und unsere Fragen da.

**Virtual Visit ist seit fast einem Jahr im Einsatz. Welche Feedbacks erhalten Sie von Ihren Mitarbeitenden?**

Das Feedback der Kliniken ist positiv. Nach einer Einführungsphase ist der Einsatz der Videokonsultation zur Normalität geworden. Sobald das Tool in unser Klinikinformationssystem integriert ist, wird die Bedienung sogar noch einfacher.

**Was sagen die Patientinnen und Patienten dazu?**

Die Patientinnen und Patienten, die Virtual Visit nutzen, sind natürlich froh, wenn sie nicht extra für kürzere Untersuchungen ins Spital müssen. Sie sparen damit Wartezeiten und Zeit im Allgemeinen. Die Bedienung der Lösung wird als einfach und unkompliziert angesehen.

**Sind weitere Einsatzmöglichkeiten für Virtual Visit geplant?**

Das EOC plant die Einführung von Virtual Visit in weiteren Fachabteilungen. Die Videokonsultation eignet sich besonders bei Nachsorgeuntersuchungen oder bei chronischen Krankheiten, die eine kontinuierliche Begleitung benötigen.