Eine ganzheitliche Lösung bringt den höchsten Nutzen für alle

# Wie Patientenportale die Gesundheitsversorgung verbessern

Der Prozess wirkt wie aus der Zeit gefallen: Anrufe in der Praxis, um einen Termin zu vereinbaren und im Wartezimmer den Fragebogen zur Krankengeschichte auf Papier ausfüllen. Patientenportale räumen damit auf: Sie ermöglichen zeitgemässe Prozesse für Patientinnen und Patienten, und Spitäler können durch sie Use Cases umsetzen, die sich positiv auf den Gewinn auswirken. Das Universitätsspital Basel zeigt, wie es in der Praxis funktioniert.

Wann sassen Sie zum letzten Mal in einer medizinischen Praxis mit einem Clipboard in der Hand und haben Gesundheitsformulare ausgefüllt? Für die meisten ist ein solches Erlebnis noch nicht so lange her. In vielen Lebensbereichen, etwa bei Banken oder dem Coiffeur-Besuch, lassen sich Termine längst online vereinbaren und sämtliche Kommunikation findet digital statt. Diese Erfahrung prägt zunehmend die Erwartungen an das Gesundheitswesen. Das elektronische Gesundheitsdossier, Telemedizin, E-Rezepte und der einfache Zugang zu Gesundheitsdaten werden von der Bevölkerung breit unterstützt. Das bestätigt auch der «ZHAW Digital Health Report 2025/2026».

Parallel dazu verändern sich die Versorgungsstrukturen. Spitalaufenthalte werden kürzer, ambulante Behandlungen nehmen zu, die Nachsorge erfolgt häufiger in einer Praxis, Hospital @ Home kommt gezielt zur Anwendung. Behandlungspfade verlaufen damit öfter über verschiedene Institutionsgrenzen hinweg. Informationen müssen darum noch stärker für gesamtheitliche Prozesse nutzbar sein. Patientenportale können hier einen wichtigen Beitrag leisten, vorausgesetzt, sie werden als Teil der Versorgung verstanden und nicht nur als zusätzlicher Kommunikationskanal.

## Vorteile für alle Seiten

Richtig eingesetzt, verändern Patientenportale die Art und Weise, wie medizinische Versorgung organisiert und erlebt wird. Für Patientinnen und Patienten bringt das eine spürbare Erleichterung: Sie können Termine online buchen, Überweisungsformulare und Fragebögen für PREMS, PROMS, usw. digital ausfüllen und Befunde an die beteiligten Gesundheitseinrichtungen freigeben. Auch können sie sich bereits vor ihrem Termin in einem Spital mit komplexem Lageplan oder baustellenbedingten Umwegen das Behandlungszimmer anzeigen lassen und so ihren Aufenthalt im Voraus besser planen und pünktlich zum Termin erscheinen.

Auf der anderen Seite ergeben sich auch für Spitäler und Gesundheitseinrichtungen Vorteile: Patientenportale automatisieren manuelle Arbeitsschritte und vereinfachen so administrative Prozesse. Ebenso verkleinern sie den Kommunikationsaufwand, weil sich über das Portal Informationen schneller und effizienter teilen lassen.

## Teil einer umfassenden Digitalstrategie des Universitätsspitals Basel

Das Beispiel Universitätsspital Basel (USB) zeigt, wie ein Patientenportal Patientinnen und Patienten stärker einbezieht und das Spital organisatorisch entlastet. Die Einführung des Patientenportals im Dezember 2023 war kein isoliertes IT-Projekt, sondern Teil einer umfassenden Digitalstrategie.



Die Zusammenarbeit zwischen dem USB und the i-engineers besteht bereits seit vielen Jahren, unter anderem auch beim Zuweiserportal des Spitals. Schnittstellen und eine zentrale Datenplattform waren daher teilweise bereits etabliert und konnten gemeinsam weiterentwickelt werden. Die Grundlage für das Patientenportal ist die Interoperabilitätsplattform health-engine von the i-engineers. Über sie wurde das Portal schrittweise ausgebaut und ist eng mit den bestehenden klinischen und administrativen Informationssystemen verbunden. Die enge Zusammenarbeit mit den Fachbereichen ermöglichte es, Anforderungen pragmatisch aufzunehmen und Funktionen schrittweise umzusetzen.

Marc Strasser, CIO des Universitätsspitals Basel, beschreibt die Entscheidungsgrundlage für den

Partner im Bereich Patientenportal: «Mit the i-engineers haben wir einen langjährigen, verlässlichen Partner, der mit dem technischen Konzept seiner Portallösung in Verbindung mit den bereits umgesetzten Referenzprojekten gleich überzeugen konnte.»

## Hohe Akzeptanz und ein spürbarer Nutzen

Dass Patientenportale nicht nur strategisch sinnvoll sind, sondern in der Praxis tatsächlich angenommen werden, zeigte sich im Fall USB unmittelbar nach dem Go-live. Bereits in den ersten Wochen registrierten sich über 8000 Patientinnen und Patienten auf der neuen Lösung. Die Rückmeldungen waren durchwegs positiv.

Neben den prozessualen und informationstechnischen Vorteilen der Lösung, freut sich Martin Gerber, CFO des USB, über die Effizienz: «Die Kosten- und Zeitersparnis durch den elektronischen Rechnungsversand via Portal, anstelle des bisherigen Postversands, ist immens. Damit finanziert sich die Investition in die Lösung fast von alleine. Und nebenbei wird durch den reduzierten Papierverbrauch auch die Umwelt geschont.»

## Fazit: Es braucht eine ganzheitliche Lösung

Der Nutzen eines Patientenportals hängt entscheidend davon ab, wie tief es in die IT- und Prozesslandschaft eines Spitals integriert ist. Reine Frontend-Lösungen schaffen zwar Sichtbarkeit, aber keinen durchgängigen Mehrwert. Erst wenn Informationen aus unterschiedlichen Systemen zusammengeführt, verständlich aufbereitet und nutzerspezifisch dargestellt werden, entsteht eine echte digitale Unterstützung entlang des Behandlungspfads. Für Patientinnen und Patienten bedeutet das mehr Transparenz und eine stärkere Einbindung in den eigenen Behandlungsprozess. Sie werden vom passiven Empfänger medizinischer Leistungen zunehmend zu aktiven Beteiligten.

Neben einer verbesserten Servicequalität gibt es auch einen organisatorischen Nutzen: Informationsprozesse werden schneller, administrative Rückfragen nehmen ab, die Kommunikation wird effizienter und transparenter. Gerade vor dem Hintergrund von Fachkräftemangel und steigendem Kostendruck werden solche Effekte für Spitäler wichtiger. Digitale Portale können letztlich dazu beitragen, interne Ressourcen gezielter einzusetzen und gleichzeitig die Versorgung für Patientinnen und Patienten nachvollziehbarer zu gestalten.



Severin Summermatter, CEO the i-engineers, zeigt, wie zeitgemässe Prozesse Patientinnen, Patienten und Spitälern deutlich messbaren Nutzen stiften.

## Weitere Informationen

www.tie.ch

careum
Fit für die Gesundheitswelt

Entdecken Sie neue Persepktiven und praxisnahes Wissen – mit uns.

JETZT ANMELDEN
Careum Führungstagung 15.09.2026

AKTUELLE LEHRGÄNGE
– 05.11.2026: Führung kompakt
– 05.11.2026: Teamleiter:in in sozialen und sozialmedizinischen Organisationen – Vorbereitung eidg. Berufsprüfung
– 16.11.2026: Langzeitpflege und -betreuung – Vorbereitung eidg. Berufsprüfung
– 20.01.2027: Urotherapie
– 19.02.2027: Pflegeentwicklung und Fachverantwortung
– 14.05.2027: Palliative Care

NÄCHSTE WEBINARE
– 05.10.2026: RAI verstehen für Geschäftsleitungen von Langzeitinstitutionen
– 27.10.2026: Leadership Wissen kompakt – Stress bewältigen (Webinarreihe)
– 13.11.2026: Leadership Wissen kompakt – Mitarbeitende motivieren (Webinarreihe)

MEHR ERFAHREN
careum-weiterbildung.ch