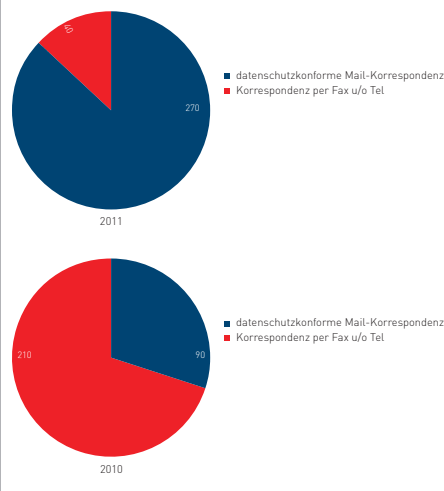


## Verbesserung der Kommunikation Spitex-Arztpraxen bei PizolCare in der integrierten medizinischen Versorgung

Urs Keller<sup>1</sup> | Barbara Schneiter-Rusconi<sup>2</sup>

Wie hat sich die Kommunikation der Spitex-Arztpraxen in den letzten zwei Jahren verbessert?



### Ausgangslage

Integrierte Behandlung und Pflege ist bei PizolCare Netzwerkarbeit mit Verbindlichkeiten entlang dem Patienten- und Behandlungspfad:

- verbindlich geregelte Zusammenarbeit mit dem Ziel, die Bedürfnisse der med. betreuten Bevölkerung kosten- und ressourcenoptimiert zu gewährleisten
- gegenseitiges Sichtbarmachen von ökonomischen und qualitativen Ergebnissen
- sich stetig weiterentwickelnde Zusammenarbeit
- autonom bleibende Strukturen der Leistungserbringergruppen

### Zielsetzung

Um die an Fortbildungen erarbeiteten gemeinsamen Pflege- und Behandlungsrichtlinien erfolgreich umzusetzen ist eine unkomplizierte, datenschutzkonforme, ein-eindeutige und rasche Kommunikation notwendig zwischen den Arztpraxen und den die chronisch Kranken betreuenden Spitex-Fachpersonen.

### Methode

Um datenschutzkonform kommunizieren zu können bedarf es einer sicheren Form der Kommunikation, Ein solches Kommunikationsmittel ist der HIN-Client geschützte Email- und etwas störanfälliger der Fax-Verkehr. Voraussetzung für die Kommunikation per Mail ist eine HIN-Adresse auf beiden Seiten. Diese ist für alle PizolCare-Arztpraxen Bedingung. Die Spitex Pizol hat sich dazu auch der HIN-Community angeschlossen durch eine sichere @spitex-hin.ch Adresse. An Fortbildungen und Info>s in den regelmässig stattfindenden MPA- und Spitex- und Grundversorger-QZ wurde versucht die Akzeptanz dieser Kommunikationsmittel zu verbessern.

### Resultate

In den letzten 6 Monaten 2011 betreute die Spitex Pizol 310 Patienten/innen und erhielt in dieser Zeit 270 (= 87%) datenschutzkonforme Mails mit Verordnungen, Fragen oder Antworten auf Spitex-Verlaufsberichte. In der gleichen Zeit gingen als alleinige oder ergänzende Mitteilungen nur noch 50 Faxe ein. Im gleichen Zeitraum des Vorjahres waren nur 90 Mails (= 30%) eingegangen. Bei den nur noch seltenen telefonischen Kommunikationen zwischen Spitex und Arztpraxen wird konsequent auf den Mail- oder allenfalls Faxverkehr verwiesen.

### Folgerungen

Durch regelmässige Informationen über Sicherheit und Handling von HIN-verschlüsseltem Mail-Verkehr kann die Kommunikation in der integrierten Versorgung unserer Patienten/innen verbessert werden:

- vermehrte Sicherheit durch Verringerung der Fehleranfälligkeit
- weniger Zeitverlust durch promptes Beantworten von Anfragen
- rasche Übermittlung von Beobachtungen, Fragen oder Anordnungen
- gut lesbare Mitteilungen unabhängig von der Handschrift
- ungestörte eigene Tätigkeit durch die Möglichkeit die Fragen und Antworten auch später zu verfassen

<sup>1</sup>FA Allgemeinmedizin FMH, Wangs | <sup>2</sup>PizolCare-Spitex-Koordinatorin, Sargans