Hospital at home – ein konkretes Fallbeispiel

HomeTeleCare

APNs als Brücke zwischen Telemedizin und Patient@home

Dr. med. Silke Schmitt Oggier, MPH
Chefärztin Telemedizin santé24

7. Swiss Reha Forum, 28.September 2023, Brissago

santé24 by SWICA · Überall für alle SPITEX Zürich · zh aw

INHALT

- Vorstellung santé24: Telemedizin-Anbieter der SWICA
- Überblick Pilotprojekt HomeTeleCare
- Ausrüstung und Möglichkeiten der APNs@home
- Kommunikationswege zwischen Tele-Arzt und APN
- Nutzen auf verschiedenen Ebenen
- Einblicke

santé24 by SWICA

Vorstellung santé24 by SWICA

- Interdisziplinäres Team von Ärzten und medizinischen Spezialisten
- Rund 1.5 Millionen versicherte Personen der SWICA Gesundheitsorganisation haben Zugang zu santé24
  - Rund 370'000 Anrufe bei santé24 im Jahr 2021
  - Erfahrung aus > 2.5 Millionen Telekonsultationen seit Start 2008
- Die Praxisbewilligung für Telemedizin ermöglicht zusätzlich zur telefonischen Gesundheitsberatung ärztliche Leistungen wie Diagnostik und Therapie inkl. Ausstellen von Rezepten, Verordnungen, Überweisungen und Arbeitsunfähigkeitszeugnissen (selbst limitiert)
- Verfügbarkeit: ortsunabhängig, 24x7x365
  - Sprachen: Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch
- Hohe Kundenzufriedenheit von 91 % (2021)
- Unabhängige Zertifizierung der medizinischen Qualität durch die EQUAM-Stiftung als erstes telemedizinisches Zentrum in der CH

santé24 by SWICA

ÜBERBLICK

Pilotprojekt Home Tele Care

Start: Frühjahr 2022 – Frühjahr 2023
Stadt Zürich

santé24 by SWICA | SWICA | Überall für alle SPITEX Zürich | zh aw Gesundheit

santé24 by SWICA

UM WAS GEHT ES BEI „HOME TELE CARE“?

Neue Art der integrierten Versorgung

SWICA, santé24 und Spitex Zürich testen eine neue Art der integrierten Versorgung.

Telemedizin

Schliessen einer Lücke im telemedizinischen Angebot.

Zusammenarbeit

Ärzte von santé24 arbeiten eng mit Pflegeexpertinnen APN von Spitex Zürich zusammen, die Patienten vor Ort betreuen.

Gemeinsames Pilotprojekt

Ein gemeinsames Pilotprojekt von santé24 und Spitex Zürich. Es wird von SWICA finanziell unterstützt und von der ZHAW begleitet.

Patientenwohl

Durch die ärztlich angeleitete Untersuchung & Abklärung der APN kann santé24 die Situation umfassend beurteilen und Therapien einleiten.

Fokus Stadt Zürich

Das Pilotprojekt «Home Tele Care» umfasst ausschliesslich die Stadt Zürich.

INDIKATIONEN

(evtl. in Verbindung mit Alter, Immobilität, Betreuungsaufgaben kleiner Kinder, alleine lebend usw.)

- Subakute Situationen, die mit wenig klinischen Untersuchungen und evtl. Labor/EKG geklärt oder diagnostiziert werden können, so dass eine notfallmässige Arzt- oder Spitalzuweisung verhindert oder dann gezielt vorgenommen werden kann.
- Bedingung: 1-4 Stunden Zeit, um Patient klinisch zu evaluieren

Unklare subakute Schmerzen

- Kopfschmerzen / Schwindel
- Halsschmerzen
- Ohrenschmerzen / Hörstörungen
- Thorakale Schmerzen
- Bauchschmerzen
- Rückenschmerzen / Nacken-Schulter-Schmerzen
- Schmerzen in Armen und/oder Beinen

Unklare subakute Verschlechterung des Allgemeinzustandes / chronische Erkrankung bei Nichterreichen Hausarzt

- Fieber
- Schüttelfrost
- Exsikkose
- Husten / Dyspnoe
- Kreislaufproblematik

Dermatologische Erkrankungen

- Akute und chronische Wunden
- Erysipeloid, Infekte, Verbrennung

Neurologische Defizite

- Schwindel / Orientierung
- Sensibilitätsstörungen / Empfindungsstörungen

Psychische Situation (nicht als Hauptbefund)

- Schlaflosigkeit / Erregungszustand
- Demenz / Vereinsamung

Ausschlusskriterien

- Säuglinge und Kinder unter 16 Jahren
- Schwangere
- Schwerer Drogen- oder Alkoholmissbrauch
- Keine rektale, urologische, gynäkologische Untersuche.
- Notfälle, die eine sofortige Spitaleinweisung bedürfen.
- Psychische Hauptsymptomatik

ABLAUF MEDIZINISCHER PROZESS

KUNDE

Telefonische Kontaktaufnahme mit santé24

Beratung durch santé24 Arzt

Einsatz APN möglich & sinnvoll

Ja

Nein

Normales Vorgehen ohne APN

ARZT

Arzt disponiert / brieft APN mit Einverständnis des Kunden

APN

Einsatz APN vor Ort

Zustand lebensbedrohlich

Ja

Nein

Analysen mit Laborgeräten, Abklärungen der APN sowie Rücksprache mit s24 Arzt

Tel./visuelle Besprechung mit santé24 Arzt

Weiteres Vorgehen festlegen, mit Behandlung starten

HAUSBESUCH

Ausrüstung und Möglichkeiten der APNs

AUSRÜSTUNG APN

Clinical Assessment

iPad/iPhone
Blutdruck Messgerät Omron
Puls-Oxymeter
TytoHome
Untersuchungslampe
Stimmgabel mit Filament
Reflexhammer

POC-Technologie

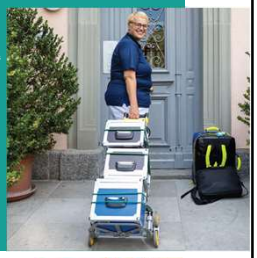
POC Labor
EKG 12-Kanal
BZ Gerät

Labormaterial

VAC 4ML75x13MM Blutbild K2EDTA LILA
VAC cML75x13MM Plasma LI_HEPARIN GRÜN
VAC Serum mit TrennGel 5.0ml orange
VAC Citrat Senkung BSR 5.0ml grau
BD Vacutainer Nadelhalter transparent
BD Vacutainer Luer-Adapter
BD Vacutainer Butterfly Safety-Lok grün
BD Vacutainer Butterfly Safety-Lok hell
Postversandtüten
Versandtüten weiss
Schutzhüllen (für Stuhl-und sterile Röhrchen)
Auftragsformular Mikrobiologie
Auftragsformular Allgemein A3
Covid-Set (PCR Abstrich)
Unsteriler Urinbecher 100ml
Urin-Vacutainer 10ml
SAF-Röhrchen (Parasiten) braun
Fecal-Swab grün
Stuhlfänger
Nativ-Stuhlröhrchen ohne Zusatz
Streptokokken A-Schnelltest
Grippe-Schnelltest
Mononukleose-Schnelltest
Schwangerschaftsschnelltest
COVID-19 Schnelltest
Kunststoffkapillaren 100 µl
Objektträger (mit Mattstreifen)
Hb 201 Küvetten, Dose, 4 x 50 Stk
Labormaterial GEKÜHLT 2 Grad
Triage True, HS Troponin I inkl. Pippette
Triage D-Dimer inkl. Pippette
Piccolo General Chemistry 13
Piccolo MetLyte Plus CRP
CRP TEST KIT, 32 TESTS inkl. RFID Karte
Probehalter für CRP Test Kit
TytoHome Ohraufstecker (Ear Specula 4mm)
TytoHome Zungenspatel (Tongue depressor blades)
EKG-Elektroden (Ambu Blue Sensor SP-00S für Erwachsene)

Verbrauchsmaterial/Verbandsmaterial

Händedesinfektion-Gel Desmanol pure 100ml
Cleaniseptl Wipes Maxi
Entsorgungsbox Multisafe Opti 700 0.7 l
Schere MediSet Satelit runde Spitze steril 13cm
Pinzette Metall anatomisch 14 cm steril, Edelstahl
Wundnahtstreifen Steri-Strip Original (6 x 100mm)/10 Streifen pro Stück
Einmalkanüle Agani 18G 1.2x38mm rosa
Einmalkanüle Agani 25G 0.5x16mm orange
Einmalkanüle Agani 22G 0.5x38mm schwarz
Omnifix® Einmalspritze konisch (3 ml)
Injekt Einmalspritze 10ml
Injekt Einmalspritze 20ml
Krankenunterlage TENA Bed Plus 60 x 60 cm
Schuhüberzug PE universal blau *Wasserfest* 10Stück/Rolle
Untersuchungshandschuhe cosaLine Nitril Comfort weiss Grösse M 1 OP à 200 Stück
Einweg-Vlies-Schutzmantel
Kunststoff-Übertrille
FFP2-Masken
Mundschutz, OP-Maske, Typ IIR, unsteril (Gummiband / grün) 1 OP à 50 Stück
Flächendesinfektion mit DENTIRO® Foam
BD PosiFlush
Infusionsbesteck Intrafix® Primeline ST (180cm)
Discofix® Dreiweghahn (DWH-INM)
Vasofix® Safety Venenverweilkanüle 22G blau
Vasofix® Safety Venenverweilkanüle 20G rosa
Vasofix® Safety Venenverweilkanüle 18G grün
CMB-SPR-Verschlusskonus rot
IV3000™ Folienpflaster
NaCl Braun 0.9% 20ml Ampullen
Vlieskompresse MaiMed steril 5x5cm (à 2 Stück)
Vlieskompresse MaiMed steril 10x10cm (à 2 Stück)
Saugkompresse Zetuvlil 10x20cm steril
Fixierpflaster Micropore Vlies 2.5cmx9 1m weiss
Fixiervlies Mefix 10cmx10m weiss Rolle
Gazebinde DermaPlast Stretch 8cmx4m weiss
Selbsthaftende Gazebinde DermaPlast CoFix 6cmx4m weiss
Salbenkompresse Atrauman 5x5cm steril
Salbenkompresse Atrauman 7.5x10cm steril
Wundverband Mepore 6x7cm weiss steril
Wundverband Mepore Pro medi9x10cm weiss steril
Wundfüller Hydrofiber Aquacel Extra Kompresse 5x5 cm
Wundfüller Hydrofiber Aquacel Extra Kompresse 10x10 cm
Wundversorgungsset Raucoset Nr. 3
Alginatverband Biatain Alginate 5x5cm
Ringkürette KAI 4mm Steril
Swann Morton Skalpell-Klingen (15mm)
ELASTOFIX C-25m Rolle à 25m
Zellstoffwatte-Tupfer unsteril
Lanzette /Einweg-Sicherheitslanzetten mylife 28Gx1.5mm
Knotenbeutel (210x120x450 mm)
Combur10 Test®
KAWE Venenstauer easy clic blau/weiss
Kodan Forte Farblos 250ml
Octenisept farblose 250ml



santé24 by SWICA

KÖRPERLICHE UNTERSUCHUNGEN UND EINSCHÄTZUNG DER PHYSISCHEN, PSYCHISCHEN UND SOZIALEN DIMENSIONEN

- Blutdruck an beiden Armen
- Sauerstoffsättigung
- Atemfrequenz
- Pulsstatus
- Körpertemperatur
- Blutzuckermessung
- Sonstige POC- und externe Labor-untersuchungen
- 12-Kanal EKG
- TytoCare-Untersuchungen

Körperlicher Status

- Allgemeinzustand
- Schmerzen
- Abtasten des Abdomens
- Abtasten der Lymphknoten
- Hautbild
- Wundbeurteilung
- Messung des Wadenumfangs
- Druckausgleich
- Hörverlust

Neuro-Status

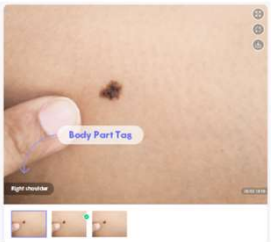
- Mimik
- Pupillen
- Sensibilität
- Motorik
- Koordination
- Reflexprüfung

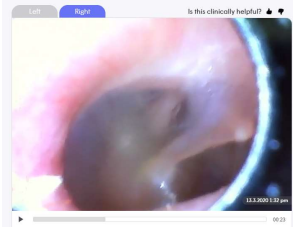
- Soziale und psychische Situation, Betreuungssituation und Umfeld

santé24 by SWICA

TYTOCARE-UNTERSUCHUNGEN DURCH APN
-> ÜBERTRAGUNG DER VIDEOS/TONSPUREN ZUR BEURTEILUNG AN SANTÉ24-ARZT

TYTOCARE UNTERSUCHUNGSDATEN PER LINK IM PIS





POC-LABOR

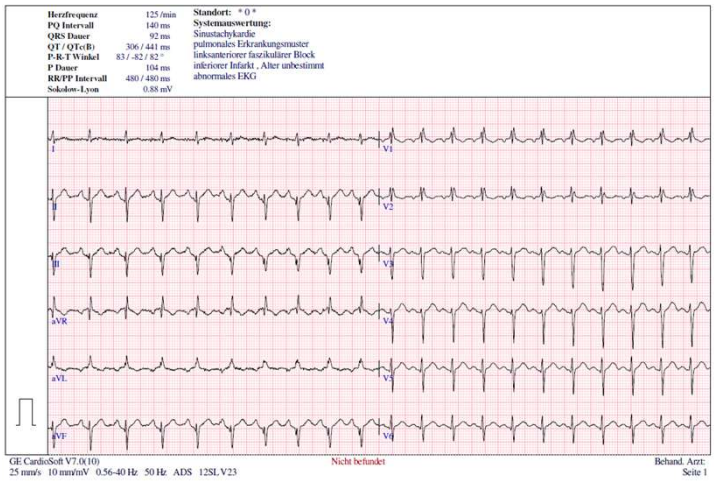
Einzelbestimmungen
- Hs Troponin
- Hämoglobin
- CRP
- D-Dimer

Schnelltests
- Strep A,
- SARS-CoV-2-Antigen
- Grippe
- EBV
- Schwangerschaft
- Urinanalyse: Combur-Test

Laborblöcke
- Piccolo® MetLyte Plus CRP
  (metabolische Erkrankungen, Infektionen und Nierenerkrankungen)
  - C-reaktives Protein (CRP)
  - Chlorid
  - Creatin-Kinase (CK)
  - Kreatinin
  - Glucose
  - Kalium
  - Natrium
  - Gesamtkohlendioxid (tCO2)
  - Harnstoffstickstoff (BUN)
- Piccolo® General Chemistry 13
  (Leber- oder Nierenerkrankungen)
  - Alanine aminotransferase (ALT, GPT)
  - Albumin
  - Alkalische Phosphatase (ALP)
  - Amylase
  - Aspartate aminotransferase (AST, GOT)
  - Calcium
  - Kreatinin
  - Gamma-Glutamyltransferase (GGT)
  - Glucose
  - Gesamtbilirubin
  - Gesamteiweiss
  - Harnstoffstickstoff (BUN)
  - Harnsäure

LABOR UND EKG-BEFUNDE IMPORT INS PIS

A-Code	Resultat	Einheit	R	Referenz
CRP	101.5	mg/L	↑	0 - 5
GLU	8.8	mmol/L	↑	4.1 - 6.6
CREA	101	umol/L		53 - 106
EGFR	55	ml/min/1.73m²		
BUN	3.4	mmol/L		2.5 - 7.9
URIC	236	umol/L		131 - 393
AST	20	U/L		11 - 38
ALT	12	U/L		10 - 47
GGT	7	U/L		5 - 65
ALP	44	U/L		42 - 141
AMYL	22	U/L		14 - 97
TBIL	8	umol/L		3.0 - 27.0
TP	61	g/L	↓	64 - 81
ALB	34	g/L		33 - 55
CA	2.14	mmol/L		2.00 - 2.58



PROCEDERE: ENTSCHEIDUNG, OB PATIENT ZUHAUSE BLEIBEN KANN

Evtl. externes Labor
- BB, CRP, Diff., …
- SARS-CoV-2-PCR
- Röhrchen für Stuhlprobe
- Abstriche und Kultur
- Abnahme Urikult
- Pilzkultur von Schuppen
- Serum an externes Labor für verschiedene Untersuchungen je nach Indikation

Evtl. externe Bildgebung
- Verordnung Röntgen
- Verordnung Sono-Abdomen
- Verordnung CT
- Verordnung MRI
- NEU: Röntgen@home

Therapie vor Ort
- Abgabe von OTC- und rezeptpflichtigen Medikamenten per os, im, iv
- Verabreichen einer Infusion
- Anlegen von Verbänden
- Aufbieten der Sanität
- Empfehlung für Spitex-Folge-Dienstleistungen

APN@HOME UND ÄRZTIN@SANTE24

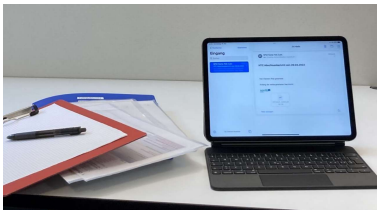
Kommunikationswege zwischen Arzt und APN

KOMMUNIKATIONSWEGE ZWISCHEN ARZT UND APN

Die Kommunikation zwischen APN und santé24-Ärztin erfolgt via Natel und iPad, POC-Resultate werden direkt ins PIS übertragen, TytoCare-Daten via TytoCare-Plattform der santé24-Ärztin zur Verfügung gestellt

Die gesamte Mail-Kommunikation und Datenübertragung erfolgt innerhalb des SWICA-Sicherheitsnetzes (HIN-gesichert).

Telefonate mit relevantem Inhalt werden wenn möglich bei santé24 über Genesys aufgezeichnet geführt.



ABSCHLUSSBERICHT

Telemedizinische Anamnese:

- Problemschilderung
- Grunderkrankungen
- Allergien
- Medikation
- Symptome/Diagnose

Befunde aus Hausbesuch (erhoben durch APN, befundet durch telemedizinischen Arzt):

- Körperliche Untersuchung/Status
- Allgemeiner Eindruck
- Tyto-Befunde
- Beurteilung EKG
- Beurteilung Labor

Abschlussdiagnose und weiteres Vorgehen:

- Rezepte, Verordnungen
- Prozedere
- Recall

NUTZEN

Nutzen für Patientinnen und Patienten

- **Schnell und bequem:** medizinische Versorgung innert 1 - 4 Stunden. Keine Notfall-Beurteilung, aber zeitnahe Klärung und allenfalls Therapie – zu Hause.
- **Qualitativ hochstehend:** Behandlungsqualität jeder Zeit gewährleistet. santé24 Ärzte und Pflegeexpertinnen APN helfen mit vertieften pflegerisch-medizinischen Kompetenzen.
- **Sicher:** Besuch durch eine APN zu Hause, Zusammenarbeit mit santé24-Arzt ermöglicht umfassende Einschätzung und zeitnahe Beratung / Behandlung.
- **Adäquat:** telemedizinische Beurteilung / Zusammenarbeit von Ärzte und APN vor Ort sichern eine angemessene Diagnostik und sofortige Therapie zu Hause.

Nutzen für Gesundheitswesen

- **Effizient:** Hausärztinnen und Notfalldienste werden entlastet.
- **Kooperativ:** Synergien zwischen Ärzten und Spitex-Pflegefachpersonal zum Vorteil der Patienten genutzt.
- **Wirtschaftlich:** situationsgerechter und differenzierter Ressourceneinsatz.
- **Etablierung APN:** Beitrag zur Entwicklung und Etablierung des Berufsbildes der Pflegeexpertin APN.

Nutzen für Digitalisierung

- **Telemedizin:** Praktische Weiterentwicklung der telemedizinischen Technik und Kommunikation
- **Kommunikation:** Neuartige Verknüpfung von Geräten, Visualisierung und Kommunikation mit Telemedizinern.
- **Echtzeit:** Vital- und Labordaten sowie Bilder werden vor Ort erhoben, aufgenommen und santé24 in Echtzeit übermittelt.

EINBLICKE APN@HOME

Herr Schmid, Kunde HTC

Frau Reichart konnte meine Aufregung auffangen. Sie hat gleich die Vitalfunktionen getestet, um alles auszuschliessen, was gefährlich sein könnte.

Frau Schmid, Frau des Kunden HTC

Es regnete in Strömen, Frau Reichart kam und riss eine One-Woman-Show. Wie ein Roadie der Rolling Stones.

EINBLICKE EVALUATION HTC-PILOTPROJEKT

Vorläufige Daten
Evaluation noch laufend

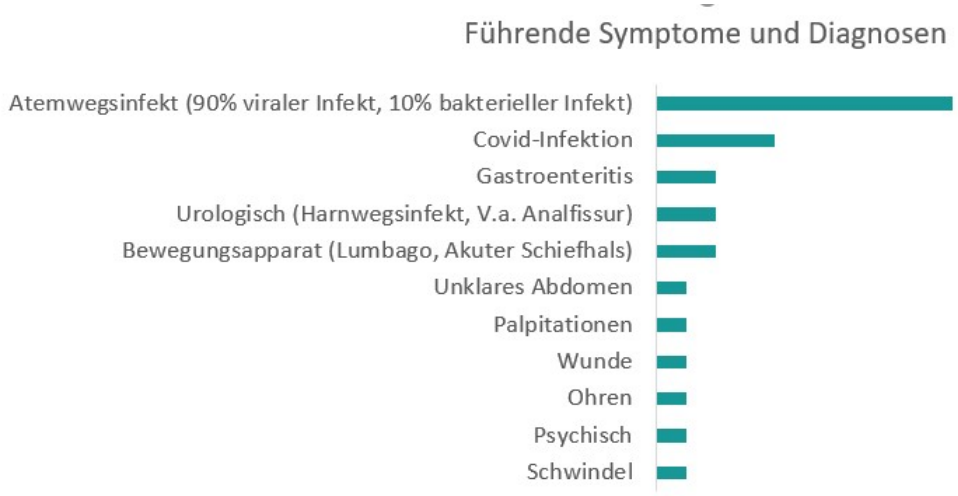
EINBLICKE HTC-PATIENTEN

	Home Tele Care (März 22 - Juni 23)	Ärztliche Konsultationen durch S24 (März 22 - Nov. 22)
Anzahl unterschiedliche Patienten	27	54'078
Durchschnittsalter	39	43
Anteil männlich	48%	39%
Anteil hohe Franchise (> CHF 500)	74%	50%
Anteil Versicherte telemedizinisches Modell (Telmed / Medpharm)	74%	76%
Mind. 1 pharmazeutische Kostengruppe[1]	15%	12%
Anteil Konsultationen am Sa/So	15%	17%

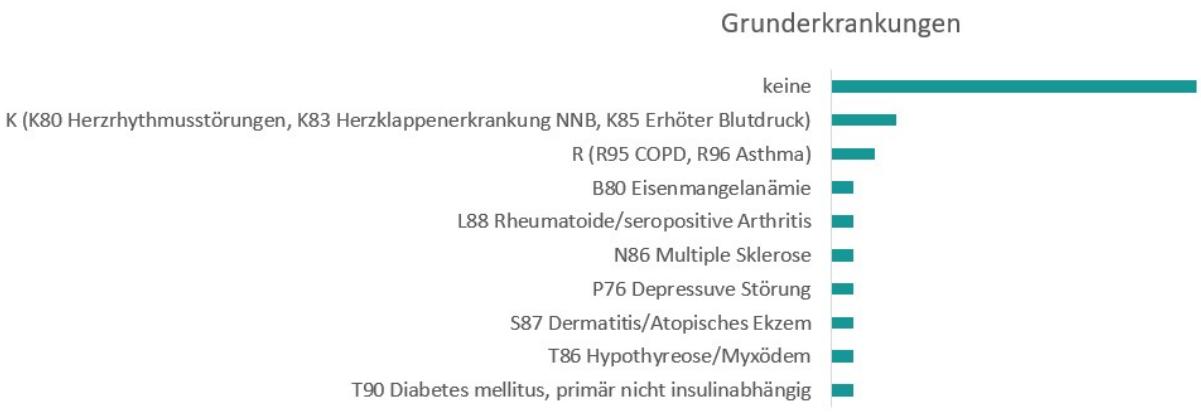
Tabelle 1 Charakteristika der untersuchten Patienten

[1]Definition gemäss Risikoausgleich 2021

EINBLICKE DIAGNOSELISTE PATIENTEN



EINBLICKE GRUNDERKRANKUNGEN PATIENTEN
ALTER: 25-68 JAHRE (DURCHSCHNITT 39J.)



EINBLICKE REZEPTIERTE MEDIKAMENTE
ALTER PATIENTEN: 25-68 JAHRE (DURCHSCHNITT 39J.)

Wirkstoffgruppe (3-stelliger ATC-Code, Bezeichnung)	Anzahl Verschr.	Wirkstoffe detailliert
R05, Husten- und Erkältungsmittel	14	Dextromethorphan (5), Andere Mittel gegen Erkältungskrankheiten (5), Acetylcystein (2), Bromhexin (1), Opium-Derivate und Expektoranzien (1)
J01, Antibiotika zur systemischen Anwendung	7	Amoxicillin (2), Amoxillin und Beta-Lactamase-Inhibitor (1),Cefuroxim (1),Sulfamethoxazol und Trimethoprim (1),Azithromycin (1),Fosfomycin (1)
M01, Antiphlogistika u. -rheumatika	5	Ibuprofen (4), Diclofenac (1, Inj Inf Präp)
N02, Analgetika	4	Metamizol (3, 1x Inj Lös),Paracetamol (1)
R01, Rhinologika	3	Xylometazolin (1),Xylometazolin (1),Mometason (1)
A03, Mittel bei funktionellen gastrointestinalen Störungen	2	Metoclopramid (1),Domperidon (1)
M03, Muskelrelaxantien	2	Tizanidin (2)
A02, Mittel bei säurebedingten Erkrank.	1	Pantoprazol (1)
A06, Mittel gegen Obstipation	1	Macrogol, Kombinationen (1)
A07, Antidiarrhoika u. intestinale Antiphlogistika / Antiinfektiva	1	Saccharomyces Boulardii (1)
B05, Blutersatzmittel / Perfusionslösungen	1	Elektrolytlösungen (1, Inf Lös)
C05, Vasoprotektoren	1	Prednisolon (1, Supp.)
D06, Antibiotika / Chemotherapeutika zur dermat. Anwendung	1	Sulfadiazin-Silber, Kombinationen (1)
R03, Mittel bei obstruktiven Atemwegserkrankungen	1	Salbutamol (1)

Tabelle 4 Medikamente

EINBLICKE KONSULTATIONEN NACH HTC
ALTER PATIENTEN: 25-68 JAHRE (DURCHSCHNITT 39J.)

Physische ärztliche Leistungen (Tarmed) in den 7 Tagen nach HTC	Anzahl Patienten	Prozedere entsprechend Empfehlung bei HTC-Einsatz
keine physischen Tarmedleistungen abgerechnet bis 01.09.23	18	16 Prozedere unbekannt[4]: 2
Grundversorger	2	Prozedere unbekannt: 2
Radiologie	1	1
Kardiologie	1	1
Spital ambulant (Notfallstation)	3	1
Gruppenpraxis	2	0 (0%) Prozedere unbekannt: 1

Tabelle 5 Physische Konsultationen in den sieben Tagen nach HTC-Einsatz

EINBLICKE PATIENTEN, DIE HTC ABGELEHNT HABEN

Anteile bestimmter Charakteristika	N [1]	% des Total	Vergleichswert: HTC Patienten, % des Total
Anzahl Patientenfälle	53	100%	
Durchschnittsalter	40		39
Männlich	20	38%	48%
Anteil hohe Franchise (> CHF 500)	28	53%	74%
Anteil Versicherte telemedizinisches Modell (Telmed / Medpharm)	37	70%	74%
Mind. 1 pharmazeutische Kostengruppe[1]	4	8%	15%
Anteil Konsultationen am Sa/So	7	13%	15%

Tabelle 5 Charakteristika der Patienten, welche HTC ablehnten 1 Definition gemäss Risikoausgleich

[1] Ausnahme: Durchschnittsalter

Die Dunkelziffer ist wesentlich höher, da nicht alle nach der Ablehnung als mögliche HTC-Fälle kodiert worden sind

EINBLICKE PATIENTEN, DIE HTC ABGELEHNT HABEN

Tarmed-Leistungen in den 7 Tagen nach dem Call	N	% des Total
N Total	53	
Keine Tarmedleistungen	22	42%
Keine Tarmedleistungen, aber Bezug von Medikamenten nach Verschreibung durch santé24	7	13%
Tarmedleistungen in einer Grundversorger-Praxis	12	23%
Tarmedleistungen in der Gruppenpraxis	9	17%
Tarmedleistungen in einer Spezialarzt-Praxis	5	9%
Tarmedleistungen Spital Ambulant	1	2%
Tarmedleistungen bei mehreren Leistungserbringertypen	4	8%

Tabelle 6 Patienten, welche HTC ablehnten, Behandlungen in den 7 Tagen nach dem Call

WAS NEHMEN WIR AUS DEM PROJEKT HTC MIT?

Was lief gut?

- **Zusammenarbeit** zwischen den telemedizinischen Ärzten von santé24 und den Pflegeexpertinnen APN der Spitex Zürich funktionierte sehr gut
- **Prozesse** haben sich in der Praxis bewährt
- **Patientensicherheit** war mindestens gleich hoch, wie bei einer Behandlung in einer Arztpraxis oder im Spital ambulant
- **Zusammenarbeit** mit Gesundheitsdirektion Zürich sowie der ZHAW sehr konstruktiv, offen und gut
- Im Herbst 2022 wurde HTC zur Gewinnerin des Projektwettbewerbs des Gesundheitsnetzes 2025 gewählt und somit als besonders innovatives Versorgungsprojekt anerkannt
- Sehr hohe **Kundenzufriedenheit** (hohe Bewertung der Freundlichkeit, Aufmerksamkeit und Fachkompetenz der beteiligten Ärzte und APN, 75% Weiterempfehlungsrate)

Wo gab es Herausforderungen?

- **Es stellte sich als schwierig heraus, die notwendigen Fallzahlen zu erreichen**
  - **relativ schmales Spektrum von Patienten «passen» in HTC-Ansatz**
  - **relativ viele Patienten haben das Angebot abgelehnt!**
  - **Stadt Zürich bietet zu viele andere Möglichkeiten**
- **Durch geringe Fallzahlen stellt sich keine Routine in der Bearbeitung der Fälle ein**
- **Kompliziertes Vertragswerk (Entschädigungen, Datenschutzbestimmungen, Haftung, ...) und detaillierte rechtliche Abklärungen notwendig**
- **Zu wenige Kapazitäten aufseiten santé24**

FAZIT VORLÄUFIG

- Im Projekt HTC konnte eine **neue Versorgungsform** getestet werden. Dabei haben sich die Prozesse in der Praxis bewährt und die Zusammenarbeit zwischen den telemedizinischen Ärzten von santé24 und den Pflegeexpertinnen APN der Spitex Zürich funktioniert sehr gut
- Es konnte ein **breites Spektrum an Patienten** versorgt werden, deren Beschwerden eine zeitnahe Abklärung benötigen, aber nicht unmittelbar lebensbedrohlich sind.
- Die **Qualität der erbrachten Leistungen war sehr gut** – ebenso die Feedbacks der behandelten Patientinnen und Patienten
- Von Beginn an war es ein Problem, dass die anvisierten Fallzahlen nicht erreicht werden konnten. Trotz Gegenmassnahmen konnten diese nicht wie gewünscht gesteigert werden.
- Mit der **medizinischen Behandlung beim Patienten zu Hause** wurde aber ein wichtiges Thema aufgegriffen. Die Vermutung liegt nahe, dass der Schweizer Gesundheitsmarkt noch nicht ganz reif für eine solche innovative Lösung ist.
- **Die interprofessionelle Zusammenarbeit und Delegation** von ärztlichen Arbeiten an nicht-ärztliche Fachpersonen erscheint dennoch vielversprechend und santé24 wird auch in Zukunft Anwendungsfelder in diesem Bereich testen

TARIFE / KOSTEN

- APN erfasst die erbrachten Spitex-Leistungen im eigenen System (KLV und Zeitangaben, weitere Leistungen).
- Der Besuch wird wie ein üblicher Arztbesuch abgerechnet.
- Das heisst, es können im Rahmen der Franchise und des Selbstbehalts Kosten anfallen: ca. CHF 95.- plus CHF 7.65 Patientenbeteiligung + evtl. externes Labor + evtl. Medikamente (Rechnung Tiers payant an SWICA)

➢ **Gilt nur in der Pilotphase!**