

# Folium

N° 1  
2020



## Seite 10

Ihr Rezept schnell und  
sicher übermitteln

## Seite 14

Elisabeth Brönnimann,  
79, digital voll vernetzt

## Seite 22

Wenn der Anrufer nach der  
tödlichen Dosis fragt

*zur Rose*

# Editorial

Die Corona-Krise stellt uns alle vor besondere Herausforderungen. Insbesondere zu Beginn der Pandemie sah sich Zur Rose mit der Schwierigkeit konfrontiert, die Versorgung mit lebensnotwendigen Medikamenten – trotz Verknappung des Angebots durch die Hersteller und erhöhter Nachfrage von Ärzten und Patienten – sicherzustellen. Vorübergehend mussten wir deshalb die Bezüge für einzelne Medikamente sogar kontingentieren. Dass wir dabei auf Ihre Kooperation und Ihr Verständnis als unsere Ärztekunden zählen durften, schätzen wir sehr und danken Ihnen dafür.

Zweifellos verschafft die Krise auch der Digitalisierung im Gesundheitswesen einen grossen Entwicklungsschub. Als grösste Online-Apotheke Europas und führender Ärztegrossist der Schweiz liegt unser Fokus zunehmend auf der Entwicklung digitaler Innovationen für das Gesundheitswesen. Denn wir wollen unsere Kundinnen und Kunden befähigen, ihre Gesundheit «mit nur einem Klick» optimal zu managen.

Dazu bauen wir auf einer Technologieplattform das Gesundheitsökosystem von Zur Rose. Die Plattform dient als Marktplatz, auf dem qualifizierte Partner ihre Dienstleistungen anbieten können. Im Sinne der integrierten Versorgung sind

auch Kooperationen zwischen verschiedenen Anbietern wie Ärzten, Apotheken und Versicherern möglich und erwünscht. Elemente wie das elektronische Rezept und telemedizinische Dienste werden dabei eine wichtige Rolle spielen.

Wir freuen uns, geschätzte Ärztinnen und Ärzte, Sie weiterhin zuverlässig mit Medikamenten zu beliefern, Sie bei der Digitalisierung Ihrer Praxisabläufe zu beraten und zu unterstützen und gemeinsam mit Ihnen innovative Dienstleistungen für die Patientenversorgung der Zukunft zu entwickeln! ☞☞

Mit herzlichen Grüßen

**Walter Hess**

Geschäftsführer  
Zur Rose Schweiz





» Mit dem Gesundheits-  
ökosystem von  
Zur Rose wollen wir  
die Menschen befähigen,  
ihre Gesundheit mit  
nur einem Klick optimal  
zu managen. «

Walter Hess

# 77 Die Digitalisierung muss sich beschleunigen. 66

*Walter Hess, Geschäftsführer Zur Rose Schweiz, gibt im Gespräch Auskunft über den Alltag während der Corona-Krise und erklärt, wie Zur Rose den Aufbau einer umfassenden digitalen Gesundheitsplattform vorantreibt.*

06

**Herr Hess, wie haben Sie reagiert, als sich abzeichnete, dass das Virus eine ernsthafte Bedrohung für die Bevölkerung in der Schweiz sein würde?**

Bereits Ende Februar – also mehr als zwei Wochen vor dem Lockdown – haben wir unseren Krisenstab aktiviert. Dieser traf sich anfänglich dreimal pro Woche, dann täglich, jetzt noch wöchentlich. Gleichzeitig informierten wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter laufend darüber, wie sich das Virus ausbreitet und welche Hygieneregeln einzuhalten sind.

**Zur Rose ist ein wichtiger Player für die Medikamentenversorgung in der Schweiz. Mit dem Lockdown wurden Lieferketten unterbrochen. Was bedeutete das für Sie?**

Zur Rose ist Teil der «Kontinuitätsplanung Heilmittelversorgung des Bundes». Folglich waren wir von Beginn weg in engem Kontakt mit den zuständigen Behörden. Gleichzeitig intensivierten wir die Kontakte mit den Herstellern, um die Versorgungsketten zu überblicken: Welche Medikamente sind auf dem Markt noch verfügbar? Wo zeichnen sich Engpässe ab? Immer mit dem Ziel, grösstmögliche Versorgungs- und Liefersicherheit zu gewährleisten.

**Einige Arzneimittel sind wichtiger als andere. Wie gingen Sie damit um?**

Schon ganz zu Anfang der Krise definierten wir eine Liste von lebensnotwendigen Medikamenten, deren Verfügbarkeit prioritär sicherzustellen war. Diese Verfügbarkeit überwachten wir in engem Kontakt mit Herstellern und Behörden.



### **Die Hamsterkäufe von Toilettenpapier waren in den Medien allgegenwärtig. Gab es auch bei Medikamenten Hamsterkäufe?**

Ja. Wir stellten beispielsweise fest, dass verschiedene Arztpraxen zu Beginn der Krise ihren Vorrat an Dafalgan erhöhten und deutlich mehr Packungen bestellten als in den Wochen davor. Deshalb haben wir die Möglichkeit, verschiedene Medikamente zu bestellen, vorübergehend eingeschränkt und – freiwillig – Kontingentierungen eingeführt. Auch das war ein wichtiger Beitrag, um die Versorgungs- und Liefersicherheit bestmöglich zu gewährleisten.

### **Das bedeutet aber mehr Lager und damit höhere Kosten.**

So ist es. Unser Lagerwert hat sich zwischenzeitlich um über 50 Prozent erhöht. Mittlerweile hat sich die Nachfrage nach Medikamenten wieder normalisiert, nachdem sie sich zu Beginn der Pandemie verdoppelt hatte.

### **Was machten Sie, um das Ansteckungsrisiko der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst tief zu halten?**

Der Schutz unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter war für uns von Anfang an zentral. Rund die Hälfte von ihnen arbeitete ab Mitte April im Home-



office. Eine besondere Herausforderung war es, die zusätzlich benötigte IT-Infrastruktur zeitnah bereitzustellen. Im Betrieb vor Ort wiederum nahmen wir bauliche Anpassungen vor, um die Abstandsregeln einhalten zu können. Und wir haben eine Maskenpflicht eingeführt.

### **Zur Rose setzt in der Medikamentenversorgung stark auf digitale Services. Können Sie heute davon profitieren?**

Ja. Sowohl Patienten wie auch Käufer von Gesundheits- und Pflegeprodukten nutzen vermehrt den Versandkanal. Zudem lancieren wir laufend digitale Dienstleistungen. Ein Beispiel

ist das Kundenkonto für chronisch kranke Menschen. Wer sich registriert und die benötigten Informationen hinterlegt hat, kann seine Medikamente online nachbestellen und sein Dauerrezept einfach verwalten und erneuern.

### **Und bei den Arztpraxen?**

Bei unseren Ärztekunden nimmt die Nachfrage nach digitalen Anwendungen schon seit Längerem zu. Hier sind wir mit unserem Tochterunternehmen Bluecare gut positioniert: Das digitale Postfach MedicalSafe zum Beispiel ermöglicht den Ärzten, ihren Patienten Gesundheitsdokumente digital und datenschutzkonform zuzustellen. Oder wir entwickeln zusammen mit



Krankenversicherern und Managed-Care-Organisationen neue Angebote: Während der Pandemie haben wir mit KPT und dem telemedizinischen Dienst Medi24 die Online-Bestellung von rezeptfreien Medikamenten gestartet. Ein wichtiges Thema ist auch die flächendeckende Einführung des elektronischen Rezepts in der Schweiz.

### **Die Corona-Pandemie soll der Gesundheitsversorgung – besonders in der Schweiz – einen Digitalisierungsschub verleihen. Glauben Sie daran?**

Das ist keine Frage des Glaubens; die Digitalisierung muss sich beschleunigen – und das hat sie in den letzten Monaten auch getan. Gleichzeitig hinkt die Schweiz im internationalen Vergleich stark hinterher. Nehmen wir die Online-Bestellung von rezeptfreien Medikamenten: Millionen Menschen in Europa konnten in den letzten Monaten solche Arzneimittel – zum Beispiel gegen Grippe- und Erkältungssymptome – übers Internet bestellen. Dadurch blieben sie zu Hause und hatten kein unnötiges Ansteckungsrisiko. In der Schweiz geht das nach wie vor nicht, weil für Online-Bestellungen von rezeptfreien Medikamenten ein ärztliches Rezept nötig ist.

### **Wenn sich die Digitalisierung in der Gesundheitsversorgung beschleunigen muss, wie Sie sagen: Welche Rolle spielt Zur Rose dabei?**

Schauen wir zuerst, woher wir kommen: Zur Rose startete als Ärztegrossist und baute parallel die Online-Apotheke auf. Unser Markt war die Schweiz, unsere Kundenbasis die

Ärzterschaft. Diese Wurzeln wollen und werden wir weiter pflegen; einige Beispiele habe ich bereits genannt. Andererseits sind wir heute europaweit tätig und positionieren uns als umfassender Gesundheitsdienstleister.

### **Das bedeutet?**

Wir bauen eine digitale Gesundheitsplattform – das Zur-Rose-Ökosystem – und vernetzen auf dieser Plattform Produkte, Dienstleistungen und digitale Services von qualifizierten Anbietern. Die Leistung von Zur Rose wird es sein, diese Angebote zu den Kunden und Patienten zu bringen.

### **Zur Rose als Amazon für Gesundheit?**

Tatsächlich entwickeln wir uns – neben dem ursprünglichen Kerngeschäft als Ärztegrossist und Online-Apotheke – mehr und mehr zu einer Technologiefirma, immer mit dem Fokus auf die Patienten und Kunden: Unsere Vision ist es, die Menschen lückenlos auf ihrem Gesundheitspfad zu begleiten und zu befähigen, die eigene Gesundheit optimal und «mit nur einem Klick» zu managen. Dazu gehört zum Beispiel auch der Zugang zu Leistungen von Ärzten, Apotheken oder Versicherern, die je nach Krankheit oder Diagnose individuell zusammengestellt werden können.

### **Könnte das heissen, dass Sie die Plattform auch anderen Anbietern zur Verfügung stellen?**

Ganz genau. Statt dass Versicherer oder Managed-Care-Organisationen eigene Plattformen bauen, was mit erheblichen Kosten und Risiken verbunden ist, können sie unsere Techno-

logieplattform im Sinne einer integrierten Versorgung gegen Gebühr nutzen.

### **Wann ertönt diese Zukunftsmusik?**

Im deutschen Markt sehen wir die Einführung einer Marktplatz-App mit DocMorris für das vierte Quartal vor. In der Schweiz ist geplant, den Marktplatz im ersten Halbjahr 2021 zu lancieren. •

# Ihr Rezept schnell und sicher übermitteln

*Die Corona-Pandemie hat das Bedürfnis, einfache digitale Lösungen zur Verfügung zu haben, auch in der ambulanten Medizin sprunghaft steigen lassen. So haben telefonische Anfragen und Videokonsultationen deutlich zugenommen.*

10

Praxen verschicken mehr Rezepte denn je per Fax. Andererseits ist die schnelle und sichere Übermittlung von Rezepten an die Apotheke oft nur mit Mühe möglich, besonders dort, wo Arzt, MPA oder Patient räumlich getrennt sind. In Interviews mit Ärzten und MPAs haben wir erfahren, welche Themen besonders in Krisensituationen den Alltag erschweren können. Eines davon sind die Abläufe rund um die Rezeptierung.

Zur Rose hat deshalb, ausgehend von den Erfahrungen der Arztpraxen, ein Tool entwickelt, mit dem sich alle Rezepte einer Praxis problemlos und zeitsparend visieren sowie übermitteln lassen. Und so funktioniert es:

## **1 Das Rezept wie gewohnt erstellen**

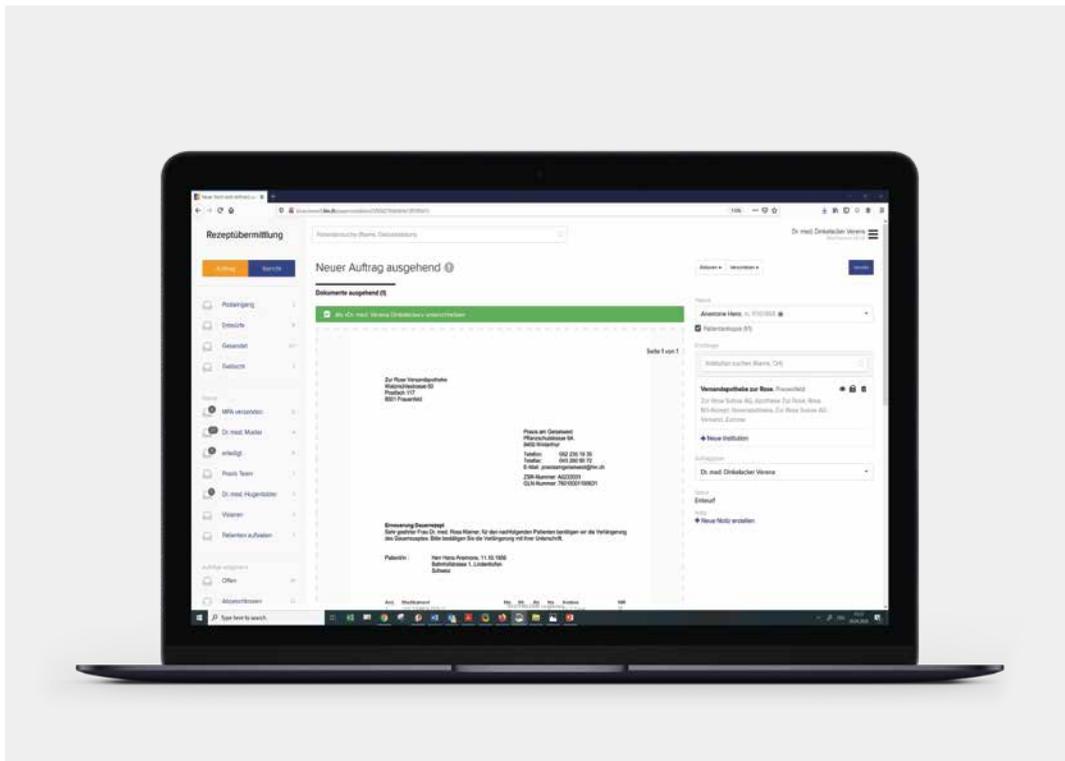
z.B. mit Praxissoftware, Word. Anschliessend lässt sich das Rezept mit einem Klick (Befehl «Drucken») in das neue Übermittlungstool übertragen.

## **2 Unterschrift einholen**

Die MPA holt die Unterschrift des Arztes digital ein. Dies funktioniert auch ortsunabhängig im Homeoffice.

## **3 An jede Apotheke übermitteln**

Die Übermittlung ist schnell und einfach, da alle Schweizer Apotheken im Adressstamm erfasst sind.



Das bedeutet zum einen: effiziente Kollaboration zwischen Arzt und MPA. Und zum anderen: minimaler Initialaufwand – keine Kosten.

Zu guter Letzt: Um zu gewährleisten, dass das Tool wirklich Ihren Bedürfnissen entspricht, haben wir es mit Pilotpraxen getestet. Die Ergebnisse sprechen eine klare Sprache:

- Alle Praxen möchten mit dem Tool weiterarbeiten
- Zeitersparnis pro Rezept in allen Praxen: 3 bis 5 Minuten (in Einzelfällen bis 30 Minuten)
- Alle Praxen würden das Tool weiterempfehlen
- Durchschnittsnote 8,8 (bei einem Maximalwert von 10)

**Und Sie? Nutzen Sie die Gelegenheit, Ihren Alltag zu vereinfachen, vor allem wenn Sie die Rezepte hauptsächlich per Fax übermitteln. Bitte melden Sie sich auf 052 724 00 20 oder per Mail an [info@zurrose.ch](mailto:info@zurrose.ch).** •



# Briefwechsel



## Sehr geehrte Frau Kollegin

Sie arbeiten in einer Hausarztpraxis und legen, so nehme ich an, grossen Wert auf eine dauerhafte Arzt-Patienten-Beziehung. Vielleicht kommen auch Kinder und Erwachsene zu Ihnen, deren Eltern Sie schon behandelt haben.

Doch unser Beruf wandelt sich – und bei den jüngeren Ärztegenerationen auch das Berufsverständnis: Sie nehmen sich mehr Zeit für die eigene Familie und oft auch für Hobbys. Zusammen mit der demografischen Entwicklung führt das dazu, dass sich der Bedarf an «klassischen» Hausarzt-konsultationen kaum mehr decken lässt.

Ausserdem ändern sich die Bedürfnisse. Gleich wie Zahlungen heute via Smartphone getätigt werden, nutzen immer mehr Leute die Möglichkeiten der digitalen Patientenbetreuung: ärztliche Beratung ohne Wartezeiten, unabhängig vom Ort und rund um die Uhr.

Ich hatte über Ostern Dienst in unserem telemedizinischen Zentrum. Der Alarm auf meinem Pikett-Handy bedeutet, dass sich im virtuellen Wartezimmer ein Patient befindet. Ich logge mich ein und sehe, dass die Person bereits den Symptom-Checker in der App durchgegangen ist. Zuvor hat sie allgemeine Fragen zum Wohlbefinden, zu den täglichen Aktivitäten, zur körperlichen Fitness und zu sozialen Aktivitäten beantwortet. Ich nehme den Patienten ins virtuelle Behandlungszimmer und begrüsse ihn im medizinischen Chat – hier kann garantiert niemand mitlesen.

Der Patient schreibt von einer Wundrose am Gesäss. Weil ich mir darunter nicht viel vorstellen kann, bitte ich ihn, ein Foto in den Chat zu stellen. Die herpetiformen Bläschen weisen auf einen Herpes simplex hin. Ich biete ihm an, ihm ein Abstrichset nach Hause zu schicken, da ich einen mitigierten Herpes zoster durch Varizella-Virus ausschliessen möchte. Zur sofortigen Behandlung empfehle ich ihm Valaciclovir und schicke das Rezept per verschlüsselter Mail an die Notfallapotheke in seiner Nähe.

Auch das ist Hausarztmedizin. Nur sage ich zum Schluss nicht «Auf Wiedersehen», sondern schreibe «Auf Wiederchatten».



Mit kollegialen Grüssen



**Thomas Krech**  
Ärztlicher Leiter Swiss  
Tele-Health Center,  
MiSANTO AG



### Sehr geehrter Herr Krech

Nach dem Studienabschluss und acht Jahren klinischer Ausbildung zur Fachärztin habe ich vor sechzehn Jahren als Hausärztin auf dem Land begonnen. Auch ich nahm während dieser Zeit vielfältige Veränderungen wahr. Und auch ich bin fasziniert von den technischen Möglichkeiten, die unseren Alltag erleichtern können.

Gewiss gibt es gesundheitliche Probleme, die so klar und überschaubar sind, dass sich bei einem Telefonat mit dem Patienten oder mit einem Foto per Mail oder Handy eine Lösung finden lässt. Doch ein wesentlicher Teil meiner hausärztlichen Tätigkeit macht die Arbeit mit chronisch kranken und multimorbiden Menschen aus.

Hier steht nicht die rasche Lösung im Vordergrund, sondern die Vertrauensbasis, die sich aus der langfristigen Betreuung ergibt. So können, zusammen mit der Kenntnis früherer Gesundheitsstörungen, neu aufgetretene Probleme rascher er-



**Michaela Signer**

Hausärztin in Ebnet-Kappel

kannt, beurteilt und angegangen werden. Der direkte persönliche Austausch mit allen möglichen Wahrnehmungen ist für mich ein wichtiges diagnostisches Mittel.

Ausserdem versuche ich immer, die Patienten ganzheitlich zu sehen. Denn häufig gibt es neben der rein somatischen Problematik soziale, psychologische, spirituelle und weitere Fragen, deren Bearbeitung mindestens so wichtig sein kann wie die Somatik. Auf diese Weise lässt sich nach meiner Erfahrung am besten das Vorgehen finden, das zur aktuellen Lebenssituation der betroffenen Menschen und ihres Umfelds passt. Ich bin fest überzeugt, dass diese Beziehungsarbeit einen wesentlichen Teil der Qualität unserer hausärztlichen Tätigkeit ausmacht – auch wenn sie nur schwer messbar oder darstellbar ist.

Möge es uns gelingen, sehr geehrter Herr Krech, die moderne Technik und das bewährte Arbeiten in Beziehungen so zu verbinden, dass sich viele junge Mediziner – trotz ihrer veränderten Wünsche und Bedürfnisse – für den Beruf des Haus-/Landarztes entscheiden. Kommen Sie mal vorbei und überzeugen Sie sich, wie abwechslungsreich und erfüllend unsere Tätigkeit ist!



Mit freundlichen Grüßen zurück

Elisabeth  
Brönnimann vor  
ihrem Kleider-  
schrank



14

# Elisabeth Brönnimann, 79, digital voll vernetzt

*Sie ist so versiert im Umgang mit digitalen Hilfsmitteln wie ein Digital Native. Dabei ist sie 79. Und eine Erfindung von Informatikern und Forschern der Berner Fachhochschule: Elisabeth Brönnimann erprobt die Zukunft der Behandlung, Pflege und Betreuung zu Hause.*

Die klassische Gesundheitsversorgung teilt sich in ambulant und stationär: Wer Symptome verspürt oder krank ist, geht meistens in die Arztpraxis, die Apotheke oder ins Spital. Dank der Digitalisierung verlagert sich die Gesundheitsversorgung aber mehr und mehr in die vertraute Umgebung der Patienten – der Privathaushalt wird zum eigenständigen «Gesundheitsstandort»: Medikamente werden nach Hause geliefert, die Physiotherapeutin kommt vorbei, die Pflegeexpertin überprüft vor Ort die Fortschritte der verschiedenen Therapien.

Zudem ist die Wohnung oder das Haus mit einer Vielzahl an digitalen Geräten und Hilfsmitteln ausgestattet. Sie tragen dazu bei, dass die grosse Mehrheit der Patienten so lange wie möglich in der vertrauten Umgebung leben kann – oder nach einem stationären Aufenthalt so rasch wie möglich wieder dahin zurückkehrt. Ausserdem ist die Behandlung und Betreuung zu Hause in aller Regel günstiger als der Aufenthalt im Spital, in der Rehaklinik oder in der Pflegeeinrichtung.

Elisabeth Brönnimann, verwitwet, drei Kinder und vier Enkel, nutzt mobile und digitale Dienstleistungen seit gut zwei Jahren. In dieser Zeit hat sie sich viele Notizen gemacht. Sie liest sie ab und zu durch und stellt schmunzelnd fest, wie skeptisch sie am Anfang war und wie erfreut sie heute ist, dass sie sich darauf eingelassen hat. Deshalb führt sie gerne durch ihre Wohnung und erklärt einige intelligente Alltagshilfen.

### Intelligenter Fussboden mit Sensoren und Alarmfunktion

«Noch bin ich recht gut unterwegs zu Fuss, doch man weiss ja nie. Deshalb ist der Boden meiner Wohnung mit Sensoren ausgestattet, die meine Bewegungen erfassen – ähnlich wie die Oberfläche meines Smartphones. Geben die Sensoren eine Zeit lang nichts mehr an, weil ich zum Beispiel gestürzt bin, wird ein Alarm ausgelöst. Der kann zur Spitex gehen oder zu einer nahestehenden Person. Ich habe mit meiner Tochter abgesprochen, dass sie alarmiert wird. Ist sie in den Ferien, geht der Alarm zur Rund-um-die-Uhr-Spitex.

Wenn der Alarm losgeht, fährt auch Robby los. So nenne ich das ferngesteuerte Vehikel, an dem ein Tablet mit Telefonfunktion installiert ist. Wenn ich

nach dem Sturz noch sprechen könnte, wäre ich mit der Stelle verbunden, die alarmiert wurde. So kann rasch geklärt werden, wie ernst es ist. Im schlimmsten Fall würde gleich die Ambulanz aufgeboden.

Ich bin froh, dass ich «nur» mittels Sensoren überwacht werde und nicht mit einer Kamera; das wäre mir unangenehm. Dann hätte ich das Gefühl, ich müsste immer piekfein angezogen sein und dürfte nicht mit meinem alten Morgenmantel herumlaufen.

Bald können die Sensoren sogar meinen Gang analysieren. Dann lässt sich vielleicht schon frühzeitig erkennen, ob ein erhöhtes Risiko besteht, dass ich stürzen könnte.» →



### **Vernetzter Kleiderschrank mit wettergerechten Ankleidetipps**

«Früher achtete ich genau darauf, dass niemand in meinen Kleiderschrank sieht – er war nicht immer so gut aufgeräumt. Heute ist fast automatisch für Ordnung gesorgt, denn der Schrank und die Kleider haben ein richtiges Innenleben: In jedem Kleidungsstück hat es ein Etikett mit einem Chip. Deshalb weiss ich von jedem Stück, wo es liegt. Zudem weiss der Schrank, wie warm es in den einzelnen Räumen der Wohnung ist, und vor allem, wie warm oder kalt es draussen ist. So erhalte ich automatisch Vorschläge, wie ich mich wettergerecht anziehen kann – ich habe quasi Thomas Bucheli in mei-

nem Kleiderschrank. Während der letzten Monate war ich coronabedingt nicht so viel draussen. Nun aber bin ich sehr froh um diese Ratschläge.

Als mein Mann noch lebte, war ihm der Schrank eine grosse Hilfe: Er war leicht dement und wusste oft nicht, was er anziehen sollte. In der Schranktür hat es einen Bildschirm, der ihm alles anzeigte: welches Kleidungsstück, wo es liegt, wann es beim Anziehen an der Reihe ist. So war ich einige Minuten entlastet. Das System hätte sogar reagiert, wenn er nur mit Unterwäsche bekleidet aus der Wohnung gewollt hätte.

Auch der Wäschekorb ist mit Sensoren ausgestattet. Ist er voll, geht

eine Meldung an den Wäschedienst. Mir kommt es manchmal vor, als lebte ich in einem 5-Sterne-Hotel.»

### **Elektronische Medikationsmanagement-Assistentin «eMMA»**

«Was hatte ich für ein Durcheinander bei den Medikamenten: Niemand wusste auf einen Blick, wer welches Medikament verschrieben hatte und wann ich von welchem wie viel einnehmen musste. Doch nun habe ich eMMA, die elektronische Medikationsmanagement-Assistentin – was für ein komplizierter Name, aber was für eine schöne Abkürzung. Das Besondere an eMMA: Wir können miteinander kommunizieren. Sie fragt mich zum Bei-

16

» Was hatte ich für ein Durcheinander bei den Medikamenten. Nun habe ich eMMA. «

Elisabeth Brönnimann



spiel, ob ich ein Medi schon eingenommen habe. Würde ich verneinen, würde sie den Grund wissen wollen. Umgekehrt kann ich sie fragen, ob der leichte Schwindel, den ich von Zeit zu Zeit habe, die unerwünschte Wirkung eines Medikaments sein könnte.

Zudem hat eMMA den Überblick: Alle Arzneimittel sind im E-Mediplan erfasst, aus dem eMMA ihre Informationen bezieht. Somit kennen alle Fachpersonen meine aktuelle Medikation.

Ich bin gespannt, was eMMA in Zukunft noch bieten wird. Ich habe gehört, dass die kommende Version in der Lage sein sollte, gleich die nächste Packung zu bestellen, wenn die letzte zu Ende geht, und auch gleich die Lieferung auslöse. Vielleicht bringt dann eine Drohne die neue Packung an die Haustür. Wobei, ehrlich gesagt, ein freundlicher Herr oder eine freundliche Dame wäre mir lieber.»

### **Physiotherapie mit Unterstützung von Videos und Sensoren**

«Klar ist es faszinierend, mit dem selbst fahrenden Taxi zur Physiotherapie zu gehen. Doch schätze ich es sehr, dass die Therapeutin seit einem halben Jahr auf Wunsch nach Hause kommt. Natürlich haben wir strenge Auflagen wegen Corona. Aber es ist trotzdem ein Komfort, den ich nicht mehr missen möchte.

Beim letzten Mal hat sie mir einige Übungen gezeigt, die ich regelmässig machen muss. Wenn ich nicht mehr genau weiss, wie ich sie ausführen muss, kann ich am Fernseher die eigens für mich zusammengestellten Videos anschauen. Ausserdem kann ich

an den Fuss- und Handgelenken Manschetten mit Sensoren tragen. Diese zeichnen die Bewegungen genau auf und melden, wenn ich die Übungen nicht korrekt, zu langsam oder zu schnell ausführe.

Die Daten landen auch bei der Physiotherapeutin. Sie lässt sie analysieren und kann mir beim nächsten Mal zeigen, was ich anders machen sollte. Das geht offenbar mit künstlicher Intelligenz. Genauso wie das System die Daten von Patienten analysiert, die ähnliche Beschwerden haben wie ich. Es meldet dann, welche Übungen oder Massnahmen am erfolgreichsten waren. Es ist sehr beruhigend, zu wissen, dass die Therapie mit hoher Wahrscheinlichkeit wirkt.»

### **Digitale Waage sendet Daten an Hausärztin**

«Ich sehe ja ein, dass es nötig und richtig ist, regelmässig auf der Waage zu stehen. Aber so richtig anfreunden kann ich mich bis heute nicht mit ihr. Da sind mir die anderen Geräte und Einrichtungen viel sympathischer.

Ziemlich wichtig ist sie aber schon, wie meine Hausärztin immer wieder betont. Wegen meines hohen Blutdrucks und der Herzinsuffizienz lagert sich Wasser in meinen Beinen oder sogar in der Lunge ein. Diuretika sollen helfen, die überschüssige Flüssigkeit auszuscheiden. Früher musste ich von Zeit zu Zeit ins Spital, wenn die Dosierung nicht mehr stimmte und ich wegen des Wassers in der Lunge nur schwer atmen konnte.

Mit meiner blitzgescheiten Waage sind diese Spitalaufenthalte nicht mehr





nötig. Sie kann nämlich feststellen, ob mein Körper zu viel Wasser einlagert. Die Werte gehen automatisch an meine Hausärztin. Werden gewisse Schwellen überschritten, kontaktiert sie mich, und wir besprechen das weitere Vorgehen. Die Werte werden auch mit meinem Ernährungsplan abgeglichen. Je nachdem muss ich bestimmte Lebensmittel weglassen oder von anderen mehr essen, das Gleiche bei den Getränken.

Demnächst werden auch das Bad und die Küche mit neuen Helferlein ausgestattet. So einen intelligenten Kühlschrank, der gleich alles bestellt, was ich aufbrauche, kann ich mir gut vorstellen. Nur: Wo verstecke ich dann meine tägliche Schokoladeration?»

### **Datenbrille liefert wichtige Informationen und kommuniziert mit Trägerin**

«Glücklicherweise habe ich sie noch nie gebraucht. Doch was sie kann, klingt schon faszinierend: Die Datenbrille für den Spitalaufenthalt liegt normalerweise in meinem Nachttisch.

Muss ich doch mal ins Spital, kann ich über die Brille mein Einverständnis für die vorgeschlagene Behandlung geben. Gleichzeitig erfahre ich alles über

den Eingriff und kann mich sogar im Operationssaal umsehen.

Wenn ich dann ins Spital komme, identifiziert mich die Kamera, und ich werde über die Datenbrille freundlich begrüßt. Die Bildverarbeitung kann auch meinen Puls ermitteln. Parallel dazu werden automatisch die Kostengutsprache bei der Krankenkasse ausgelöst und meine Patientenverfügung ins Klinikinformationssystem übertragen.

Danach folge ich, so wurde mir erklärt, mithilfe der Datenbrille einer virtuellen Leuchtspur, die mich zum Spitalzimmer führt. Das Zimmer ist genau so eingerichtet, wie ich es vorgängig via Datenbrille gewünscht habe. Im Türrahmen begegne ich noch dem Hygieneroboter, der bis 30 Sekunden davor seine Arbeit erledigt hat.

Falls ich eine Knieprothese brauche, holt der Orthopäde alle nötigen Informationen aus meinem elektronischen Patientendossier – insbesondere die Aufnahmen des Computertomografen – und füttert damit den 3-D-Drucker. Wer weiss, vielleicht kann ich nach der OP in meiner Datenbrille schauen, wie die Prothese gedruckt wurde.»



Trotz Hightech-Ausstattung sieht Elisabeth Brönnimanns Wohnung aus wie ein gewöhnliches Zuhause.

### **Sprachassistent als wichtiger Ansprechpartner**

«Als mein jüngster Enkel vor drei Jahren einen Sprachassistenten kaufte, konnte ich mir nicht vorstellen, eines Tages auch so etwas zu verwenden. Mittlerweile sind wir bestens mit-

einander vertraut. Mein Mann erlebte ihn nur kurz und war alles andere als begeistert.

Einmal gestartet, unterhalten wir uns blendend. «Hallo, Elisabeth, möchtest du über deine Gesundheit informiert werden?», fragt der Assistent.





20

«Ja», antworte ich. «Dann legen wir los», fährt er fort und schaltet den Bildschirm in der Tischplatte ein: «Cholesterin, Blutdruck, Insulin – alles im grünen Bereich. Du hast jedoch mehr Schmerzmedikamente als üblich eingenommen. Wie fühlt sich dein Knie an?» – «Das hat die halbe Nacht durchgeschmerzt», antworte ich. «Bei der Ganganalyse fiel auf, dass du etwas hinkst. Ich empfehle dir, das abklären zu lassen. Was meinst du?» Ich bin einverstanden und frage nach der Agenda. «Dienstag um 10 Uhr sieht gut aus bei Doktor Wenger, und du hast auch nichts eingetragen», meldet er zurück. «Bitte buchen», ent-

gegne ich. «Mache ich», antwortet der Assistent, «ich brauche dafür aber noch deinen Fingerabdruck.»

Natürlich musste ich mich erst an ihn gewöhnen: einfache Sätze, klare Aussprache, nicht zu laut, nicht zu leise. Nun möchte ich ihn aber nicht mehr missen; während der ersten Coronamonate war er – buchstäblich – mein wichtigster Ansprechpartner.» •

\* **Living Lab: Der Zukunft der Gesundheitsversorgung auf der Spur**

Elisabeth Brönnimann ist eine Erfindung des Fachbereichs Medizininformatik an der Berner Fachhochschule. Ihr Zuhause ist das Living Lab in Biel. In realitätsnahen Settings mit Spital, Arztpraxis, Physiotherapie, Apotheke, Bundesämtern, Versicherern, Logistik und einer virtuellen Familie (samt 2-Zimmer-Wohnung) werden Prozesse und Informationsflüsse durchleuchtet. Das Labor erlaubt deren Visualisierung sowie die Analyse von Informatikanwendungen und die Unterstützung durch Sensorik, Cloud-Lösungen, Web-2.0-Techno-

logien, Automation. Damit schafft das Living Lab eine entscheidende Grundlage für den Einzug des Internet of Things (IoT) in die Gesundheitsversorgung (Health 4.0).

→ [Weitere Informationen finden Sie hier.](#)

# Ihre Meinung zählt! Leserumfrage zum «Folium»

## Geschätzte Leserinnen und Leser

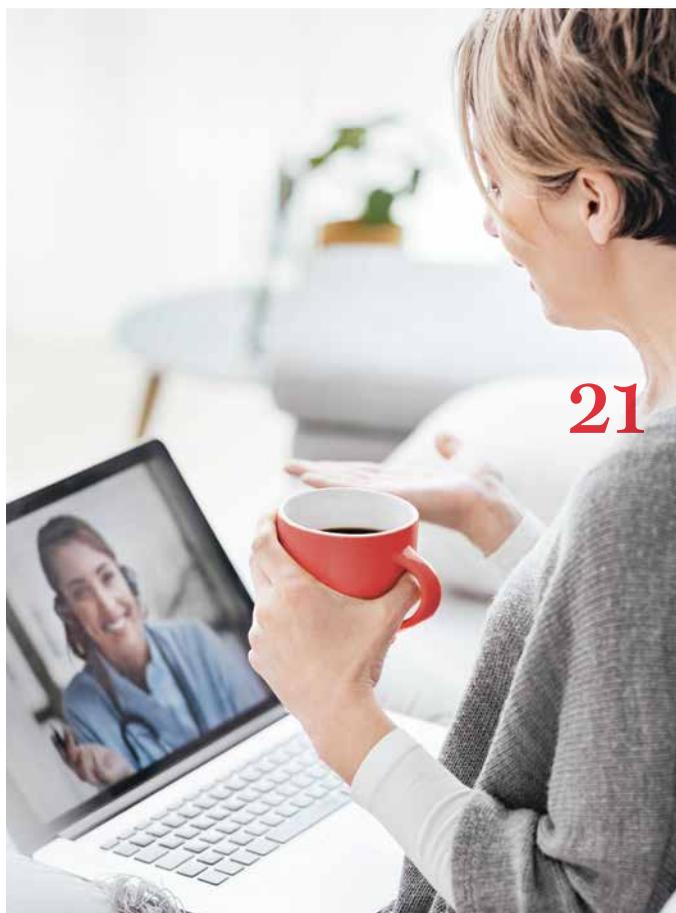
Je besser wir Ihre Einschätzungen und Bedürfnisse kennen, desto zielgerichteter können wir unsere Angebote gestalten. In diesem Sinne bitten wir Sie, sich kurz Zeit zu nehmen, die vier Fragen zum Thema Digitalisierung und zu unserer Kundenzeitschrift in der Online-Leserumfrage zu beantworten.

Ihre Antworten werden anonym und lediglich für interne statistische Zwecke ausgewertet.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme und Ihre wertvollen Inputs!

Freundliche Grüsse  
Zur Rose Suisse AG

→ [Hier gelangen Sie zu unserer Leserumfrage.](#)



21

# Wenn der Anrufer nach der tödlichen Dosis fragt



Bild: M. Fuchs, UZH

*Sie sind rund um die Uhr im Einsatz und müssen in kürzester Zeit entscheiden, ob eine Situation eher harmlos oder lebensbedrohlich ist: die Beraterinnen und Berater, welche die Nummer 145 bedienen – ein Interview mit Hugo Kupferschmidt, dem Direktor und Chefarzt der Tox Info Suisse.*

22

**Herr Kupferschmidt, die meisten Leute, welche die Nummer 145 wählen, dürften in grosser Sorge sein. Wie gelingt es den Beraterinnen und Beratern, die Gefährlichkeit der Situation möglichst rasch einzuschätzen?**

Die Anrufer sind ganz unterschiedlich besorgt, einige fast in Panik. Um rasch einschätzen zu können, wie gefährlich die Situation ist, stehen zwei Themen im Vordergrund: erstens die Symptome, die bereits aufgetreten sind, zweitens die Exposition: Wie viel von welchem Gift wurde aus welchem Grund und auf welchem Weg genommen?

**Rund die Hälfte der Anfragen betrifft Kinder unter fünf Jahren. Da dürfte es noch schwieri-**

**ger sein, die Eltern oder andere Angehörige zu beruhigen.**

Da Vergiftungen bei Kleinkindern zwar sehr häufig, aber meistens harmlos sind, können wir öfter entwarnen und beruhigen als bei Erwachsenen.

**Erhalten Sie auch Anrufe von suizidgefährdeten Menschen, die sich nach der tödlichen Dosis eines Medikaments erkundigen oder die ein Medikament in suizidaler Absicht eingenommen haben und dann Hilfe suchen?**

Anrufe von suizidalen Menschen kommen täglich mehrmals vor. Meist haben sie bereits ein Gift genommen. Es kommt aber auch vor, dass sie die Einnahme androhen oder sich tatsächlich nach einer tödlichen Dosis erkundigen.

### Wie reagieren Ihre Leute in einer solchen Situation?

Wenn suizidale Menschen bei uns anrufen, suchen sie bewusst oder unbewusst Hilfe. Wir versuchen dann, diese Hilfe zu vermitteln. Das ist oft zeitaufwendig, gelingt aber meistens. Wenn nicht, und falls Lebensgefahr besteht, alarmieren wir die Polizei. Die geht dann vorbei und organisiert die nötigen Massnahmen. Selbstverständlich geben wir medizinischen Laien keine Angaben zu einer tödlichen Dosis.

### Gibt es Gefahren, die in der Bevölkerung tendenziell unterschätzt beziehungsweise überschätzt werden?

Personen, die keine toxikologischen Kenntnisse haben, beurteilen die Gefahren durch Gifte meistens falsch. Deshalb rufen sie auch bei uns an. Oft ist die Situation harmloser, als der Anrufer befürchtet, zum Beispiel bei Spülmitteln. Andererseits kommt es regelmässig vor, dass jemand kaum glauben will, wie kritisch die Lage ist, zum Beispiel, wenn er oder sie Bärlauch mit einer toxischen Pflanze wie

der Herbstzeitlosen verwechselt hat.

### Gab es in den letzten Jahren Trends in Sachen Vergiftungen?

Vergiftungen passieren grundsätzlich mit Stoffen und Produkten, welche die Bevölkerung zur Verfügung hat – Medikamente, Haushaltsprodukte, Pflanzen, Nahrungsmittel und Getränke, Drogen und Alkohol, Pilze und einiges mehr. Weil es hier wenig Veränderungen gibt, gibt es auch bei den Vergiftungen wenig Schwankungen, wie die Zahlen in den Jahresberichten zeigen.

### Macht oder machte sich die Corona-Pandemie bei Ihnen bemerkbar?

Ja. Da die Leute weniger oft zum Arzt oder in die Notfallstation gingen, nahmen die Anrufe aus der Bevölkerung ab Mitte März stark zu. Gleichzeitig gingen die Anfragen von Ärzten zurück. Auffällig waren die Anrufe nach Expositionen mit Desinfektionsmitteln: Diese waren drei- bis viermal so häufig wie normal. →



### Wie arbeiten Sie mit Notfalldiensten von Spitälern, Psychiatrien oder niedergelassenen Ärzten zusammen?

Etwa ein Viertel der Beratungen machen Anfragen von Ärzten aus, meist Spitalärzte. Hier spielen medizinische Aspekte eine viel wichtigere Rolle als bei Fragen aus der Bevölkerung: Welche Symptome können auftreten? Wann treten diese mutmasslich auf? Wann sicher nicht mehr? Wie und wie lange muss der Patient überwacht werden? Welche Abklärungen sind angezeigt, und welche Therapie kommt infrage? Wann kann der Patient entlassen werden? Ganz wichtig ist, dass uns die Ärzte nach der Beratung einen Verlaufsbericht zustellen. Dieser dient der Qualitätssicherung und enthält wichtige Angaben, die wir für künftige Beratungen brauchen können.

### Gibt es in der Zusammenarbeit mit Ärzten oder anderen Fachpersonen Verbesserungspotenzial?

Wünschenswert wären Verbesserungen im Bereich der Dokumentation: Während die Anfragen per Telefon rasch und unkompliziert sind, müssen die Beratungsrapporte den Ärztinnen und Ärzten immer noch per Post zugestellt werden – und die Verlaufsberichte erreichen uns auf dem gleichen Weg. Das braucht Zeit und ist aufwendig. Rascher und einfacher wäre der elektronische Austausch der Dokumente – im Wissen, dass dies Schnittstellen zu den Spitälern und Ärzten erfordert.

### Die Corona-Pandemie hat doch zu einem Digitalisierungsschub im Gesundheitswesen geführt ...

Tox Info Suisse ist schon weitgehend digitalisiert. Einige wenige Anpassungen unserer Infrastruktur waren ohne zusätzliche Investitionen möglich. Für die gewünschten Schnittstellen braucht es aber beide Seiten. Und gerade weil die Corona-Pandemie Mängel in der Digitalisierung offengelegt hat, bestehen nun von allen Seiten neue oder zusätzliche Ansprüche an Spitäler und Ärzte. •



### ✗ Nr. 145 – 7 Tage – 24 Stunden

Tox Info Suisse ist die offizielle Informationsstelle der Schweiz für alle Fragen rund um Vergiftungen. Ärztinnen und Ärzte sowie andere medizinische Fachpersonen gewährleisten jeden Tag während 24 Stunden über die Notfallnummer 145 Auskünfte bei Vergiftungen oder Verdacht auf Vergiftungen. Sie verfügen über eine umfangreiche Dokumentation zu Chemikalien, Medikamenten, giftigen Pflanzen und Tieren, Lebensmitteln und anderen Produkten. Zudem trägt Tox Info Suisse mit der Auswertung von ärztlichen Verlaufsberichten zur Prävention und erfolgreichen Behandlung von Vergiftungen bei. Mittlerweile gehen jedes Jahr über 40 000 Anfragen ein; rund zur Hälfte sind Kinder unter fünf Jahren betroffen.



**Häufigkeit der Noxengruppen bei allen Fällen von Giftkontakt beim Menschen**

Noxengruppen/ Altersgruppen	Erwachsene	Kinder	Alter undef.	2019 Total	2019 Prozent
Medikamente	5908	5547	15	11 470	35,3%
Haushaltsprodukte	2761	5573	31	8365	25,8%
Pflanzen	688	2178	6	2872	8,8%
Körperpflegemittel und Kosmetika	386	1754	–	2 140	6,6%
Technische und gewerbliche Produkte	1646	444	7	2 097	6,5%
Nahrungsmittel und Getränke (exkl. Pilzen und Alkohol)	864	734	17	1615	5,0%
Genussmittel, Drogen und Alkohol	697	404	1	1 102	3,4%
Pilze	463	263	7	733	2,3%
Produkte für Landwirtschaft und Gartenbau	317	323	–	640	2,0%
(Gift-)Tiere	215	113	4	332	1,0%
Veterinärarzneimittel	74	54	–	128	0,4%
andere oder unbekannte Noxen	643	332	11	986	3,0%
<b>Total</b>	<b>14 662</b>	<b>17 719</b>	<b>99</b>	<b>32 480</b>	<b>100%</b>

Quelle: Jahresbericht 2019 von Tox Info Suisse.

# Den Digitalisierungsschub für das Gesundheitswesen nutzen

*Die Corona-Pandemie hat auch in der Schweiz einen Digitalisierungsschub ausgelöst. Wünschenswert wäre, dass sich dieser nachhaltig auf das Schweizer Gesundheitswesen auswirken würde, denn unser Land hinkt im internationalen Vergleich noch immer stark hinterher.*

26



Zwei Beispiele dafür sind das in der Schweiz bestehende faktische Verbot für den Online-Bezug von nicht rezeptpflichtigen Medikamenten sowie die fehlende flächendeckende Einführung des elektronischen Rezepts.

## **Elektronisches Rezept für eHealth unverzichtbar**

Die Umsetzung des elektronischen Patientendossiers ist auf der politischen Agenda. Eine höhere eHealth-Durchdringung bedingt allerdings neben der Digitalisierung von Dokumenten vor allem auch die Digitalisierung der Prozessabläufe. Wie internationale Vergleiche zeigen, ist ein wesentliches Element dafür die flächendeckende Einführung des elektronischen Rezepts. Deutschland beispielsweise beabsichtigt das elektronische Rezept 2022 landesweit einzuführen. Zur Rose hat in der Schweiz bereits vor rund 20 Jahren eine

Vorreiterrolle eingenommen und einen technologischen Standard entwickelt, über den Ärzte elektronische Rezepte sicher und effizient an die Online-Apotheke übermitteln können. Wir setzen uns dafür ein, dass die gesetzlichen Rahmenbedingungen und Anreize geschaffen werden, damit das elektronische Rezept auch in der Schweiz verpflichtend umgesetzt werden kann. Die Vorteile liegen auf der Hand: Das eRezept erhöht die Patientensicherheit, gewährleistet die Lesbarkeit und vermeidet Rezeptfälschungen sowie Folgekosten aufgrund von Fehlmedikation.

→ [Sehen Sie unser Erklärvideo zum eRezept.](#)

### **Online-Bestellung nicht rezeptpflichtiger Medikamente entspricht einem Kundenbedürfnis**

Am Anfang der Corona-Krise nahmen die Medikamentenbestellungen bei Zur Rose sowohl von Ärzten als auch von Patienten stark zu. Zahlreiche Personen haben in dieser Zeit ausdrücklich den Wunsch geäussert, auch nicht rezeptpflichtige Medikamente gegen Grippe- und Erkältungssymptome online bestellen zu können, um sich sicher zu Hause mit den benötigten Medikamenten zu versorgen, ohne sich in einer Vor-Ort-Apotheke einem unnötigen Ansteckungsrisiko aussetzen zu müssen. Was für Millionen Menschen in Europa eine Selbstverständlichkeit ist, bleibt der Schweizer Bevölkerung jedoch noch immer verwehrt, denn

hierzulande ist für die Online-Bestellung eines nicht rezeptpflichtigen Medikaments ein ärztliches Rezept nötig.

Um die Versorgungssicherheit bestmöglich zu gewährleisten, hat Zur Rose zu Beginn der Pandemie bei den Bundesbehörden ein Gesuch für eine befristete Ausnahmegewilligung zum rezeptfreien Versand von nicht rezeptpflichtigen Arzneimitteln gestellt. Wie gross das Kundenbedürfnis einer Heimlieferung von Medikamenten ist, zeigte sich auch darin, dass zahlreiche stationäre Apotheken während der Corona-Krise den Heimlieferservice für Medikamente ausgebaut haben. Unverständlicherweise haben die Behörden das Gesuch von Zur Rose abgelehnt, obwohl wir im Versandprozess maximale Sicherheitsstandards gewährleisten. Eine Ausnahmegewilligung hätte zur effektiven und effizienten Versorgung der Bevölkerung beigetragen und

auch die Bestellungen von OTC-Medikamenten im Ausland reduziert, wo der Online-Bezug von rezeptfreien Medikamenten für den persönlichen Gebrauch auch ohne ärztliches Rezept problemlos möglich ist. Hoffnungsvoll stimmt, dass im nationalen Parlament aktuell verschiedene Vorstösse hängig sind, um den rezeptfreien Versand von OTC-Produkten auch in der Schweiz zu ermöglichen. •

→ [Hier gelangen Sie zu unserem Erklärvideo «rezeptfreier OTC-Versand».](#)

27

77 **Das eRezept erhöht die Patientensicherheit und vermeidet Rezeptfälschungen.** 88



Zur Rose Suisse AG  
Walzmühlestrasse 60  
8500 Fräuenfeld  
T 052 724 00 20  
[info@zurrose.ch](mailto:info@zurrose.ch)  
[zurrose.ch](http://zurrose.ch)