

Die Gesundheitsversorgung auch in schwierigen Zeiten sicherstellen

Einführung der Telemedizin in der JVA Pöschwies

Seit kurzem steht in der JVA Pöschwies die telemedizinische Videoberatung zur Verfügung. Sie wird vom Arztdienst primär bei personellen Engpässen – bzw. wenn kein Doktor vor Ort ist – genutzt.

Christiane Brockes und Thomas Roth



Christiane Brockes ist CEO der Gesellschaft alcare, eines Unternehmens für digitale Gesundheitsversorgung und telemedizinische Dienstleistung. Daneben lehrt sie Klinische Telemedizin/E-Health an der Universität Zürich und ist als Ärztin in der JVA Pöschwies tätig. Seit 20 Jahren führt sie telemedizinische Beratungen durch.

In der Schweiz werden seit mehr als zwanzig Jahren telemedizinische Beratungen – beispielsweise von Spitälern und Krankenkassen – angeboten und durchgeführt. Das Universitätsspital Zürich hat bereits 1999 eine medizinische Onlineberatung für Laien in Betrieb gesetzt. Wissenschaftliche Auswertungen zeigen, dass mehr als drei Viertel der Anfragenden die medizinischen Antworten als «gut» bis «sehr gut» beurteilten. Vor mehr als zehn Jahren hat die Universität Zürich die klinische Telemedizin und E-Health in das Studium der Humanmedizin integriert. Kern der Ausbildung ist das Schaffen von Vertrauen und Akzeptanz sowie der Aufbau von Kompetenzen im Umgang mit den digitalen Lösungen.

Schub durch die Pandemie

Somit hatte die Schweiz über viele Jahre hinweg eine Vorreiterrolle gegenüber ihren europäischen Nachbarländern. Jetzt sind allerdings Deutschland und Österreich auf

dem Vormarsch, auch bei der Einführung der Telemedizin im Justizvollzug. Die primären Gründe sind der Mangel an Ärztinnen und Ärzten sowie an Gesundheitsfachpersonen und der grosse Aufwand, wenn Inhaftierte für eine medizinische Behandlung die Anstalt verlassen müssen. Angesichts des speziellen Settings eignet sich der Justizvollzug besonders gut für die telemedizinische Betreuung: Mithilfe von Informations- und Kommunikationstechnologien wird die ortsunabhängige medizinische Beratung und Behandlung auf Distanz durchgeführt. Auch wenn die Digitalisierung in der Gesundheitsversorgung schon vor Corona an Fahrt zugenommen hatte, verleiht die Pandemie den digitalen medizinischen Dienstleistungen nochmals einen deutlichen Schub.

In Deutschland werden seit einigen Jahren viele Pilotprojekte durchgeführt. Eine führende Rolle hat die JVA Würzburg, wo die Telemedizin zwecks Sicherstellung der ärztlichen Versorgung zu Unzeiten und in Notfall-



Thomas Roth ist Leiter des Stabes der JVA Pöschwies und stellvertretender Direktor.



Die Telemedizin kann im Schweizer Justizvollzug die medizinische Versorgung (Bild: Untersuchungs- und Behandlungszimmer in der JVA Pöschwies) adäquat ergänzen. Foto: Peter Schulthess, 2016

situationen eingeführt worden ist. Einerseits können über die Telemedizin alle Insassen rund um die Uhr betreut werden. Andererseits bietet sie eine gute Alternative während der Urlaubs-, Krankheits- und Arztwechselzeiten, die mit längeren Vakanzen verbunden sind. Allgemeinmedizinische und psychiatrische Sprechstunden werden per Videokonferenz nach Vereinbarung durchgeführt, für die Notfälle steht täglich während 24 Stunden ein telemedizinischer Service bereit. Zusätzlich wird bei Verständigungsproblemen ein Dolmetscher beigezogen.

In der Schweiz wird die Telemedizin im Justizvollzug bisher kaum eingesetzt. Abgesehen vom Gesundheitsdienst der JVA Lenzburg, der bereits seit 2017 alle Inhaftierten im Kanton Aargau unter Einsatz der Telemedizin versorgt (siehe #prison-info 2/2019), findet die digitale medizinische Versorgung bisher wenig Beachtung. Dabei könnte die Telemedizin gestützt auf die weltweit positiven Erfahrungen, die in den USA bis 1990 zurückreichen, auch im Schweizer Justizvollzug die medizinische Versorgung adäquat ergänzen. Die Pandemie unterstreicht den Nutzen: In der JVA Würzburg wäre ohne Telemedizin die wünschenswerte Versorgung der Patientinnen und Patienten nicht mehr möglich gewesen.

Lücken schliessen

Telemedizin kann die Gesundheitsfürsorge im Justizvollzug auch in schwierigen Zeiten sichern: Lücken in der Gesundheitsversorgung werden geschlossen, indem ein rascher Zugang zur Telemedizin eröffnet und unterbesetztes Fachpersonal entlastet wird. Wissenschaftliche Auswertungen im Ausland zeigen, dass die meisten telemedizinischen Konsultationen abschliessend durchgeführt werden und die Insassen mit diesem Kommunikationsweg zufrieden sind. Dabei stehen das schnelle Erkennen von Krankheits- und Heilungsverläufen kombiniert mit der direkten telemedizinischen Intervention im Fokus.

Zudem belegen diese Auswertungen, dass auch weitere Akteure unterstützt und entlastet werden. Das Vollzugspersonal und die Gesundheitsfachpersonen werden von der Last der Verantwortung in «Notfallsituationen» dank der unmittelbaren Erreichbarkeit der Teleärzte befreit. Ebenso haben Studien nachgewiesen, dass mit dem Einsatz der Telemedizin die Kosten um mehr als

20 Prozent gesenkt werden können. Dabei schlägt sich namentlich die Abnahme von Patiententransfers zu Buche. Die Demografie im Justizvollzug mit immer mehr älteren und chronisch Kranken unterstreicht die Bedeutung dieser Punkte.

Vor allem bei Engpässen

Die Direktion der JVA Pöschwies hat im Frühjahr 2021 entschieden, die Telemedizin insbesondere für Notfallsituationen aufgrund von personellen Engpässen einzuführen. So können beispielsweise Ärztinnen und Ärzte der JVA, die positiv auf das Corona-Virus getestet wurden, aber nicht krank sind, von zu Hause ihre Patienten behandeln. Das Grobkonzept legt fest, wie die neue medizinische Kommunikation einfach in die vorhandenen Strukturen und Abläufe im Arztdienst integriert und leicht umgesetzt werden kann.

Sichere Technologie

Bei der Wahl der Technologie standen die positiven Erfahrungen des Kantons Zürich mit der TrueConf-Lösung, die bereits für räumlich getrennte Einvernahmen eingesetzt wird im Vordergrund. Der TrueConf Server ist ein leistungsstarker, qualitativ hochwertiger und hochsicherer Softwareserver für Videokonferenzen und medizinische Konsultationen auf Distanz. Alle Verbindungen werden mit Zertifikaten und Verschlüsselungen geschützt. So wird sichergestellt, dass keine Videoverbindung abgehört, verfälscht oder von Dritten gesehen werden kann. Die Audio- und Video-Streams werden in Echtzeit codiert und übertragen, die Datenpakete existieren nur wenige Sekunden, wenn nicht lokal aufgezeichnet wird. Die Bilddaten werden 30-mal pro Sekunde neu generiert und in Echtzeit übertragen. Die Software kann mit einem Link einfach und schnell auf den Endgeräten installiert werden.

Weiterbildung ist wichtig

Auch wenn die Durchführung der telemedizinischen Beratung einfach und benutzerfreundlich ist, kommt der Weiterbildung bei der Einführung der Telemedizin eine entscheidende Bedeutung zu: Es geht darum, Vertrauen zur gewählten Lösung zu entwickeln und Handlungskompetenzen aufzubauen. Ein tragender Pfeiler ist die telemedizinische Triage: Standardisierte Prozesse zeigen auf, wie dringlich die Behandlung



Die gewählte Technologie stellt sicher, dass während der telemedizinischen Beratung (Bild: Arbeitsplatz in der JVA Pöschwies) keine Videoverbindung abgehört, verfälscht oder von Dritten gesehen werden kann. Foto: © JVA Pöschwies

ist und ob der Einsatz der Telemedizin möglich bzw. sinnvoll ist. Konkrete Übungen zur telemedizinischen Konsultation stärken die Akzeptanz und die Sicherheit bei den Anwendern. Die Erfahrung bei der Einführung der Telemedizin in Unternehmen, die eine medizinische Dienstleistung anbieten, zeigt, dass nach Beendigung der Schulungen dieses Jobenrichment von fast allen Teilnehmenden positiv bewertet und als ergänzende Massnahme verstanden wird.

Modularer Ausbau

Die Lösung in der JVA Pöschwies ist schrittweise und modular ausbaubar. Verschiedene Komponenten der Telemedizin können leicht eingeführt werden – so beispielsweise das Telemonitoring von Vitalparametern (Messgrößen wichtiger Körperfunktionen). Das telemedizinische Betreuungsangebot könnte auch von anderen Justizvollzugsanstalten im Kanton und über die Kantonsgrenzen hinaus genutzt werden. Es ist davon auszugehen, dass der verstärkte Einsatz der Telemedizin in Schweizer Justizvollzugsanstalten als Ergänzung der traditionellen Behandlungsmethoden einen deutlichen Nutzen für alle Akteure bringen wird.

Garantir les soins même dans les périodes difficiles

Déploiement de la télémédecine dans l'établissement pénitentiaire de Pöschwies

La télémédecine a fait son entrée dans l'établissement pénitentiaire de Pöschwies il y a peu. Les consultations vidéo sont principalement utilisées par le service médical lorsque la situation est tendue au niveau du personnel ou qu'un médecin n'est pas disponible sur place.

Christiane Brockes und Thomas Roth



Christiane Brockes dirige la société Alcare, spécialisée dans la santé numérique et la télémédecine. En parallèle, elle enseigne la télémédecine clinique et la cybersanté à l'Université de Zurich et officie comme médecin dans l'établissement pénitentiaire de Pöschwies. Cela fait vingt ans qu'elle réalise des téléconsultations.

En Suisse, des consultations de télémédecine sont proposées et réalisées depuis plus de vingt ans, par exemple par des hôpitaux et des caisses-maladie. L'Hôpital universitaire de Zurich a mis en place une consultation médicale en ligne destinée à Monsieur et Madame Tout-le-Monde en 1999 déjà. Des études scientifiques montrent que plus de trois quarts des personnes qui ont recours à ce service considèrent les réponses reçues comme bonnes, voire très bonnes. Il y a plus de dix ans, l'Université de Zurich a intégré la télémédecine clinique et la cybersanté dans le cursus de médecine humaine. La formation vise avant tout à susciter la confiance et l'acceptation et à développer les compétences en matière de solutions numériques.

Un coup d'accélérateur avec la pandémie

La Suisse a ainsi longtemps été en avance sur ses voisins européens. L'Allemagne et l'Autriche ont toutefois largement comblé leur retard à présent, notamment en ce qui concerne l'emploi de la télémédecine en milieu carcéral. Ce dispositif a essentiellement été introduit en raison du manque de mé-

decins et de professionnels de la santé et des moyens importants à déployer lors du transport de détenus hors de l'établissement pour un traitement médical. Compte tenu de ses spécificités, le domaine de l'exécution des sanctions pénales se prête particulièrement bien à l'emploi de la télémédecine : les technologies de l'information et de la communication permettent une consultation médicale et un traitement à distance, sans contrainte de lieu. Si la santé numérique était déjà passée à la vitesse supérieure avant l'apparition du coronavirus, la pandémie lui a donné un coup d'accélérateur supplémentaire.

En Allemagne, de nombreux projets pilotes sont menés depuis quelques années. L'établissement pénitentiaire de Würzburg joue un rôle de premier plan dans ce domaine : la télémédecine y a été déployée afin de garantir la prise en charge médicale dans les périodes délicates et les situations d'urgence. Ce dispositif permet d'une part d'assurer la prise en charge de tous les détenus vingt-quatre heures sur vingt-quatre ; d'autre part, il constitue une bonne solution lors de congés, maladies ou



Thomas Roth est chef de l'état-major et directeur suppléant de l'établissement pénitentiaire de Pöschwies.



La télémédecine peut compléter de façon judicieuse la prise en charge médicale dans les établissements pénitentiaires. Photo : salle de traitement de Pöschwies
Photo : Peter Schulthess, 2016

changements de médecin – autant d'événements qui entraînent des délais plus ou moins longs dans la fourniture des prestations. Des consultations de médecine générale et de psychiatrie sont réalisées par vidéoconférence sur rendez-vous et un service de télémedecine est disponible en permanence pour les urgences. Le recours à un interprète est possible pour faciliter la compréhension.

En Suisse, la télémedecine n'a fait qu'une apparition très timide dans les établissements de détention à ce jour. Elle suscite un intérêt limité pour l'instant, sauf dans l'établissement pénitentiaire de Lenzbourg, dont le service de santé prend en charge tous les détenus du canton d'Argovie grâce à ce système depuis 2017 (voir #prison-info 2/2019). Pourtant, la télémedecine pourrait compléter de façon judicieuse la prise en charge médicale dans les établissements pénitentiaires helvétiques, comme en témoignent les expériences positives faites à travers le monde ; aux États-Unis, elle est utilisée avec succès depuis 1990 déjà. La pandémie a mis en lumière les avantages qu'elle apporte : dans l'établissement pénitentiaire de Würzburg, une prise en charge conforme aux besoins des détenus malades n'aurait plus été possible sans ce dispositif.

Comblent les lacunes

La télémedecine permet de garantir les soins de santé dans les établissements de détention même dans les périodes difficiles : elle comble des lacunes dans les prestations en offrant un accès rapide à une téléconsultation et en déchargeant un personnel spécialisé en sous-effectif. Des études scientifiques menées à l'étranger montrent que la plupart des consultations de télémedecine peuvent être menées à bonne fin et que les détenus sont satisfaits de ce mode de communication. L'identification rapide des symptômes et des processus de guérison passe au premier plan, avec l'intervention directe de spécialistes à distance.

Les analyses réalisées soulignent par ailleurs que la télémedecine soutient et décharge également d'autres intervenants. Elle libère le personnel pénitentiaire et le personnel de santé du fardeau de la responsabilité dans les « situations de crise », un médecin étant immédiatement atteignable en ligne. Les études menées montrent en outre que la télémedecine permet de réduire les dépenses de santé

de plus de 20% en entraînant notamment une diminution des transferts de patients. Ces différents éléments revêtent une importance d'autant plus grande que la proportion de détenus âgés et atteints de maladies chroniques va croissant dans la population carcérale.

Un dispositif utilisé surtout en cas de manque de personnel

Au printemps 2021, la direction de l'établissement pénitentiaire de Pöschwies a décidé de déployer la télémedecine avant tout pour remédier aux situations de crise liées à un manque de personnel. Ce système permet par exemple aux médecins de l'établissement qui se sentent bien, mais qui ont été testés positifs au coronavirus de traiter leurs patients depuis leur domicile. Le concept adopté définit comment intégrer ce nouveau mode de communication dans les structures et processus du service médical et comment le mettre en œuvre facilement.

Une technologie sûre

La technologie a été choisie essentiellement sur la base des expériences positives faites par le Canton de Zurich avec la solution TrueConf, déjà utilisée pour les auditions dans des locaux séparés. Le serveur TrueConf est un serveur performant de grande qualité et hautement sécurisé pour les vidéoconférences et les consultations médicales à distance. Toutes les communications vidéo sont cryptées et protégées par des certificats, ce qui garantit qu'elles ne peuvent pas être écoutées, falsifiées ou vues par des tiers. Les flux audio et vidéo sont codés et retransmis en temps réel ; l'existence des paquets de données ne dépasse pas quelques secondes s'ils ne sont pas enregistrés localement. Les images sont rafraîchies trente fois par seconde et retransmises en temps réel. Le logiciel peut être installé de façon simple et rapide sur les terminaux au moyen d'un lien.

L'importance de la formation

Si la réalisation des téléconsultations est simple et conviviale, la formation n'en joue pas moins un rôle déterminant durant la phase initiale. Il s'agit en effet de développer la confiance envers la solution choisie, de même que les compétences nécessaires. Le triage est une pièce maîtresse du dispositif : des processus standardisés permettent de définir dans quelle mesure un traitement est urgent et si le recours à la télémedecine est possible et



Grâce à la technologie choisie, aucune communication vidéo ne peut être écoutée, falsifiée ou vue par des tiers durant la téléconsultation (illustration : place de travail dans l'établissement pénitentiaire de Pöschwies).

Photo : © Établissement pénitentiaire de Pöschwies

judicieux. Des exercices pratiques renforcent l'acceptation et donnent davantage d'assurance aux utilisateurs. Les expériences faites avec la télémedecine dans des entreprises qui proposent un service médical montrent que, au terme de la formation, pratiquement tous les participants portent un regard positif sur cet élargissement de leurs activités professionnelles, qu'ils voient comme un complément.

Une mise en œuvre modulaire

La solution adoptée par l'établissement pénitentiaire de Pöschwies peut être mise en œuvre par étapes et de façon modulaire. Différents éléments peuvent être introduits facilement, comme la télésurveillance des paramètres vitaux, c'est-à-dire la mesure des fonctions corporelles essentielles. L'offre de prise en charge par télémedecine pourrait également être étendue à d'autres établissements pénitentiaires du canton de Zurich ou d'autres cantons. On peut partir du principe que le recours accru à la télémedecine dans les établissements d'exécution des sanctions pénales helvétiques en complément aux méthodes de traitement classiques apporte un bénéfice substantiel à tous les acteurs concernés.