

## UMSETZUNGSHILFE

# Rollen und Zuständigkeiten in der Kommunikation zur Einführung des EPD

## 1. Zweck

Gemäss Beschluss des Dialogs Nationale Gesundheitspolitik sollen die Kommunikationsaktivitäten zur Einführung des EPD auf nationaler und kantonaler Ebene koordiniert werden. Zu diesem Zweck beschreibt das vorliegende Faktenblatt die Rollen sowie die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten der Akteure. Die Regelung wurde vom Programmausschuss von eHealth Suisse am 5. März 2020 verabschiedet.

## 2. Festlegungen

### Akteure:

Die Regelung betrifft die folgenden Akteure:

- BAG (als Vertreter des Bundes)
- eHealth Suisse
- Kantone inkl. GDK (im Folgenden abgekürzt mit «Kantone»)
- Stammgemeinschaften und Gemeinschaften (im Folgenden abgekürzt mit «Stammgemeinschaften»)

Für andere Organisationen, die an der Kommunikation zur Einführung des EPD beteiligt sind (z B. Leistungserbringer, Berufsverbände, Krankenversicherer), dienen diese Regelungen als Orientierung. Sie sind aufgefordert, ihre Kommunikation auf jene der in diesem Dokument genannten Akteure abzustimmen.

### Bezug zur Kommunikationsstrategie

Die vorliegende Regelung bezieht sich auf die Frage «**Wer** kommuniziert?». Sie sagt nichts aus über die Strategie, die Inhalte, die Kanäle, den Zeitpunkt oder die Zielgruppen der Kommunikation. Diese Aspekte werden separat definiert.

### Regel- und Krisenkommunikation

Die Festlegungen gelten sowohl für den Regelfall wie auch für die Kommunikation in Krisensituationen und bei Kampagnen.

### 3. Grundsätzliche Rollenteilung in der Kommunikation

Gemäss den Festlegungen im EPDG, in der Botschaft zum EPDG, in der EPDV, in der Strategie eHealth 2.0 und der Rahmenvereinbarung über die Zusammenarbeit im Bereich eHealth ist die Rollenteilung wie folgt:

Akteur	Rollen
Bund (BAG)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Informierende und koordinierende Unterstützung der Einführung und Verbreitung des elektronischen Patientendossiers</li><li>• Nutzung verwandter eigener Kanäle zur Verbreitung des EPD</li></ul>
eHealth Suisse	<ul style="list-style-type: none"><li>• Information der Bevölkerung, der Gesundheitsfachpersonen und weiterer interessierter Kreise über das EPD (im Auftrag BAG)</li><li>• Unterstützung der anderen Akteure bei der Kommunikation (im Auftrag BAG)</li><li>• Wissenstransfer und Erfahrungsaustausch unter den Akteuren (im Auftrag BAG)</li><li>• Übersicht der zertifizierten Stammgemeinschaften (<a href="http://www.patientendossier.ch">www.patientendossier.ch</a>)</li><li>• Führung Kommunikationsplan</li></ul>
Kantone	<ul style="list-style-type: none"><li>• Information der Patientinnen und Patienten über Angebote und Zugangsmöglichkeiten</li><li>• Beteiligung an regionalen Informationskampagnen</li><li>• Nutzung verwandter eigener Kanäle zur Verbreitung des EPD</li></ul>
Stammgemeinschaften	<ul style="list-style-type: none"><li>• «Praktische» Information der Patientinnen und Patienten</li><li>• Bezeichnung einer Kontaktstelle für Gesundheitsfachpersonen</li></ul>

### 4. Regelkommunikation

#### Modell der Themenführerschaft

Um die erwartete Breite der Kommunikationsfälle adäquat abdecken zu können, teilen sich die Akteure den Lead situationsbezogen auf (Modell der Themenführerschaft). Der Lead wird anhand der nachfolgenden Tabelle festgelegt.

- Der Akteur, der den Lead hat, kann die anderen Akteure zur Mitarbeit auffordern. Er informiert die anderen Akteure über die geplanten Massnahmen und ihre Umsetzung.
- Diejenigen Akteure, die nicht im Lead sind, sind gehalten, nach Bedarf unterstützend mitzuarbeiten.

#### **Beispiel:**

*Die Kantone sind im Lead bei der Beantwortung parlamentarischer Vorstösse auf kantonaler Ebene. Sie kommunizieren selbständig, berücksichtigen dabei aber den kommunikativen Rahmen von eHealth Suisse. Sie informieren das BAG und eHealth Suisse sowie bei Bedarf andere Kantone über die getroffenen Massnahmen. Sie können im Kanton tätige Stammgemeinschaften zur Mitarbeit auffordern.*

## Wer hat wann den Lead?

Die nachfolgenden Beispiele decken häufig erwartete Fälle ab. Bei nicht genannten Ereignissen ist sinngemäss vorzugehen.

Hinweis: für die Krisen- und die Kampagnenkommunikation siehe Kapitel 5 bzw. 6.

		Lead bei			
Kommunikationsereignisse		BAG	eHealth Suisse	Kantone	Stammg.
Aktive Kommunikation	<b>Information der Bevölkerung</b>				
	• Allg. Informationen zum EPD		L		
	• Anleitung zur Eröffnung Dossier				L
	• Übersicht der zertifizierten Stammgemeinschaften		L		
	• Änderung der rechtlichen Grundlagen	L			
	<b>Information Leistungserbringer / Gesundheitsfachpersonen</b>				
	• Allgemeine Informationen zum EPD		L		
	• Änderung der rechtlichen Grundlagen	L			
	• Aktive Stamm-/Gemeinschaften im Kantonsgebiet			L	
	• Eröffnungsstellen und -verfahren				L
• Leistungsangebot einzelner Stammgemeinschaften				L	
• Anleitung zur Teilnahme				L	
<b>Information der Berufsverbände im Gesundheitswesen</b>					
• Allgemeine Informationen zum EPD		L			
• Änderung der rechtlichen Grundlagen	L				
• Eröffnungsstellen und -verfahren				L	
Reaktive Kommunikation	<b>Politische Vorstösse</b>				
	• Auf Ebene Bund	L			
	• Auf Ebene Kanton			L	
	<b>Medienanfragen</b>				
	• zu rechtl. Grundlagen EPD inkl. Datensicherheit	L			
	• zu EPD als Programm		L		
	• zu Datenschutz inkl. Konzept der Zugriffsrechte		L		
	• zu Stand Einführung national		L		
	• zu Stand Einführung in einem Kanton / Versorgungsgebiet			L	
	• zu Stand Einführung bei einer Stammgemeinschaft				L
	• zu Leistungsangebot der Stammgemeinschaft				L
	• zu Verfahren bei Dossiereröffnung, Zugang zu Dossier				L
	<b>Anfrage von Einzelpersonen</b>				
• zu Funktionsweise EPD		L			
• zu Eröffnungsstellen im Kanton / Versorgungsgebiet			L		
• zu eigenem Dossier (Eröffnung, Änderung, Löschung, Zugang, Sicherheit, ...)				L	
<b>Anfrage von Leistungserbringern (Spitäler, Kliniken, Gesundheitsfachpersonen, ...)</b>					
• zu Anforderungen, Fristen, Verfahren bei Beitritt EPD				L	

## Wer hat welche Aufgaben, Zuständigkeiten und Kompetenzen?

Daraus ergeben sich je nach Funktion unterschiedliche Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten. Sie sind unabhängig vom Akteur, sondern beziehen sich auf seine Funktion im jeweiligen Kommunikationsfall.

<b>Aufgaben</b>	<b>Generell:</b>
	<b>In der Funktion «Lead» (L):</b>
<b>Kompetenzen</b>	<b>Generell:</b>
	<b>In der Funktion «Lead» (L):</b>
<b>Verantwortlichkeiten</b>	<b>Generell:</b>

## Spezifische Leistungen

Zur Sicherstellung der Kommunikation erbringen einzelne Akteure spezifische Leistungen:

Leistung	Zuständigkeit				
	BAG	eHealth Suisse	Kantone	Stammg.	
<b>Koordination:</b>					
• Koordination unter den Kantonen			GDK		
• Koordination unter Stammgemeinschaften im gleichen Versorgungsgebiet					X
• Koordination mit den Stammgemeinschaften im Kanton / Versorgungsgebiet			X		
• Als Stammgemeinschaft: Absprache der Kommunikationsaktivitäten gegenüber Leistungserbringern mit Kantonen					X
<b>Strategische Planung:</b>					
• Entwicklung einer Kommunikationsplanung zur Einführung EPD zuhanden des Steuerungsausschusses		X			
<b>Grundlagen:</b>					
• Bereitstellung Vorlagen und Materialien zum EPD		X			
• Führung der Website <a href="http://www.patientendossier.ch">www.patientendossier.ch</a>		X			
<b>Auskunftserteilung:</b>					
• Bezeichnung einer Auskunftsstelle des Kantons (z. B. Gesundheitsdepartement) für Anfragen durch die Bevölkerung			X		

## 5. Krisenkommunikation

Ein Kommunikationsausschuss koordiniert bei wichtigen und dringenden Ereignissen welche Kommunikationsmassnahmen ergriffen werden. Vertreten im Ausschuss sind das BAG, die GDK und eHealth Suisse. Als **Krise** gelten dabei Ereignisse, die ein dringliches Handeln erfordern, die ein grösseres Risiko mit sich bringen (z.B. finanziell, gesundheitlich für PatientInnen, reputationsmässig) und deren Tragweite das nationale System EPD betrifft.

Der **Kommunikationsausschuss** legt situativ fest, wer den Lead übernimmt. Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten (AKV) gemäss Kapitel 4 gelten weiterhin, solange der Kommunikationsausschuss nichts Anderes bestimmt.

**eHealth Suisse** ist zuständig für Bereitstellung der Infrastruktur für den Kommunikationsausschuss und die Bereithaltung der vorbereiteten Unterlagen für den Krisenfall (Q&A, Sprachregelungen, Facts & Figures, etc.).

**Alle Akteure** sind gehalten, den Kommunikationsausschuss bei sich ankündigenden oder bereits eingetretenen Krisen vollständig und zeitnah zu informieren.

## 6. Kampagnenkommunikation

Unter dem Begriff «**Kampagne**» wird eine nationale, breite, zeitlich begrenzte Informationstätigkeit zur Einführung des EPD verstanden. Eigenständige Aktivitäten mit Kampagnencharakter der Kantone, der Stammgemeinschaften oder anderer Organisationen werden hier nicht betrachtet.

Der Lead für die Planung und Umsetzung einer nationalen Kampagne zur Einführung des EPD liegt beim **BAG**. Es wird dabei von den anderen Akteuren unterstützt.

Gemäss Strategie eHealth 2.0 «beteiligen sich die **Kantone** an regionalen Informationskampagnen für die Bevölkerung zur Einführung des EPD». Konkret bedeutet dies, dass die Kantone im Fall einer nationalen Kampagne das BAG bei regionalen Umsetzungen der Kampagne entsprechend ihren Möglichkeiten unterstützen. Sie stellen dafür eigene Ressourcen bereit.

Es steht es den Kantonen frei, ergänzend weitere Kommunikationsaktivitäten zur Einführung des EPD durchzuführen. Sie stimmen sich in diesem Fall mit dem BAG ab.

Die vorliegende Regelung wurde in einer temporären Arbeitsgruppe von eHealth Suisse in Zusammenarbeit mit geelhaarconsulting erarbeitet. Mitglieder der Arbeitsgruppe waren das BAG, die GDK, die Kantone AG, BE, NW, SO und ZH sowie die Stammgemeinschaft cara.
---