



## Case Study: Luzerner Kantonsspital

# Netviewer assistiert im Spital

Das Luzerner Kantonsspital ist eine der über 10.000 Schweizer Kliniken und Ärzte, die über das Health Info Net miteinander verbunden sind. Über diese gesicherte Extranet-Plattform arbeitet das Spital eng mit den Hausärzten in der gesamten Innerschweiz zusammen, um Patientendaten, Berichte oder Röntgenbilder auszutauschen. Für den kompetenten Support dieser Plattform setzt das Spital den Desktop-Sharing-Service Netviewer ein: Die unproblematische Verbindung über den Internetport erlaubt trotz Firewall jederzeit Support mit Blickkontakt – und ohne den wäre Hilfe manchmal gar nicht möglich.

### **Schnelle Hilfe für den vertraulichen Datenaustausch**

Die Health Info Net-Plattform selbst dient in erster Linie als Security Provider, der die notwendige Sicherheit im Sinne des Datenschutzes gewährleistet und dazu die Verschlüsselung sowie die Authentifizierung übernimmt. Darauf aufbauend hat das Luzerner Kantonsspital das Programm i-engine entwickelt, das seit September 2006 intensiv für den Datenaustausch genutzt wird.

Damit alles reibungslos funktioniert, muss ein spezieller Client auf den PCs der angemeldeten Ärzte installiert sein, und manchmal müssen auch bestimmte Einstellungen angepasst werden. Aus diesem Grund kommt es immer mal wieder zu kleineren Problemen. Da ein Vor-Ort-Support nicht durchführbar ist, werden diese entweder blind per Telefon gelöst oder gar nicht. Das IT-Team suchte daher nach einer Desktop-Sharing-Lösung, um mit direktem Blickkontakt so oft wie möglich helfen zu können.



Das Kantonsspital in Luzern legt besonderen Wert auf Ganzheitlichkeit und Interdisziplinarität. Mit den 16 Kliniken und Instituten versorgt es im Jahr über 100.000 Patienten und hilft rund 1.500 Kindern auf die Welt. Verschiedene Spezialsprechstunden und Beratungen sowie ein breites Therapieangebot runden die medizinische Versorgung ab. Über die Plattform Health Info Net können die Ärzte dank der deutlich verbesserten Kommunikation mit Hausärzten und Spezialisten noch bessere Hilfe leisten.



## Verbindung in Sekunden

Auf dem eHealth-Congress lernte IT-Leiter Peter Steinmann die Netviewer-Software kennen und war nach einer kurzen Testphase überzeugt: „Ich wollte schnell und einfach auf den PC des Hausarztes sehen können – mit Netviewer ist das kein Problem.“ Besonders vorteilhaft ist, dass Netviewer den Internetport 80 nutzt und damit fast jede Firewall durchdringt. Seither setzt Peter Steinmann das Tool mehrmals pro Woche ein, um die Zusammenarbeit zwischen dem Spital und den Hausärzten zu verbessern. Dazu starten beide Teilnehmer eine Datei und werden durch eine zufallsgenerierte Beraternummer miteinander verbunden. Der IT-Mitarbeiter kann anschließend ausgewählte Anwendungen auf dem Bildschirm des Hausarztes sehen. Die Vorteile:

- Umständliche Beschreibungen des Fehlers fallen weg – der Support sieht sofort, worum es geht.
- Einstellungen können nach Erlaubnis des Hausarztes per Fernsteuerung schnell korrigiert werden. Bei Bedarf kann der IT-Mitarbeiter den Authentifizierungsclient neu installieren.
- Dank Nutzung des Ports 80 gibt es so gut wie nie Probleme mit der Firewall.
- Das intuitiv aufgebaute Bedienpanel der Netviewer-Software erlaubt die schnelle Nutzung ohne langatmige Erklärungen.
- Für den teilnehmenden Hausarzt fallen keine Lizenzkosten an, er startet das Teilnehmerprogramm direkt aus dem Internet – ohne Installation.
- Die mehrstufige, zertifizierte Sicherheitsarchitektur gewährleistet den Datenschutz.

## Service mit Zukunftsperspektive

Der Einsatz des Netviewer Services kommt bei allen Beteiligten sehr positiv an und bietet generell in Krankenhäusern großes Potenzial für die Zukunft. So könnte die IT-Abteilung eines Spitals vom eigenen Büro aus alle internen PCs fernwarten, ohne dafür in das jeweilige Arztzimmer gehen zu müssen. Klinik- und Hausärzte wiederum könnten per Netviewer Röntgenbilder und Diagnoseberichte nicht nur sicher verschlüsselt austauschen, sondern sie mit Blick auf denselben Monitor und per Zeigepfeil gemeinsam besprechen und auf diese Weise eine zweite Meinung einholen.

„Ohne Netviewer stehen wir vor der Wahl: Entweder wir machen einen Vor-Ort-Besuch oder wir können gar nicht helfen.“

PETER STEINMANN  
IT-LEITER

## Vorteile auf einen Blick

- effizienter, schneller Support beim sicheren Datenaustausch
- ohne Installation, ohne Firewall-Einschränkungen
- einfache, intuitive Bedienung
- keine Lizenzkosten für teilnehmende Hausärzte
- Dateiübertragung für kleinere Updates
- mehrstufiges, zertifiziertes Sicherheitskonzept

**Benelux:** Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0

**France:** Paris +33 (0) 1 414 907 95

**Italia:** Milano +39 02 479 507 81

**Nordics:** Stockholm +46 (0) 8 410 416 00

**Österreich:** Wien +43 1 532 1612-0

**Schweiz:** Thalwil +41 (0) 44 722 800 0

**UK & Irland:** Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

**Deutschland (Headquarter):** Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

[www.netviewer.com](http://www.netviewer.com)

  
netviewer