

Digitale Transformation im Gesundheitswesen

*Wie wir Innovation vorantreiben –
auf verantwortungsvolle Weise*

Marek Rydzewski, Chief Digital Officer

Digitization vs. Digitalization

Kunden erwarten umfangreiche Services

Erfahrungen aus dem Online-Banking oder E-Commerce setzen den Maßstab



Individuell

Kunden erwarten digitale Produkte und Services, die ihnen tatsächliche Mehrwerte und Entlastungen bringen



Sicher, verlässlich & gut versorgt

Kunden erwarten eine moderne Gesundheitsversorgung und vertrauen auf eine einheitliche Qualität über alle Kanäle



Schnell & einfach

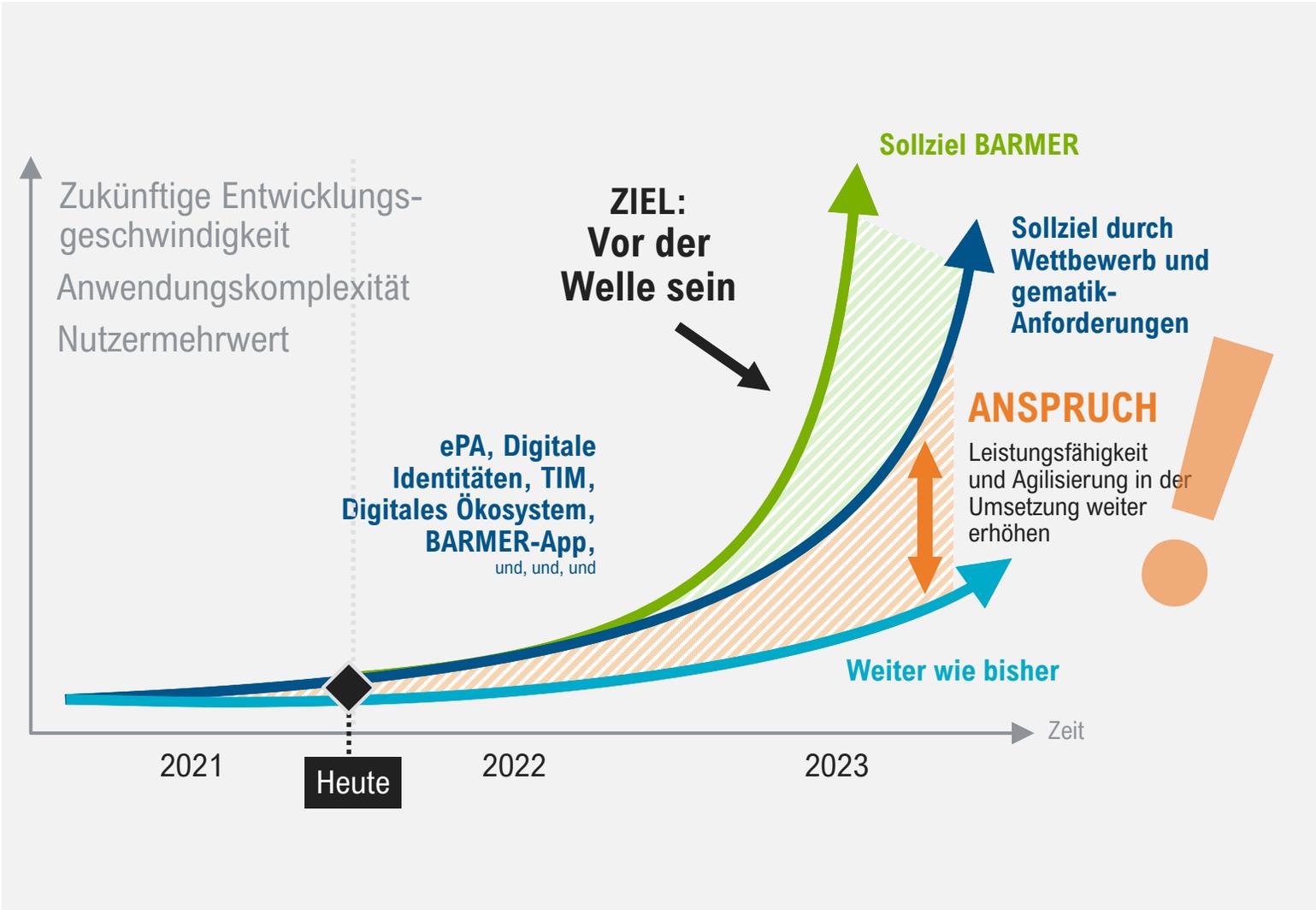
Kunden wollen einfache Anliegen über alle Kanäle erledigen und selbst entscheiden, wie und wo sie mit uns in Kontakt treten



Digital

Kunden möchten aktiv in ihre Versorgung einbezogen werden, ihre Daten sammeln und einsehen und digitale Angebote selbst wählen

Unser Ziel: Wir wollen vor der Welle sein!



BARMER
als führende digitale GKV mit schneller "Time-to-Market"

Welche Anforderungen ergeben sich an das Digitale Ökosystem um die Transformation zu schaffen?

BARMER

Die 4 Säulen der Digitalagenda stehen auf einer soliden Basis



Grundlage 

**Digitale Ethik /
Corporate Digital Responsibility**

Digitale Briefzustellung stellt die digitale Ende zu Ende Kommunikation zwischen BARMER und Versicherten sicher

Mehr als 1,6 Millionen Versicherte haben sich für die **digitale Briefzustellung** in das Postfach vom Meine BARMER (Website, BARMER-App) entschieden *Stand: 26.02.2024*

Knapp **6 Millionen Briefe** wurden seit Juli 2022, dem Beginn der bundesweit (PLZ-) gestaffelten Einführung, in die Postfächer unserer Versicherten **eingestellt**.

Die Finanzamtsbescheinigung für Entgeltersatzleistungen ist dieses Jahr in knapp 48 % der Sachverhalte ins Postfach eingestellt worden (ca. 237.000 Dokumente)

Die digitale Briefzustellung ins Postfach von Meine BARMER zahlt auf Kundenzentrierung, Wettbewerbsposition und Effizienz ein.

- ✓ **Versichertenbedürfnis wird befriedigt**
- ✓ **Nachhaltigkeitseffekt (Porto- und Papiereinsparung)**
- ✓ **Wettbewerbsvorteil**



Beschleunigen Sie Ihre Post mit der digitalen Briefzustellung und erhalten Sie Ihre Briefe direkt in Ihr Postfach bei Meine BARMER oder in der BARMER-App. Sparen Sie Papier und Porto und verpassen Sie dank Benachrichtigungsfunktion kein Schreiben mehr.

Corporate Digital Responsibility als Transformationsframework

Es gibt einen erkennbaren Bedarf an normativer Einordnung und Orientierung beim Thema Digitalisierung

Definition Ethik

Ethik ist die Theorie der Moral. Moral ist ein beschreibbares Set von Regeln, die von Mitgliedern einer Gruppe als handlungsleitend akzeptiert werden, aus Einsicht in ihre Legitimität oder aus Sorge vor sozialen Konsequenzen. Das Ziel der Ethik besteht in der Reflexion der Differenz von Sein und Sollen und damit der legitimen Gestaltung von Gegenwart und Zukunft

(Stefan Heinemann: Grundlinien eines „Ethikatlas der digitalen Medizin und Gesundheitswirtschaft“ 2019)



Neue Themen und Fragen der Digitalisierung

- Frage nach Daten: Souveränität, Eigentum, Verwendung, Nutzen, Geschäftsmodelle, Sicherheit, Privatheit
- Potenziale und Auswirkungen neuer technologischer Anwendungen wie KI in Medizin oder HR, Robotics, Genomics, virtuelle Realität
- Veränderungen in der Arbeitswelt (Homeoffice, Digitalkompetenz, neue und alte Berufe)
- Rolle der Kundinnen und Kunden (digitally enabled, aufgeklärte, digital überforderte Eigenverantwortliche)



Wir sehen 3 Handlungsfelder – die BARMER muss sich selbst ausrichten und kann Impulse für andere setzen

	1 Digitalisierung der GKV	2 Digitalisierung des Gesundheitswesens	3 Gesundheitliche Aspekte der Digitalisierung der Gesellschaft
Fragestellungen	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welche Services der BARMER digitalisieren wir? Aus welchen Motiven? ▪ Wie gestalten wir unsere digitalen Produkte, wie schützen wir Daten, wie gewährleisten wir Selbstbestimmung? ▪ Welche Herausforderungen ergeben sich für unsere Mitarbeitenden und wie gehen wir damit um? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nach welchen Kriterien entscheiden wir selektiv oder in der Prävention über digitale Angebote? ▪ Welche digitalen Innovationen fördern wir? ▪ Wie vermitteln wir welche digitalen Kompetenzen? ▪ Welchen Beitrag zur Forschungsförderung und Evaluation positiver Versorgungseffekte digitaler Lösungen können wir leisten? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Welche gesundheitlichen Herausforderungen bringt die Digitalisierung mit sich? ▪ Wie können wir Vorteile der Digitalisierung nutzen und Nachteile möglichst eindämmen?
Unsere Rolle	<p>Um die eigene digitale Transformation nach klaren ethischen Richtlinien zu gestalten, brauchen die Mitarbeitenden einen definierten Rahmen ethischer Prinzipien, auf deren Basis sie handeln und Entscheidungen treffen können.</p>	<p>Um die Digitalisierung der Gesundheitswelt möglichst positiv zu gestalten, braucht es klare ethische Richtlinien für die Entwicklung und den Einsatz von digital getriebenen medizinischen Technologien, Anwendungen und Services im Gesundheitsbereich.</p>	<p>Um die gesundheitlichen Aspekte und Folgen der Digitalisierung in der Gesellschaft möglichst positiv zu gestalten, braucht es politisches Engagement, neue gesellschaftliche Werte und eine umfassende Aufklärung und Steigerung der Digitalkompetenz der gesamten Bevölkerung.</p>
	Ethisches Orientierungssystem		Digitale Gesundheitskompetenz

Corporate Digital Responsibility at BARMER

Datenschutz vs. Gesundheitsschutz?

In Zukunft müssen wir verstärkt Zielkonflikte ausbalancieren und in einem dynamischen Umfeld ohne Regulierung Entscheidungen treffen. Unsere Werte helfen uns dabei.



Menschenorientiert
/ Patientenzentriert



Solidarisch /
Kooperativ



Souverän /
Selbstbestimmt



Sicher /
Geschützt



Nutzenstiftend /
Unterstützend



Transparent /
Aufklärend



Wirtschaftlich /
Fokussiert



Verantwortlich /
Verlässlich

Schlüsselfaktor Digitalkompetenz

Digitalkompetenz wird zur Basiskompetenz!

Soziale Kompetenzen



Persönliche Kompetenzen



Methodische Kompetenz



Führung und Steuerung



Fachkompetenzen



Zukunftskompetenzen



Zukunftskompetenzen



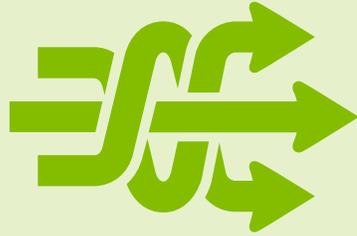
Zukunftskompetenzen beschreiben die Fähigkeiten und Fertigkeiten, die ein Mensch zwischen Digitalisierung und daraus entstehenden Veränderungen benötigt, um nachhaltig handeln zu können.

- Digitalkompetenz
- Innovation und Transformation
- Neue Arbeitsmethoden

BARMER.i – Enablen, entwickeln, inspirieren

Innovation & Digitalisierung für die BARMER

ENABLING



Know-how-Transfer,
Multiplikatoren, Labor

Hier werden Menschen und Teams inspiriert, befähigt und ausgebildet, die Digitalisierung der BARMER voranzutreiben

ENTWICKLUNG



Digitale Produktentwicklung:
Plattform- & Kernprodukte, Strategie

Hier wird Digitalisierung gelebt – werden zentrale digitale Produkte und Plattformen entwickelt und verantwortet.

INSPIRATION



Innovationsprojekte,
Trendscouting & Impulse

Hier wird in die Zukunft gedacht – hier werden Innovationsideen erarbeitet, Impulse gesendet, Trends und Innovationen kommuniziert

Schwerpunkte der BARMER Innovationsabteilung

Was verstehen unsere Kolleg:innen unter „Digitalkompetenz“?

Tools

„Ich möchte wissen welche Produkte/digitale Werkzeuge es gibt. Ich möchte entscheiden können, ob diese relevant für mich sind und diese und diese ohne Ängste für mich Nutzen können.“

Situationen

„Ich möchte die BARMER Apps auch als Experte für Kundenberatung an Versicherte weitergeben.“

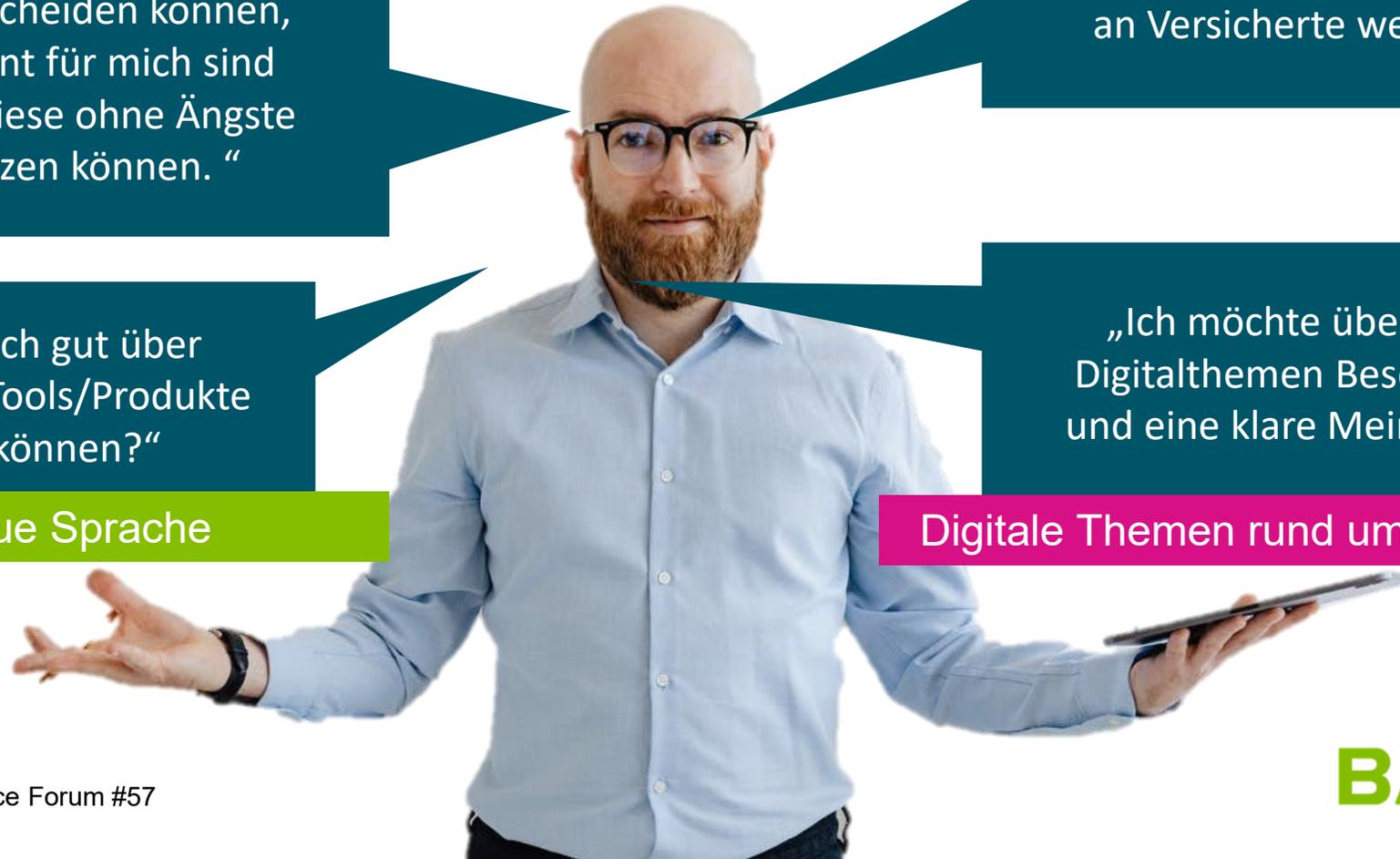
„Ich möchte mich gut über digitale Themen/Tools/Produkte unterhalten können?“

„Ich möchte über relevante Digitalthemen Bescheid wissen und eine klare Meinung haben.“

Neue Sprache

Digitale Themen rund um Krankenkasse

Ausbaustufe



Neue Lernwelten: Ubiquitär verfügbare Website vermittelt

Inhalte – Serious Game

BARMER

DigiTal



App-Flug

Wissen kompakt:
unsere BARMER Apps



Fishing for
Kompetenz

Digitale Fachbegriffe
leicht erklärt



Webex-Hütte

Tipps & Tricks
zu Webex

Raus aus dem Büro

Lern spielerisch die Nutzen der digitalen Welt für dich und deine Versicherten kennen. Viel Spaß auf deiner Reise durchs DigiTal!

Vielen Dank!

Digitale Ethik für die BARMER

Ein System aus acht Werten gibt Orientierung

Menschenorientiert / Patientenzentriert

Wir stellen den Menschen als Individuum in den Mittelpunkt digitaler Gesundheitstechnologien – das gilt für Patienten ebenso wie für Gesundheitsberufe und unsere Mitarbeiter.

Souverän / Selbstbestimmt

Wir sehen den digital mündigen Patienten im Zentrum, der selbstbestimmt über die (Nicht-) Nutzung digitaler Angebote entscheidet ebenso wie über sein Recht auf Geheimnis oder auf Unwissenheit.

Solidarisch / Kooperativ

Wir unterstützen die KI-basierte Forschung, die mithilfe solidarischer Datenspenden Fortschritte in Diagnostik und Therapie zum Wohle aller erzielt jenseits staatlicher oder kommerzieller Einflussnahme

Transparent / Aufklärend

Wir legen offen, wie wir Entscheidungen treffen und wir investieren in das Verständnis für digitale Produkte, wir zeigen mögliche positive wie auch negative gesundheitliche Folgen der Digitalisierung auf.

Verantwortlich / Verlässlich

Wir fordern zuverlässige, objektive Algorithmen, verantwortungsvolle Zertifizierungen und angemessene Kontrollen z.B. auf mögliche systematische Verzerrungen.

Nutzenstiftend / Unterstützend

Wir erwarten kurzfristig Wirklogiken und mittelfristig klare Evidenz zum Nutzen digitaler Versorgungsangebote und wir erleichtern unseren Versicherten den Alltag mittels digitaler Anträge und Bescheinigungen

Sicher / Geschützt

Wir setzen uns für eine sichere digitale Gesundheitswelt ein, in der alles dafür getan wird, dass die eingesetzten Technologien nicht schaden und jeder Fehler zum lernen verpflichtet. Wir schützen die Privatsphäre und das Recht über Preisgabe und Verwendung der eigenen Gesundheitsdaten zu bestimmen und wir zeigen, welche Daten wofür genutzt werden

Wirtschaftlich / Fokussiert

Wir gehen verantwortungsvoll mit Beitragsgeldern um, in dem wir unnötige Ausgaben auch mit Hilfe digitaler Prozesse vermeiden und dafür eintreten, dass E-Health und Gesundheit insgesamt wirksam, bezahlbar und effizient sind.