Digital

© alexaldo

Leuchtturmprojekte der Bayerischen Ärzteversorgung

Digitalisierung erfolgreich und kundenorientiert gestalten

© Carolin Jacklin/BVK

André Schmitt

Digitalisierung ist eines der großen Schlagwörter unserer Zeit. Manche sehen darin ein Heilsversprechen, andere ein Buch mit sieben Siegeln. Unabhängig von persönlichen Präferenzen müssen sich privatwirtschaftliche Unternehmen wie auch öffentliche Einrichtungen dieser Herausforderung stellen. Verantwortungsvoll eingesetzt sind digitale Prozesse nicht nur „nice to have". Sie eröffnen neue Möglichkeiten in Diagnostik und Behandlung, vereinfachen Kommunikationsprozesse und tragen zum künftigen Wohlstand bei.

Kennzeichen der Digitalisierung

Im ursprünglichen Sinn meint Digitalisierung das Umwandeln von analogen Informationen in digitale Formate. In der Praxis versteht man darunter die Virtualisierung und Vernetzung der realen Welt, das Teilen von Daten sowie die plattformbasierte Organisation von Wertschöpfungsketten. Über die letzten Jahre lässt sich eine rasante technologische Entwicklung beobachten, die insbesondere in der Wirtschaft zu großen Innovationssprüngen beigetragen hat. Neue Produkte und Hersteller treten in tradierte Märkte ein, rütteln Strukturen durcheinander und setzen etablierte Anbieter unter Druck.

Vor rund einhundert Jahren prägte der österreichische Volkswirtschaftler Joseph A. Schumpeter hierfür den Begriff der „schöpferischen Zerstörung“. Damit beschrieb er den Prozess der wirtschaftlichen Entwicklung, der darin besteht, permanent Altes durch Neues zu ersetzen und dadurch Neuordnung im Sinne von Fortschritt zu implementieren. Heute, inmitten der digitalen Revolution, wird vielfach von „disruptiven Innovationen“ gesprochen. Dass das Thema Digitalisierung längst im Gesundheitswesen angekommen ist, versteht sich von selbst. Digitale Werkzeuge erleichtern die Kommunikation zwischen einzelnen Akteuren, bieten neue Formen, den eigenen Gesundheitszustand zu kontrollieren, und eröffnen, etwa durch Robotik, zusätzliche Wege bei Operationen und in der Pflege.

Der digitale Wandel führt auch zu einer veränderten Erwartungshaltung an Unternehmen und Verwaltung. In den Vordergrund rücken zunehmend Aspekte wie verstärkte Self-Services, 24/7-Verfügbarkeit sowie eine durchgehende Anliegen- anstelle einer Vorgangsorientierung. Was ist also zu tun?

Verwaltungseinrichtungen sollten den noch unscharfen Rahmen, den der Digitalisierungsbegriff setzt, mit konkretem Leben füllen. Dabei reicht es nicht aus, einzelne Services im Internet abzubilden oder auf Mobilgeräten verfügbar zu machen. Vielmehr geht es darum, bestehende Verwaltungsprozesse und -leistungen zu evaluieren und zu prüfen, wie diese durch digitale Werkzeuge und Angebote noch besser und serviceorientierter gestaltet werden können.

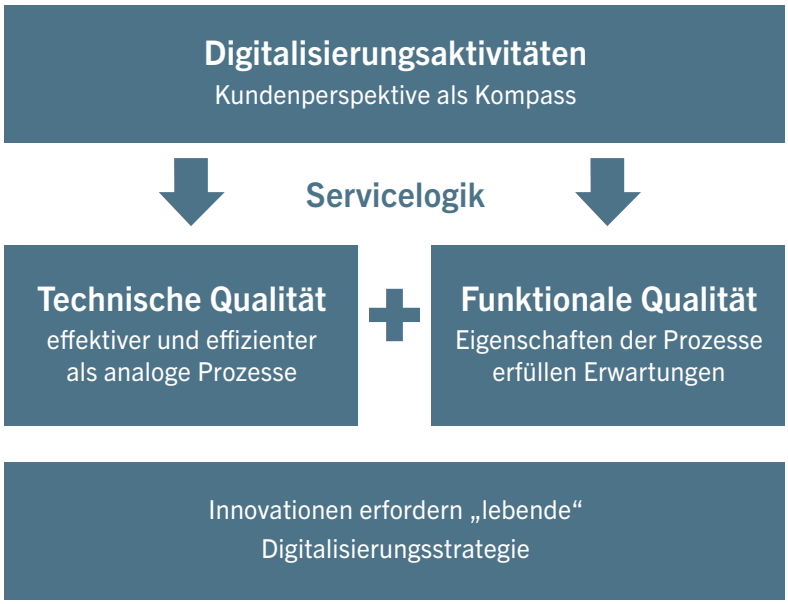

Abb. 1: *Prozessablauf beim Aufsetzen serviceorientierter Digitalisierungsschritte*

Registrierte Mitglieder können auf dem BÄV24-Portal u. a. Ruhegeldprognosen durchführen sowie die Auswirkungen freiwilliger Mehrzahlungen berechnen.

Webtipp

Download der BÄV-App
www.bayerische-aerzteversorgung.de/Service/BAEV-App

Pilotprojekt bei der Bayerischen Ärzteversorgung

Digitalisierung ist bereits seit geraumer Zeit eines der wichtigsten strategischen Ziele der Bayerischen Ärzteversorgung und wirkt sich auf viele Bereiche des Versorgungswerks aus. Die Initiativen reichen von der Optimierung und Entwicklung neuer Zugangskanäle für Mitglieder bis hin zur Harmonisierung der internen IT-Infrastruktur, um Komplexität zu verringern und Effizienz zu steigern. Vieles befindet sich derzeit in der Initiierungs- bzw. Umsetzungsphase und wird im Sinne einer agilen Herangehensweise laufend angepasst. Dennoch macht es Sinn, einen Blick auf bereits realisierte Projekte zu werfen und den dortigen Stand der Digitalisierungsbemühungen nachzuzeichnen.

Seit Kurzem bietet die Bayerische Ärzteversorgung ihren Mitgliedern mit der neuen BÄV-App die Möglichkeit, zeit- und ortsunabhängig Unterlagen digital über Mobilgeräte zuzuleiten. Dabei spielt es keine Rolle, ob die einzureichenden Dokumente schon auf dem Mobilgerät (etwa als PDF oder JPEG-Datei) vorhanden sind oder erst über die Fotofunktion des Geräts eingelesen werden. Sobald das Mitglied die Übermittlung der Inhalte auslöst, erstellt die App eine komprimierte PDF-Datei, die in verschlüsselter Form unmittelbar dem „BVK App Infrastructure Gateway“ (kurz AIG) zugeht. Dieses bindet die App an die interne IT-Infrastruktur an. In der Folge wird das Dokument dem jeweiligen Mitgliedskonto zugeordnet, wo es ohne Umweg über die Post- und Scanstelle bearbeitet werden kann. Damit spart sich der Nutzer auch den Weg zum Briefkasten und das Porto.

Bei der Anwendung hat sich die Bayerische Ärzteversorgung ganz bewusst auf das Wesentliche konzentriert – frei nach dem Motto „weniger ist mehr“. Die Identifizierung erfolgt anhand der Zugangsdaten zum Online-Portal BÄV24 (www.baev24.de). Das BÄV24-Portal bietet den Mitgliedern bereits seit über einem Jahrzehnt die Möglichkeit, sich online über ihre Altersversorgung zu informieren. Regis-

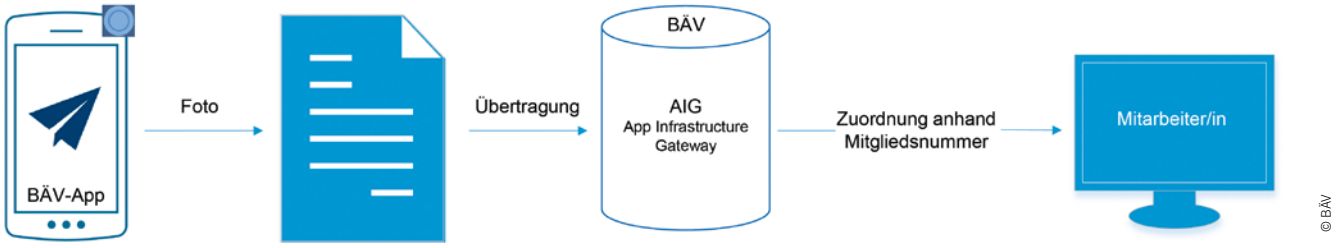

Abb. 2: *Prozessabläufe bei der Nutzung der BÄV-App*

trierte Personen können u. a. Ruhegeldprognosen durchführen sowie die Auswirkungen freiwilliger Mehrzahlungen berechnen. Das Portal wird derzeit dahingehend erweitert, dass demnächst eine wechselseitige elektronische Korrespondenz mit den Mitgliedern erfolgen kann. Parallel wird bereits an einem umfassenden Relaunch gearbeitet, um die Anwendung auch funktional, technisch und gestalterisch an die Herausforderungen des digitalen Wandels anzupassen. Datensicherheit, Datenschutz und Barrierefreiheit haben dabei höchste Priorität.

Ausrichtung der Digitalisierungsaktivitäten an einer Servicelogik

Eine digitale Transformation kann nur erfolgreich sein, wenn sich Anbieter an den Bedürfnissen ihrer Kunden orientieren. Dafür ist im ersten Schritt notwendig, Dienstleistungen nicht nach der internen Logik der Verwaltung zu konzipieren. Oftmals wird nur das Gesetz ausgelegt, aber nicht verstanden, was Nutzer tatsächlich benötigen. Dies hat in der Vergangenheit mitunter dazu geführt, dass auf Bundesebene zwar hohe Summen in die Erstellung von Plattformen investiert wurden, aber wichtige zentrale Dienstleistungen wie zum Beispiel die Online-Applikationen des neuen Personalausweises nur von einer sehr geringen Zahl der Bürger genutzt werden. Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen sollte daher vor allem zwei Kriterien berücksichtigen. Einerseits muss die technische Qualität stimmen, das heißt: Online-Dienstleistungen müssen effektiver und effizienter durchführbar sein als analoge Vorgänge. Andererseits muss die funktionale Qualität der Prozesse stimmen, das bedeutet: Die Eigenschaften der Anwendungen sollten mit den Erwartungen der Nutzer übereinstimmen. Eine Digitalisierungsstrategie wird angesichts der Innovationsgeschwindigkeit am Markt niemals eine fertige Strategie aus einem Guss sein. Sie ist vielmehr ein lebendes Produkt, das ständig optimiert und Schritt für Schritt umgesetzt wird. Ziel sollte sein, mit der Zeit immer ein Stück besser zu werden.

Digitalisierung von Verwaltungsleistungen: Online-Dienstleistungen müssen effektiver und effizienter durchführbar sein als analoge Vorgänge; Eigenschaften der Anwendungen sollten mit den Erwartungen der Nutzer übereinstimmen.

Digitalisierung mit einem ethischen Kompass

Die Digitalisierung verspricht reichlich Spannung. Sie wird unsere Arbeitswelten und auch im privaten Alltag unser Leben auf vielfältige Weise prägen und verändern. Sie wird vieles vereinfachen, schneller und komfortabler machen. Aber: Es wird gerade auch im Gesundheitssektor zu einer gesamtgesellschaftlichen Aufgabe werden, Digitalisierung verantwortungsvoll und mit einem ethischen Kompass immer wieder aufs Neue zu bewerten. Neben den vielfältigen Chancen des Digitalisierungsprozesses dürfen daher auch die Risiken nicht ausgeblendet werden. Dies erfordert nicht nur Einhaltung des Datenschutzes, sondern auch eine erhöhte Sicherheit von Datennetzen – insbesondere im Hinblick auf zentrale Infrastrukturen für Stromnetze, Verkehrswege, Verwaltung und Krankenhäuser. ◆

Autor

André Schmitt

Bayerische Ärzteversorgung
Referatsleiter Gremien- und Öffentlichkeitsarbeit