

„Wir stehen weiterhin vor großen Herausforderungen“

Vorstandsvorsitzende Katharina Rinke und Hauptgeschäftsführer Eckard Steffin im Interview

Frau Rinke, Sie haben am 1. Juni 2016 turnusmäßig den Vorstandsvorsitz der KVB von Cornelius Formen übernommen. Was ist Ihnen als Vertreterin des Bundeseisenbahnvermögens BEV in Ihrer Arbeit besonders wichtig?

Rinke: Ich unterstütze vor allem das Ziel, eine KVB zu schaffen. Wir stehen weiterhin vor großen Herausforderungen und werden diese nur gemeinsam mit *allen* Bezirksleitungen der KVB bewältigen können.

An was denken Sie da zum Beispiel?

Rinke: Etwa an die Bearbeitungszeiten für Erstattungsanträge in der Krankenversorgung. Es gilt, die Bearbeitungszeiten auf einem guten Niveau zu stabilisieren. Denn kurze Bearbeitungszeiten, aber auch eine gute Erreichbarkeit der KVB-Mitarbeiterinnen und KVB-Mitarbeiter sorgen für zufriedene Mitglieder.

Steffin: Zur Erreichbarkeit lässt sich sagen, dass wir diese fast verdoppelt haben: Im Gesamtjahr 2016 lag sie bei circa 80 Prozent. Wir haben schon sehr viel erreicht, aber es bleibt auch noch einiges zu tun.

Für das Jahr 2016 hatten Sie eine Qualitätsoffensive angekündigt. Wie weit sind Sie hier gekommen?

Steffin: An einigen Stellen haben uns unvorhersehbare Personalabgänge mehr zu schaffen gemacht, als wir dies vorher absehen konnten. Zwei sehr verdiente Führungskräfte sind im vergangenen Jahr überraschend verstorben. Das hat große Lücken gerissen, in jeder Hinsicht. Vor allem bei der Einführung des Pflegestärkungsgesetzes II zum 1. Januar 2017 lief einiges nicht so rund, wie wir das geplant hatten. Aber wir haben auf jeden Fall erreicht, dass sich das elektronische Vorgangsbearbeitungssystem VBS gut etabliert hat.

Wie optimieren Sie hier die Qualität?

Steffin: Mit „Smartfix“ werden die eingescannten Dokumente automatisch auf formale Fehler hin überprüft. Gecheckt wird zum Beispiel, ob alles lesbar ist und der Antrag vollständig ausgefüllt ist. Fehlerhafte Dokumente werden

aussortiert und von Mitarbeitern weiter bearbeitet. Formal korrekte Dokumente werden von einer Fachsoftware auf inhaltliche Sachverhalte hin geprüft. Wenn es zum Beispiel um die Erstattung eines Festpreismedikaments geht, muss der auf dem Antrag angegebene Betrag exakt stimmen. Ist dies nicht der Fall, entdeckt die Software dies sofort und korrigiert den Fehler entsprechend. Unsere Aufgabe ist es, dieses System kontinuierlich qualitativ zu verbessern.

Was meinen Sie damit konkret?

Steffin: Die Software kann nur das, was wir ihr beigebracht haben. Fehlen zu bestimmten Themen die benötigten Angaben, bekommen wir automatisch eine Meldung. Das kann beispielsweise bei einer neuen Behandlungsmethode oder einem ungewöhnlichen Hilfsmittel der Fall sein. Dann müssen unsere jeweiligen Erstattungsspezialisten Nachforschungen anstellen und das Thema klären. Nur so kann die Software immer auf dem aktuellsten Stand sein.

Rinke: Und das ist extrem wichtig, denn nur dann werden die Erstattungsanträge korrekt bearbeitet. Unsere Versicherten können dies selbstverständlich von uns erwarten.

Ohne geschulte Mitarbeiter geht also nichts?

Steffin: Die Mitarbeiter sind das A und O, um eine hohe Qualität der KVB-Leistungen zu gewährleisten. Wenn wir Fehler im System entdecken, ist unser Team aus der Qualitätssicherung gefragt, um die Ursache zu finden und diese abzustellen. Beispiel: Die meisten Medikamente werden für eine spezifische Erkrankung verschrieben. Das ist aber nicht immer so. Aspirin zum Beispiel kommt bei Schmerzen, aber sehr wohl auch bei der Blutgerinnung zum Einsatz. Unter Umständen meldet die Software in solchen Fällen, dass die Diagnose nicht zum Medikament passt, und der Antrag wird fälschlicherweise abgelehnt.

Rinke: Wir müssen an dieser Stelle festhalten, dass die letzten Tests, die wir in Sachen Qualität durchgeführt haben, sehr positive Ergebnisse gebracht haben. Unsere Qualität im Bereich der Antragserrichtung ist überdurchschnittlich.



Katharina Rinke (l.) und Eckard Steffin (r.) im Interview.

Steffin: Das ist richtig. Die gute Qualität der KVB zeigt sich auch bei der sogenannten Dunkelverarbeitung. Das sind die Dokumente, die nach dem Einscannen komplett durch das System bearbeitet werden. Nachträglich geprüft wird nur noch eine Stichprobe. Noch sind wir nicht ganz so weit, aber wir sind auf einem sehr guten Weg. Wir arbeiten hier weiterhin an einer Reduzierung der Fehlerquote.

Ziel ist also der papierlose Erstattungsantrag?

Steffin: Unser neues Internet bietet uns perspektivisch die Möglichkeit, Anträge komplett elektronisch zu bearbeiten – papierlos und ohne Einscannen. Das bringt viele Vorteile, wie etwa eine erhöhte Datenqualität, muss aber schrittweise etabliert werden.

Rinke: Ich sehe das modernisierte Internet der KVB als einen wichtigen Schritt auf dem Weg hin zum sogenannten E-Government. Es ist ja eine Zukunftsaufgabe aller Behörden, Prozesse konsequent elektronisch abzuwickeln. Nur so werden wir den Erwartungen unserer Mitglieder an eine zeitgemäß agierende öffentliche Verwaltung entsprechen. Die Qualität wird sich erhöhen, die Prozesskosten werden sinken.

Machen die Versicherten denn da mit?

Rinke: Da wären Sie vermutlich überrascht. Wir registrieren bei unseren Versicherten trotz ihres höheren Alters ein sehr großes Interesse an den Online-Services, nicht nur bei gesetzlichen Betreuern, Kindern oder Enkeln.

Werden die KVB-Mitarbeiter dann doch überflüssig?

Steffin: Im Gegenteil – auch bei der KVB macht sich der demografische Faktor bemerkbar. So wird die KVB in den nächsten acht Jahren rund die Hälfte ihrer Mitarbeiter durch Ruhestand verlieren. Diesen Verlust gilt es durch verschiedene Maßnahmen aufzufangen. Zum einen ist das die Digita-

lisierung, zum anderen die Nachführung von Personal. Und da, wo das nicht möglich ist, setzen wir zusätzlich auf die Unterstützung von Dienstleistern. Nur so ist eine zufriedenstellende Betreuung unserer Versicherten weiterhin möglich.

Rinke: Unser Ziel ist es, die KVB langfristig zu sichern. Dazu gehört auch die Entwicklung hin zu einem Gesundheitsdienstleister. Wir müssen daher unsere Organisation immer wieder überprüfen, um bestmöglich aufgestellt zu sein.

Das Thema Pflege beschäftigt das Gesundheitswesen und damit auch die KVB verstärkt. Wie ist der aktuelle Stand?

Rinke: Die KVB stand im Jahr 2016 wie andere Krankenversorger vor der großen Herausforderung, in sehr kurzer Zeit die neuen Gesetze umzusetzen. Bis zum Schluss gab es ständig neue gesetzgeberische Entscheidungen, die berücksichtigt werden mussten. Da galt es wirklich, an einem Strang zu ziehen, um bis zum 1. Januar 2017 auf die veränderten gesetzlichen Regelungen vorbereitet zu sein und die Versicherten weiter optimal betreuen zu können.

Steffin: Wie bereits gesagt, hatten wir zusätzlich den Tod zweier wichtiger Mitarbeiter zu verkraften. Die Kolleginnen und Kollegen haben hier sehr gute Arbeit geleistet, dafür möchte ich mich an dieser Stelle bedanken. Wir haben eine ganze Reihe von einwöchigen Schulungen veranstaltet, um die Mitarbeiter mit dem neuen Pflegegesetz vertraut zu machen. Hier kommen uns jetzt unsere umfangreichen Investitionen und Optimierungen in Sachen IT zugute.

Das Risikomanagement war 2016 ebenfalls ein Thema. Wie sieht es hier aus?

Steffin: Wir beschäftigen uns intensiv mit diesen Themen. Zum Beispiel was passiert, wenn die technischen Systeme der KVB ausfallen? Auch in Krisenzeiten muss die KVB arbeitsfähig sein. Wir müssen technisch und personell variabel umschalten können. Daran arbeiten wir.

Sichere Daten, schnelle Prozesse

INFORMATIONEN- UND KOMMUNIKATIONSTECHNOLOGIE:

KVB investiert in moderne Hard- und Software und verbessert IT-Infrastruktur

Eine Hauptverwaltung, fünf Bezirksleitungen, 700 Arbeits- und Schulungsplätze: Für die KVB ist ein reibungsloser und sicherer elektronischer Datenaustausch ein wichtiges Anliegen. In den vergangenen Jahren hat sich hier einiges getan.

Den KVB-Mitarbeitern müssen Informations- und Kommunikationssysteme zur Verfügung stehen, mit denen sie ihre täglichen Aufgaben optimal erledigen können, vor allem bei der Bearbeitung von Erstattungsanträgen mit dem elektronischen Vorgangsbearbeitungssystem (VBS). Eine fehlerfreie Funktion und Weiterentwicklung der IT-Systeme gemäß dem technologischen Fortschritt sind das A und O. „Wir verstehen uns als Servicedienstleister für die Fachabteilungen und verfolgen das Ziel, die Systeme immer auf dem neuesten Stand zu halten“, sagt Heike Umbach, bei der KVB Abteilungsleiterin Informations- und Kommunikationstechnologie, Personal und Organisation, Finanz- und Rechnungswesen.

In enger Abstimmung sorgen circa 20 IT-Administratoren und Programmierer in der Hauptverwaltung und in den Bezirksleitungen dafür, dass sämtliche KVB-übergreifenden und alle standortbezogenen Aufgaben erledigt werden. Das reicht von der Einführung einer neuen Software bis zur Reparatur eines Druckers. Zur IT-Infrastruktur gehören zwei externe Rechenzentren mit insgesamt 125 Servern. Hauptverwaltung und Bezirksleitungen sind jeweils über zwei Leitungen redundant mit den Rechenzentren verbunden – das sorgt für einen sicheren elektronischen Datenaustausch.

Dieser Austausch muss auch mit einer Reihe unterschiedlicher Organisationen und Einrichtungen reibungslos und sicher funktionieren, zum Beispiel mit der Restkostenversicherung Central/AXA, mit dem Dienstleister, der die KVB

in Spitzenzeiten bei der Telefonie und der Erstattungsbearbeitung unterstützt, oder mit der Organisation Medicproof, die Pflegegutachten erstellt.

Um in jeder Hinsicht ausreichende Leitungskapazitäten sicherzustellen, hat die KVB ihre IT-Infrastruktur deutlich ausgebaut. 2015 erfolgte ein Provider-Wechsel, 2016 ein Austausch fast aller Netzwerkkomponenten. Auch die Arbeitsplatzausstattung wurde optimiert. Auf Wunsch der Mitarbeiter wurden Arbeitsplätze zum Teil mit zwei Bildschirmen ausgerüstet.

Eine große Herausforderung für IT und Buchhaltung stellte 2016 der Wechsel der Hausbank dar. „Wir mussten die Datenverbindung zur alten Bank trennen, eine neue zur Postbank aufbauen und ein neues Buchhaltungsprogramm einführen“, berichtet Umbach.

Zu den kontinuierlichen Aufgaben der IT gehören Programmierungen und Systemanpassungen in enger Abstimmung mit den entsprechenden Fachdiensten. Ist ein neues Programm auf dem Server eingespielt, müssen die Mitarbeiter entsprechend geschult werden, unter anderem von Multiplikatoren an allen Standorten. 2016 standen vor allem Anpassungen im Bereich des VBS auf der Agenda. Fehler wurden behoben, umständliche Prozesse optimiert, gesetzliche Änderungen integriert. „2016 war das Pflegestärkungsgesetz II, das zum 1. Januar 2017 eingeführt wurde, ein Riesenprojekt in der Programmierung“, berichtet Umbach.

Auch für 2017 hat sich die IT der KVB eine Menge vorgenommen: Die eingesetzte Hard- und Software weiter modernisieren, die Datenqualität zum Beispiel durch Dunkelverarbeitung optimieren und die elektronische Kundenkommunikation ausweiten – das sind nur einige der Themen, die auf dem Programm stehen.

Heike Umbach,
Abteilungsleiterin Informations- und Kommunikationstechnologie, Personal und Organisation, Finanz- und Rechnungswesen, Frankfurt am Main

Neue Optik, mehr Service

INTERNET UND INTRANET: In attraktiver Form präsentiert sich die Homepage der KVB

Sicherer Zugang für die Nutzer, unkomplizierte Handhabung, optisch ansprechend und viele interessante Infos: Der neue Web-Auftritt der KVB kommt bei den Mitgliedern gut an. Im Dezember 2016 wurde das Internet live geschaltet und erlebte einen regelrechten Ansturm. Im Sekundentakt meldeten sich die Nutzer an, mittlerweile haben sich mehr als 45.000 Mitglieder registriert.

Da der bisherige Systemanbieter den Vertrag mit der KVB gekündigt hatte, musste innerhalb eines Jahres ein komplett neuer Auftritt auf die Beine gestellt werden. „Wir haben uns dabei für ein System entschieden, das auch das Bundeseisenbahnvermögen einsetzt“, berichtet Edith Stenger-Uhle, Redaktion Internet und Intranet.

Wer nun die KVB-Seiten im Internet besuchen und unterschiedliche Services in Anspruch nehmen möchte, muss sich einmalig registrieren und dann stets mit Benutzername und Password anmelden – das entspricht den Datenschutzbestimmungen und macht den Zugang sicher. Da es beim Web-Auftritt der KVB nicht zuletzt um sensible Gesundheitsdaten geht, ist dies ein wichtiger Aspekt, vergleichbar etwa mit Bankgeschäften.

Einmal eingeloggt, haben die KVB-Mitglieder freien Zugang zu allen Bereichen. Standen früher nur einfache Formulare zum Download zur Verfügung, ist das Angebot heute deutlich breiter. „Wir registrieren bei den meisten Nutzern den Wunsch, möglichst viele Dinge in Sachen Krankenversicherung und Pflege per Internet zu erledigen und Dokumente elektronisch einzureichen“, sagt Stenger-Uhle. Mehr als 10.000 Mitglieder haben sich bereits für die elektronische Zusendung einer Eingangsbestätigung ihres Erstattungsantrags registriert. Die KVB stehe mittelfristig vor der Aufgabe, die veränderten Anforderungen zu erfüllen, die Versicherte heutzutage im Umgang mit einer Krankenkasse stellen.

Auch der optische Auftritt hat sich deutlich verändert. „Das Ganze ist jetzt viel aufgeräumter und moderner“, berichtet Tina Hollmann-Loges, Redaktion Internet und Intranet der KVB. Die Nutzer finden auf der Startseite Informationen zu wechselnden Themen und interessante Meldungen. In internen Redaktionssitzungen werden gemeinsam mit den Fachdiensten die wichtigen Themen lokalisiert und anschließend aufbereitet, auch in einem Newsletter. Dieser wurde ebenfalls neu gestaltet, erscheint nun regelmäßig und ist bisher von circa 14.000 KVB-Mitgliedern abonniert worden. Zu den neuen Funktionen gehört auch das sogenannte Responding Web-Design, bei dem sich der Bildschirm automatisch an das Smartphone, den PC oder andere Endgeräte anpasst.

Auch das Intranet der KVB wurde im Jahr 2016 neu aufgesetzt und im April 2017 live geschaltet. Die fachlichen Inhalte wurden im Hinblick auf das Ziel „eine KVB“ zusammengeführt und angepasst. Für die Bezirksleitungen gibt es eigene Bereiche, um dort die unterschiedlichen örtlichen Besonderheiten und Informationen einzustellen.

Zu den Optimierungen gehört unter anderem eine übersichtliche Startseite, die einen kurzen Zugriff auf Formulare ermöglicht, direkt zu Terminen und News führt und zwei übergeordnete Top-Themen aufbereitet – auch aus dem Bereich des Bundesverkehrsministeriums, dem die KVB zugeordnet ist. Links, die die Mitarbeiter in ihrer täglichen Arbeit brauchen, sind übersichtlich aufgeführt, und die Suche nach Dokumenten wurde deutlich vereinfacht und optimiert.

Wie bisher haben die KVB-Mitarbeiter nicht nur Zugriff auf das KVB-Intranet, sondern auch auf das Intranet des Bundeseisenbahnvermögens (BEV). Dort sind Inhalte aus dem Bereich Personal zu finden, wie etwa Reisekostenabrechnungen. Alle Themen rund um die Themen Krankenversicherung und Pflegeversicherung stehen im KVB-Intranet.

Edith
Stenger-Uhle,
Redaktion
Internet
und Intranet,
Frankfurt
am Main