

FIT FÜR DIE ZUKUNFT

# Zahlreiche Bausteine verbessern die Qualität

*Mitarbeiterqualifizierung, verstärkte Kommunikation, moderne Datenbank, einheitliche Stellenbeschreibungen:  
KVB forciert Qualitätsmaßnahmen*

***FIT FÜR DIE ZUKUNFT – das ist ein erklärtes Ziel der Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten (KVB). In den vergangenen Jahren sind daher die einzelnen Bezirksleitungen erfolgreich zu einer KVB zusammengewachsen, was eine wesentliche Voraussetzung für die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens ist. Denn eine optimale Betreuung der Versicherten und eine Weiterentwicklung hin zu einem Gesundheitsdienstleister sind nur gemeinsam möglich.***

Die KVB hat fast 167.000 Mitglieder und nahezu 254.000 Versicherte. Ihre zentrale Aufgabe ist es, in Krankheits-, Geburts- und Todesfällen umfassenden Schutz zu gewährleisten und die Früherkennung von Krankheiten zu unterstützen. Ziel der KVB ist es, die Versicherten zu deren vollster Zufriedenheit zu betreuen. Voraussetzung dafür sind qualifizierte Mitarbeiter, die mit den gesetzlichen Anforderungen vertraut sind und mit der stetig steigenden Komplexität von Versicherungsthemen umgehen können, in der Krankenversorgung genauso wie in der Pflegeversicherung.

Im Jahr 2017 hat die KVB deshalb in eigens dafür eingerichteten modernen Schulungseinrichtungen Mitarbeiter aus ganz Deutschland weiterqualifiziert. Außerdem ist im Jahr 2017 eine Reihe weiterer Maßnahmen auf den Weg gebracht oder umgesetzt worden, um die Qualität zu optimieren. So hat das Qualitätssicherungsteam beispielsweise die Datenbank bereinigt und modernisiert. In einem intensiven Austausch mit den Dienstleistern wurde daran

gearbeitet, die häufigsten Fehlermeldungen zu reduzieren und auch die Anzahl der Fehler zu minimieren. Darüber hinaus hat die KVB ihre Stellenbeschreibungen in den Bezirksleitungen vereinheitlicht und angepasst. Das sorgt am Ende dafür, dass sich Personal zielgerichtet und dem Bedarf entsprechend eingesetzt wird.

Auch in Sachen Kommunikation hat sich im Jahr 2017 einiges getan: In enger Abstimmung mit den Mitarbeitern wurden Pläne erarbeitet, wie und in welchem Umfang künftig kommuniziert werden soll. Denn nur durch einen regelmäßigen und qualifizierten Austausch von Informationen im Unternehmen lässt sich den Mitgliedern ein guter Service bieten. Zu diesem guten Service gehören auch die Informationsveranstaltungen, die die KVB regelmäßig für ihre Versicherten durchführt. Aufgrund der Tarifänderungen bei der Krankenversorgung und der Einführung des zweiten und dritten Pflegestärkungsgesetzes hat der Informationsbedarf der KVB-Mitglieder spürbar zugenommen. Die KVB stellt hier unter Beweis, dass sie für ihre Mitglieder ein zuverlässiger Partner ist, der die Herausforderungen der Zeit meistert.

Mit dem vorliegenden Geschäftsbericht informiert die KVB das Bundeseisenbahnvermögen, die Mitglieder und die Öffentlichkeit über das Geschäftsjahr 2017 der Krankenversorgung der Bundesbahnbeamten. Präsentiert wird das Ergebnis der gemeinsamen Arbeit von Vertreterversammlung, Vorstand und Geschäftsführung.

# Bildungszirkel und Ideenworkshop

## PERSONAL UND ORGANISATION:

*KVB forciert Mitarbeiterqualifizierung und vereinheitlicht Stellenbeschreibungen*

***In Sachen Personal und Organisation hat die KVB im Jahr 2017 gleich mehrere große Themen in den Blick genommen. Die Beschäftigten qualifizieren, gemeinsam mit den Mitarbeitern Ideen zur Verbesserung der Arbeitsqualität entwickeln und für einheitliche, vergleichbare und transparente Stellenbeschreibungen sorgen – das waren die Schwerpunkte.***

Innerhalb der KVB diskutiert seit 2017 ein überbezirklich und regelmäßig tagender Bildungszirkel Fragen zur Aus-, Fort- und Weiterbildung und sorgt dafür, dass die daraus resultierenden Schulungsschwerpunkte anschließend auch umgesetzt werden. „Um kostengünstig zu wirtschaften, führen wir diese Schulungen verstärkt in unseren eigenen Seminarräumen in Münster, Karlsruhe und Frankfurt durch“, berichtet Herbert Leipe, Leiter der Geschäftsgruppe Personal, Organisation und Zentrale Dienste. So können viele Mitarbeiter gleichzeitig geschult, Reisekosten minimiert und Honorare reduziert werden. Weiterer Vorteil: Die Mitarbeiter aus verschiedenen Bezirksleitungen lernen sich bei den gemeinsamen Veranstaltungen besser kennen und wachsen getreu dem Motto „eine KVB“ näher zusammen. Zu den Schulungsthemen gehören unter anderem Änderungen in den EDV-Programmen, Fachthemen aus den Bereichen Krankenversorgung und Pflegeversicherung sowie Gesetzesänderungen im Regress und der Pflegeversicherung. Ebenso gilt es, die Bereiche der Antragsbearbeitung sowie Auskunft und Schriftverkehr stets auf dem neuesten Stand zu halten.

Wie wichtig die Qualifizierung bestehender Mitarbeiter ist, zeigt ein Blick auf die Zahlen: Vakanzen des mittleren Dienstes in der KVB konnten im Jahr 2017 zwar zeitnah aus den Reihen des Bundeseisenbahnvermögens und der Deutschen Bahn AG besetzt werden, bei Dienstposten mit Führungsaufgaben war dies dagegen schwierig. Temporäre

Arbeitsspitzen werden daher weiterhin flexibel durch den Einsatz von Dienstleistern aufgefangen. Vornehmlich im Bereich der Telefonie und bei urlaubs- und krankheitsbedingten Ausfällen hat die KVB hier im Jahr 2017 gute Ergebnisse verzeichnet und zum Beispiel in der Antragsbearbeitung im Bereich Krankenversorgung angemessene Bearbeitungszeiten sicherstellen können.

In mehreren Ideenworkshops hat die KVB darüber hinaus über alle Ebenen und Standorte hinweg Ideen und Vorschläge gesammelt, um die Qualität der Arbeitsergebnisse und die Mitarbeitermotivation weiter zu verbessern. Stichworte sind hier eine Wissensdatenbank, eine interne Unternehmenskommunikation, ein internes Vorschlagswesen sowie der Wunsch nach einer Mitarbeiterzeitschrift. „Es gab eine Reihe sehr nützlicher Erkenntnisse, die sich zum Teil bereits in der Umsetzung befinden“, so Leipe. Beabsichtigt ist, die aus den Reihen der Beschäftigten zusammengetragenen Ergebnisse den Mitarbeitern vor Ort in den Bezirksleitungen vorzustellen.

Im Jahr 2017 hat die KVB außerdem deutliche Fortschritte bei den Stellenbeschreibungen erzielt, die optimiert und vereinheitlicht wurden. Von zirka 250 Bezeichnungen in den Bezirksleitungen sind jetzt noch 55 „Eck“-Stellenbeschreibungen übrig. Sie legen für jeden Arbeitsplatz die Arbeitsziele, Arbeitsinhalte, Aufgaben, Kompetenzen und Beziehungen zu anderen Stellen fest. Leipe formuliert das Ziel so: „Wir wollen unseren Personaleinsatz transparent und tagesaktuell überblicken, um bei Bedarf zielgerichtet und zeitnah bestehende Organisationen und Arbeitsabläufe zu optimieren.“ Den Mitarbeitern dienen die Stellenbeschreibungen zur Identifikation ihres Aufgabenbereichs und zur Orientierung über ihre persönliche Stellung und Funktion innerhalb der komplexen Organisationsstruktur der KVB.