

Service Level Management in der gesetzlichen Krankenversicherung



Grundprinzipien der GKV

- Die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) ist ein Pfeiler des sozialen Sicherungssystems in Deutschland, um den uns viele Länder beneiden.
- Die gesetzliche Krankenversicherung (GKV) bietet fast 90 Prozent der deutschen Bevölkerung Schutz vor den Folgen von Krankheit.
- Die Ausgaben der GKV belaufen sich auf etwa 143 Mrd. Euro im Jahr.
- Der gegenwärtige Stand und die zukünftige Entwicklung des deutschen Gesundheitswesens hängen ganz entscheidend von der weiteren Gestaltung der GKV ab.



Grundprinzipien der GKV

Die Säulen des gegenwärtigen Finanzierungssystems:

- Die einkommensabhängigen Beiträge,
- die Begrenzung der Beitragsbemessung auf bestimmte Einkommensarten und eine festgelegte Einkommenshöhe,
- die Finanzierung durch Arbeitnehmer und Arbeitgeber,
- die beitragsfreie Mitversicherung von Kindern und Ehepartnern,
- der Risikostrukturausgleich (→RSA).

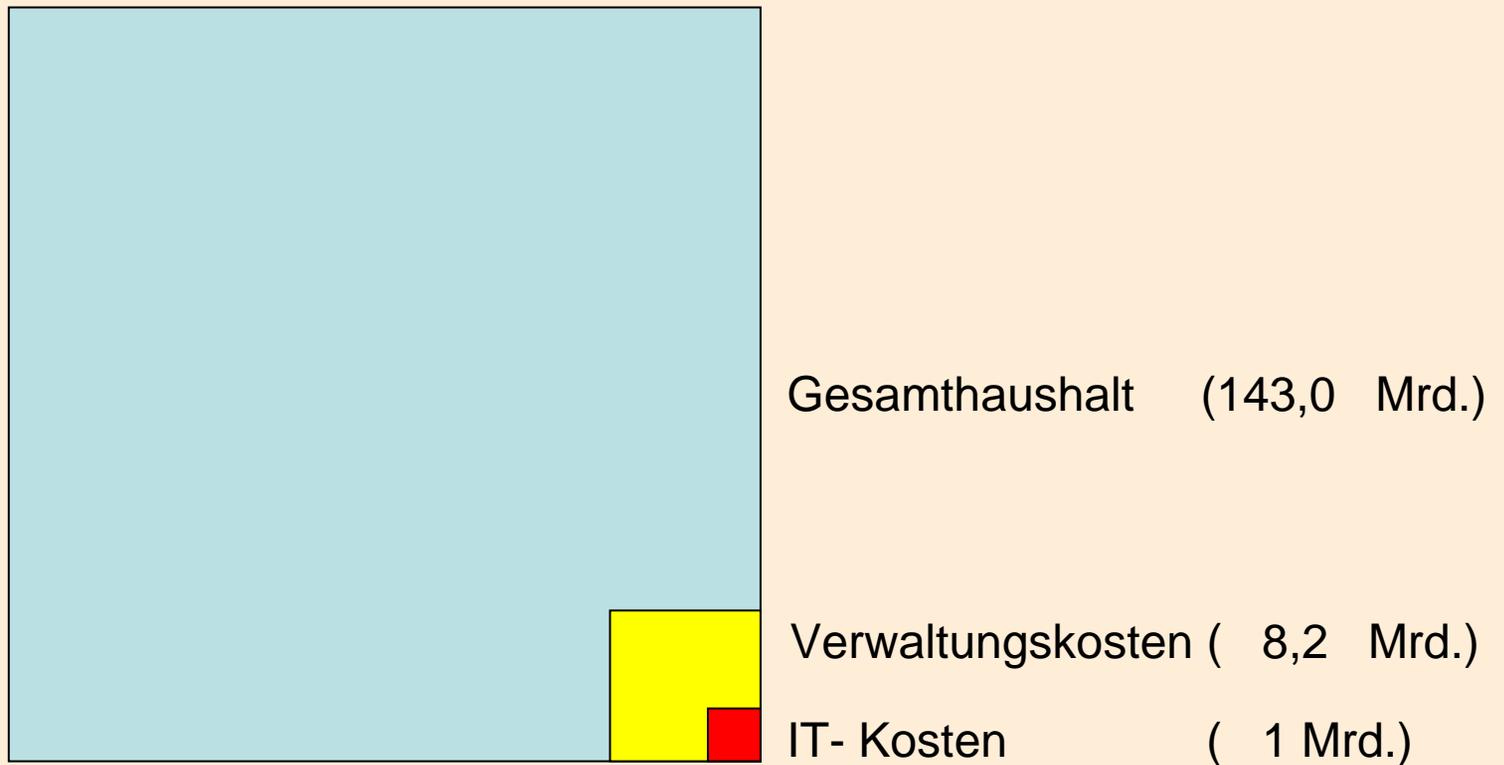


Grundprinzipien der GKV

- Die Abrechnung mit den Ärzten wird nicht von den Krankenkassen durchgeführt, sondern das ist die Aufgabe der Kassenärztlichen Vereinigungen (KV).
- Den KV obliegt die Vertrags- und Honorargestaltung mit ihren Mitgliedern sowie die Abrechnung der von den Kassenärzten erbrachten Leistungen.
- Die Krankenkassen bezahlen pauschaliert an die KV mit befreiender Wirkung, die die Verteilung der Honorare an die Ärzte übernimmt.
- Die Leistungsanspruchnahme seitens des Versicherten erfolgt über die („offline“-) KVK und Papierverfahren.



Kosten der IT in der GKV



Durchschnittliche IT/- Verwaltungskosten pro Mitglied in der GKV

	Verwaltungskosten/ Mitglied im Jahr	Darin enthalten IT- Kosten/ Mitglied im Jahr
1992	106,00 €	12,72 €
1994	118,00 €	14,16 €
1996	129,00 €	15,48 €
1998	135,00 €	16,20 €
2000	143,00 €	17,16 €
2002	157,00 €	18,84 €
2003	161,67 €	19,40 €
2004	160,28 €	19,23 €
2005	159,69 €	19,16 €

IT in der GKV aktuell

Die bislang wichtigsten Einsatzgebiete der IT in der GKV waren:

- das Meldewesen,
- das Leistungswesen,
- das Beitragswesen.



IT in der GKV aktuell

Die aktuellen Themen in der GKV sind unter anderem:

- Kostendruck
- Systeminterne Entschuldung in 2007
- Wettbewerbsdruck
- Beitragssatzstabilität
- Marktkonsolidierung
- Notwendigkeit zu Fusionen
- eGK



IT in der GKV aktuell

- Unvollständige Abdeckung der Kernprozesse durch die vorhandene Software - die bisherigen Systeme repräsentieren noch den Stand der 70er Jahre.
- Zunehmende Systematisierung bestehender und hinzukommender Geschäftsprozesse und dadurch notwendige Software- Weiter- und Neuentwicklungen.
- Wachsendes Bewusstsein für die eigenen Kernkompetenzen.
- Steigende Outsourcing-Bereitschaft (nicht nur in der IT) zur Konzentration auf eben diese originären Kernprozesse.
- Wandlung der Mitarbeiter vom Generalisten hin zum themenbezogenen Spezialisten.
- Umorientierung von einer Verwaltung hin zu einer Dienstleistungsgesellschaft.



IT in der GKV aktuell

- Blockbildung im Bereich „neue Standardsoftware und Betrieb in der GKV“
 - Barmer und AOK (50% der Versicherten)
 - DAK, BKKen, IKKen und weitere Ersatzkassen (90% der Kassen)
 - Sonstige



IT in der GKV aktuell

- Bisher wurde der Gesundheitssektor wirtschaftlich eher als Kostenfaktor wahrgenommen. Das soll in Zukunft so nicht mehr gelten!
- Gesundheit gehört zu den Infrastruktur- und Dienstleistungsbereichen, die durch den Einsatz von IT neu strukturiert werden.
- Telematik im Gesundheitswesen ermöglicht eine bessere Versorgung der Versicherten und eröffnet ein großes Rationalisierungspotenzial.
- Zwischen 20 und 40 Prozent der Leistungen im Gesundheitswesen sind Datenerfassungs- und Kommunikationsleistungen.



IT in der GKV aktuell

- Gesundheitstelematik und eHealth sind die Schlüsselbegriffe zum Paradigmenwechsel im Gesundheitswesen. Ihre Anwendungsmöglichkeiten reichen von:
 - der Information bzw. Unterstützung des einzelnen Patienten,
 - der zielgruppenorientierten Gesundheitsvorsorge und Prävention, u.a. für besondere Risikogruppen,
 - Rationalisieren von Verwaltungsarbeiten,
 - Gewinnen und Nutzen von Daten über bestimmte Erkrankungen,
 - bis hin zu einzelnen Anwendungen wie dem elektronischen Rezept, dem elektronischen Arztbrief und schließlich der elektronischen Patientenakte als zukünftigem Informations- und Wissensanker einer individualisierten Versorgung.



IT in der GKV aktuell

- Die eGK wird der elektronische Schlüssel zur einrichtungsübergreifenden Kooperation der Beteiligten im Gesundheitswesen werden, der die über 80 Mio. Patienten mit rd. 270.000 Ärzten, 77.000 Zahnärzten, 2000 Krankenhäusern, 22.000 Apotheken und ca. 260 Krankenkassen verbindet.
- Die eGK soll:
 - die Transparenz im Gesundheitswesen erhöhen sowie die Wirtschaftlichkeit und Effizienz im System sichern,
 - die Prozesse optimieren,
 - vor unnötigen Doppeluntersuchungen schützen,
 - unerwünschte Arzneimittelnebenwirkungen schneller erkennen lassen,
 - die Datensicherheit und den Umgang des Patienten mit seinen Daten stärken.



IT in der GKV aktuell

- Aktuelle Erwartungswerte für den Nutzungsgrad:
 - eRezept: 99 %
 - Notfalldaten: 80 %
 - eArztbrief: 40 %
 - ePatientenakte: 40 %
 - Patientenfach: 15 %



Resümee

- Servicelevelmanagement im GKV- System war aufgrund der unvollständigen Prozessabdeckung der vorhandenen IT-Lösungen und der durch die Prozesse notwendigen Verfügbarkeiten eher nicht bekannt.
- Abrechnungszeiträume von einem Quartal (KVK) bzw. mehr als einem Jahr (EHIC) förderten nicht gerade diese Notwendigkeit zum SLM.
- Selbst ein vollständiger Systemausfall von mehreren Tagen führt nicht zum „Konkurs“ einer Kasse.
- Aufgrund des „Offline-Status“ gab es nur geringe Möglichkeiten dem Missbrauch z.B. bei ungeklärten Mitgliedschaften entgegenzuwirken.



Resümee

- Die bisherigen IT- Dienstleister waren die eigene IT-Abteilungen bzw. genossenschaftliche Dienstleister, bei denen der Bruch eines SLAs (wenn vorhanden) keinerlei Konsequenzen hatte.
- Die anstehenden Fusionen sind nur mit einer einheitlichen IT-Infrastruktur, Prozessen und damit einheitlichen SLAs störungsfrei zu vollziehen.
- Der Wettbewerb unter den Kassen wird sich massiv verschärfen und zu einer weiteren Fokussierung auf den Kunden führen. Dabei wird die Geschwindigkeit der Bearbeitung zunehmend an Bedeutung gewinnen.
- Das „Weg“ vom Eigenbetrieb und „Hin“ zu externen IT- Dienstleistern muss notwendigerweise zu einem Servicelevelmanagement führen, um das Know-how um die Prozesse in den Kassen nicht zu verlieren.



Resümee

- Die eGK schafft Notwendigkeiten auf Seiten der Kassen, die als Herausgeber der eGK für eine rasche Aktualität und maximale Verfügbarkeit verantwortlich sind.
- Die eGK ist der „Schlüssel“ für die Versorgung im Gesundheitswesen, sowohl für die Kostenträger als auch für die Leistungserbringer.
- Eigentümer dieses „Schlüssels“ sind die Kostenträger!



Ausblick

- Servicelevelmanagement in der GKV war ein bislang eher unbekanntes know-how-Feld.
- Neue Gegebenheiten und Möglichkeiten werden mit der Definition von Service Levels und deren kontinuierlichen Überwachung und Analyse einhergehen.
- Dennoch ist bei der Einführung von SLAs und SLM Augenmaß gefragt, z.B. betrachte ich eine Verfügbarkeit 24*7 der IT im Hinblick auf die eGK als nicht wirklich notwendig.
- Das frühzeitige und angemessenes Befassen mit dem Thema SLM kann helfen, sinnvolle SLAs zu definieren ohne dabei die Kosten für die dadurch notwendige Infrastruktur und das SLM aus den Augen zu verlieren.



Danke für Ihre Aufmerksamkeit!



strukturieren > organisieren > realisieren