

CDR-Kodex Maßnahmenbericht

BARMER

BARMER

CDR-Kodex und Berichte 2022

Corporate Digital Responsibility (CDR) bezeichnet freiwillige unternehmerische Aktivitäten, die insbesondere im Sinne der Verbraucherinnen und Verbraucher über das gesetzlich Vorgeschriebene hinausgehen und die digitale Welt aktiv zum Vorteil der Gesellschaft mitgestalten. CDR kann einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, die digitale Transformation fair und zum Vorteil aller zu gestalten. Sie fördert damit eine nachhaltige Entwicklung.

Die **CDR-Initiative des BMUV** ist eine Lern- und Austauschplattform für engagierte Unternehmen. Sie hat das Ziel, unternehmerische Verantwortungsübernahme im digitalen Wandel über alle Branchen hinweg zur Selbstverständlichkeit werden zu lassen. Mit dem **CDR-Kodex** bekennen sich die Mitglieder der CDR-Initiative zu handlungsleitenden Prinzipien und verpflichten sich dazu, die in den verschiedenen CDR-Handlungsfeldern ausgewiesenen Ziele zu verfolgen, eine kontinuierliche Verbesserung der Wirksamkeit der Maßnahmen anzustreben und über entsprechende Maßnahmen jährlich zu berichten.

In ihren **Berichten** zeigen die Mitgliedsunternehmen der CDR-Initiative anhand konkreter Maßnahmen auf, wie sie ihre Verantwortung im digitalen Raum übernehmen. Im Fokus stehen Maßnahmen, die über gesetzliche Vorgaben hinausgehen bzw. diese besonders verbraucherfreundlich umsetzen. Damit sollen andere Unternehmen – auch über den Mitgliederkreis hinaus – Anregungen zur stetigen Weiterentwicklung und zum verstärkten Austausch erhalten. Auch interessierte Verbraucherinnen und Verbraucher erhalten Einblicke in CDR-Vorhaben in unterschiedlichen Geschäftsfeldern.

Für den Inhalt der Berichte sind ausschließlich die berichtenden Unternehmen verantwortlich.

In den Berichten muss mindestens eine Maßnahme pro Ziel aufgeführt werden; Auslassungen sind nur begründet möglich. Die im Kodex enthaltenen Ziele sind nicht unabhängig voneinander; Maßnahmen können daher gleichzeitig auf mehrere Ziele einzahlen und an mehreren Stellen aufgeführt werden.

Die CDR-Berichte erschienen erstmals am 5. Juli 2022 und werden fortan jährlich veröffentlicht.

Die CDR-Initiative

BARMER

Digitale Transformation bei der BARMER: Für uns stehen die Menschen im Mittelpunkt



Jürgen Rothmaier, Stellvertretender Vorstandsvorsitzender BARMER (Foto: BARMER)

Die Gesundheitswelt verändert sich rasant. Wir gestalten heute bereits aktiv mit, was schon morgen medizinischer Alltag sein könnte, und fördern gesunde Lebensbedingungen für alle Menschen in Deutschland. Fortschritt mit Verantwortung ist unser Credo, wenn es darum geht, die Chancen und Möglichkeiten der Zukunft zu nutzen – und das immer mit dem Menschen im Mittelpunkt.

Wir beschäftigen uns mit den Zukunftsfragen für ein gesundes Leben. Wie sieht ein gesundes Leben in einer digitalisierten Gesellschaft aus? Wie gestalten wir die

Digitalisierung der Arbeitswelt mit unseren Mitarbeitenden? Was kann man tun, um negativen Entwicklungen wie Cybermobbing entgegenzuwirken? Wie können alle Menschen in Deutschland vom medizinischen Fortschritt profitieren und wie können wir neue Versorgungsformen optimal für die Menschen gestalten? Bei der Beantwortung dieser Fragen lassen wir uns von unserem Wertekompass leiten, den wir abteilungsübergreifend und mit wissenschaftlicher Unterstützung erarbeitet haben.

Dieser Bericht präsentiert nicht nur das Engagement der BARMER im Bereich CDR nach außen. Vielmehr schafft er vor allem auch intern eine hohe Transparenz und Aufmerksamkeit. Denn wichtiger als das eigentliche Zusammentragen der Maßnahmen für den Bericht ist der darauf aufbauende Dialog in allen Einheiten, der die Basis für das gemeinsame Verständnis von digitaler Verantwortung schafft.

Wenn wir zudem weitere Akteure im Gesundheitswesen dazu inspirieren, sich für eine verantwortungsvolle Digitalisierung zu engagieren, wäre das ein voller Erfolg.

**Jürgen Rothmaier, Stellvertretender
Vorstandsvorsitzender der BARMER**



Digitalkompetenz

als Schlüssel einer verantwortungsvollen Digitalisierung

Digitalkompetenz als Schlüssel einer verantwortungsvollen Digitalisierung

Verantwortungsvolle Digitalisierung funktioniert nur, wenn sie von einer internen digitalen Transformation begleitet wird. In einem Unternehmen, das noch nicht durchweg digital aufgestellt war, standen wir vor einer wichtigen Frage: **Wie befähigen wir künftig alle 15.000 Mitarbeitenden, die sich ständig wandelnden digitalen Themen begeistert aufzunehmen und Lösungen für neue Fragestellungen zu finden?** Unseren digitaletischen Wertekompass sollen sie nicht nur verstehen, sondern in ihre Entscheidungen einfließen lassen und auch gegenüber Versicherten und Partnerinnen und Partnern im digitalen Ökosystem selbstbewusst vertreten – Führungskräfte, Sachbearbeitung und Kundenberatung gleichermaßen. Dafür müssen wir jede und jeden einzelnen aktiv einbinden anstatt im Elfenbeinturm zu verharren.

Bei der BARMER setzen wir für diese Vision auf das Konzept der DigiCoaches: Wir starteten mit 75 Kolleginnen und Kollegen. Mittlerweile gibt es 600 dieser fortgebildeten, innovationsaffinen Digital-

Multiplikatoren in allen Einheiten, von der Hauptverwaltung über die Fachzentren bis hin zu den Geschäftsstellen. Ihren Teams dienen diese DigiCoaches als Ansprechpersonen auf Augenhöhe. Sie beraten, coachen und vernetzen - um mehr Digitalkompetenz in alle Einheiten der BARMER zu tragen. Damit sie diese Rolle auch ausfüllen können, ist ein Teil der wöchentlichen Arbeitszeit ausdrücklich für diese Tätigkeiten reserviert.

Um die Digitalkompetenz weiter zu fördern, arbeiten wir im Rahmen einer internen Kundenreise gemeinsam mit den DigiCoaches und der Kundenbetreuung am **DigiTal - eine digitale Bergwelt, die sich nahtlos in den Arbeitsalltag einfügt und die Nutzenden auf eine neue, sehr bildreiche und deswegen überraschende Weise bei digitalen Themen unterstützen soll.** Fachbegriffe werden im DigiTal in leichter Sprache erklärt, Arbeits-Tools wie Webex werden von Kollegen selbst erläutert und das BARMER-App-Portfolio nutzernah präsentiert. Von Mitarbeitenden für Mitarbeitende.



<https://www.barmer.de/a007259>

<https://www.barmer.de/a007259>



Handlungsfeld 01

Umgang mit Daten

Daten sind die Grundlage aller digitalen Prozesse. Ohne Zugang zu ihnen und ihre Verarbeitung ist die Nutzung der Chancen der Digitalisierung nicht möglich. Der ethische Umgang mit ihnen und die verbraucherfreundliche Umsetzung gesetzlicher Anforderungen sind in einer digitalen Gesellschaft von wesentlicher Bedeutung – sowohl für die Nutzung von Chancen als auch für die Vermeidung von Risiken. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Ziel: Verantwortung im Umgang mit Daten über das eigene Unternehmen hinaus übernehmen

Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

Ziel: Verzerrungen von Datenanalysen („Bias“) aktiv entgegenwirken

Maßnahme

Wir sensibilisieren unsere Beschäftigten (inkl. der Leitungsebene) dafür, sich die ethischen Risiken eines möglichen Bias bewusst zu machen, damit sie solche so weit wie möglich vermeiden oder ihnen entgegensteuern können.

in Planung 

Dank Künstlicher Intelligenz (KI) eröffnen sich auch im Gesundheitswesen zunehmend neue Möglichkeiten. Bei der BARMER setzen wir bei ersten internen Prozessschritten auf Data Science-Modelle (statistische Modelle und wissenschaftliche Methoden zum Erkenntnisgewinn aus Daten). Auch in der Kundenkommunikation unterstützen erste Vorstufen einer KI unsere Versicherten bei der schnellstmöglichen Bearbeitung ihrer Anliegen. Bereits jetzt beraten wir solche Themen in der abteilungsübergreifenden KIDS-Community (KI/Data Science). Im kommenden Jahr werden wir spezielle Informations-Angebote in Form von Lunch & Learns oder Workshops rund um die Chancen und Risiken von Künstlicher Intelligenz für Kolleginnen und Kollegen in den Projekten sowie für die Führungsebene anbieten.

Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

Maßnahme

Wir führen Profiling lediglich zur zielgerichteten Erbringung unserer gesetzlich vorgeschriebenen Leistungen durch und informieren unsere Versicherten entsprechend.

umgesetzt 

Die Daten unserer Versicherten (demografische Daten, Diagnoseschlüssel etc.) verarbeiten wir im zulässigen Umfang, um unserem gesetzlichen Auftrag nachzukommen. So bieten wir zielgerichtete Programme, wie das Besser-Leben-Programm oder auch Disease Management Programm (DMP) an, um chronisch kranke Menschen bestmöglich zu behandeln und zu unterstützen. Innerhalb des Programms arbeiten Ärztinnen und Ärzte und andere medizinische Fachleute eng und systematisch zusammen. Dies hat für die Teilnehmenden zahlreiche Vorteile: Behandlungsmethoden können zielgerichteter aufeinander abgestimmt und damit bessere Ergebnisse erzielt werden. Für die Teilnehmenden bedeutet dies ein Plus an Lebensqualität. Unsere Einwilligungserklärungen sind dafür extra leicht verständlich verfasst.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a005948>

Ziel: Profilanalysen („Profiling“) verantwortlich, transparent und fair gestalten

Maßnahme

Wir informieren Interessierte und Versicherte, wenn wir Daten nutzen, um Profile über sie zu erstellen

umgesetzt 

Wir möchten unseren Versicherten und Interessierten passgenaue Informationen anbieten - so zum Beispiel unseren Schwangerschafts-Newsletter mit Informationen zur aktuellen Schwangerschaftswoche. Dafür erstellen wir Interessentenprofile, die sich aus unterschiedlichen, transparent benannten Datenquellen zusammensetzen. Wenn wir solche Profile erstellen, informieren wir die Nutzenden vorab genau darüber, dass wir Profile erstellen, wozu wir dies tun und welche Datenquellen wir nutzen. Die Personalisierung/Profilerstellung erfolgt nur nach Zustimmung und kann jederzeit widerrufen werden.

Alle Informationen finden Sie in unseren Datenschutzhinweisen (Link unten) unter dem Punkt “E-Mail-Marketing bei der BARMER”.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/datenschutz>

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Maßnahme

Wir bringen Transparenz in die Versicherten-Kassen-Beziehung mit dem Bearbeitungstracking im Kompass in der BARMER-App.

umgesetzt 

Datenverarbeitung haftet oft eine negative Konnotation an, sie kann aber auch zu mehr Transparenz und Souveränität führen. Dies zeigen die folgenden Beispiele. Krankenkassen werden von vielen Versicherten als BlackBox wahrgenommen. Fehlende Transparenz kann vor allem in existenziellen Situation wie beispielsweise bei Krankengeld-Fällen zu großer Unsicherheit und einem Gefühl des „Ausgeliefertseins“ führen. So beschrieben es Versicherte in unseren Kundenreisen. Mit dem Kompass in der BARMER-App können Versicherte wichtige Anliegen einfach im Blick behalten. Ähnlich wie ihren Bestellstatus beim Online-Shopping können Versicherte den Bearbeitungsstatus ihrer Anträge digital verfolgen. Sie sehen außerdem, welche nächsten Schritte noch erledigt werden müssen, eine große Erleichterung beispielsweise bei der Beantragung von Mutterschaftsgeld. Der Kompass sorgt für noch viel mehr Klarheit: Ob Höhe und Auszahlungsdatum des Krankengeldes, personalisierte Informationen rund um Kosten und Wartung der eigenen Hilfsmittel oder die leicht verständliche Aufschlüsselung von Heil- und Kostenplänen für Zahnersatz - diese Transparenz ist bisher einzigartig im Markt der Gesetzlichen Krankenkassen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/kompass>

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Maßnahme

Wir ermöglichen unseren Versicherten, die von der BARMER für Sie aufgewendeten Kosten transparent und nutzerfreundlich in der Kostenübersicht digital einzusehen.

umgesetzt 

Alle Krankenkassen bieten ihren Versicherten die gesetzlich vorgeschriebene Patientenquittung an – eine relativ starre Rechnungsdarstellung aller aufgewendeten Kosten für einen Versicherten oder eine Versicherte. Die Patientenquittung war schwer verständlich und musste explizit angefragt werden. Unsere Versicherten wünschten sich, direkt in der BARMER-App und im persönlichen Mitgliederbereich Meine BARMER digital alle Leistungen auf einen Blick zu sehen. Daher haben wir die Kostenübersicht entwickelt.

Die Kostenübersicht zeigt mithilfe von nutzerorientiert designten Diagrammen und der Möglichkeit, Datensätze zu filtern und zu sortieren, alle Leistungen an, die die BARMER für die Versicherten erbracht hat. Viele Versicherte sehen so zum ersten Mal, was eine Arztpraxis abrechnet oder wie viel wir für einen Rollstuhl an Kosten aufwenden. Diese Transparenz fördert die Souveränität der Versicherten für ihr Gesundheitsmanagement.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a002640>

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Maßnahme

Wir ermöglichen unseren Versicherten mit der elektronischen Patientenakte eCare ihr eigenes Gesundheitsmanagement souverän zu gestalten.

umgesetzt 

Sie ist einer der wichtigsten Bausteine der Digitalisierung des deutschen Gesundheitswesens: die elektronische Patientenakte (ePA). Wir stellen den Versicherten eine neue digitale Plattform zur Verfügung, mit der sie ihre Gesundheitsdaten sicher verwalten und mit ihren Ärztinnen und Ärzten teilen können. Die gesetzlich vorgeschriebenen Funktionen verbessern den Informationsaustausch zwischen der Ärzteschaft, Krankenhäusern und therapeutischem Fachpersonal. So können die Versicherten erstmals transparent über ihre Gesundheitsinformationen verfügen.

Allerdings bietet die reine Dokumentensammlung im Alltag nur wenige Vorteile. Damit die ePA die Versicherten tatsächlich in ihrem Gesundheitsmanagement unterstützt, müssen wir ihre Bedürfnisse erkennen und in den Mittelpunkt stellen. So haben wir in der eCare, der ePA der BARMER, u.a. den gesetzlich vorgeschriebenen Medikationsplan um eine Erinnerungsfunktion für die Medikamenteneinnahme erweitert, stellen einen Schwangerschafts-Begleiter und Gesundheitsnachrichten zur Verfügung. Weitere Funktionen sind geplant. Wir stärken so die informationelle Souveränität der Versicherten und ermöglichen ihnen eine aktivere Rolle in ihrer Gesundheitsversorgung.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/ecare>

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Maßnahme

Wir erklären auf leicht verständliche Weise ergänzend, welche Daten wir sammeln, wie unsere Datenschutzpolitik aussieht und wozu wir die Daten unserer Kundinnen und Kunden verwenden.

umgesetzt 

Der verantwortungsvolle Umgang mit Gesundheitsdaten ist die Voraussetzung für das Vertrauen unserer Versicherten. Daher ist es uns wichtig, entsprechende Informationen leicht verständlich aufzubereiten. Neben den üblichen Standards erläutern wir unsere Datenschutzpolitik in leichter Sprache, um die wichtigsten Aspekte allen Menschen zugänglich zu machen. Auch Einwilligungserklärungen sind so formuliert, dass sie klar erläutern, wer wofür welche Daten verarbeitet.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a005904>

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Maßnahme

Wir erleichtern es unseren Versicherten mit unserem digitalen Impfplaner, ihren Impfschutz optimal im Blick zu behalten

umgesetzt 

Jederzeit wissen, wann welche Impfung neu ansteht oder aufgefrischt werden muss, um keine gesundheitlichen Risiken einzugehen. Dazu müssen Patientinnen und Patienten meist in ihrer Arztpraxis fragen - wenn sie Impfauffrischungen im Erwachsenenalter nicht sogar aus den Augen verlieren. Der Impfplaner in der BARMER-App und im Online-Mitgliederbereich Meine BARMER informiert unsere Versicherten über Standard- und Auslandsimpfungen auf Basis der STIKO-Empfehlungen. Zudem können sich unsere Versicherten automatisch per E-Mail an Impftermine für sich und ihre Familie erinnern lassen. Die Übersetzungshilfe für Impfungen erleichtert das Übertragen der Impfungen aus dem Impfpass. Damit liegt die Impfplanung in der Hand der Versicherten und kann zukünftig lückenlos fortgesetzt werden.

So behalten unsere Versicherten den Impfschutz für sich und ihre Familie immer genau im Blick.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a002640>

Ziel: Verbrauchersouveränität und Autonomie sicherstellen

Maßnahme

Wir ermöglichen unseren Versicherten wichtige Fristen auszurechnen und Auszahlungen im Blick zu behalten – zum Beispiel zum Mutterschutz oder zur Entgeltfortzahlung

umgesetzt 

Wie lange besteht Anspruch auf Entgeltfortzahlung? Ab wann stehen werdende Mütter unter besonderem Schutz? Wie hoch wird mein Krankengeld sein? Ein Blick auf unseren digitalen Fristenkalender oder Krankengeldrechner genügt, um die richtigen Daten parat zu haben und sich entsprechend darauf vorbereiten zu können. Versicherte müssen lediglich ein paar Gehaltsdaten oder den so genannten "Ereignistag" (zum Beispiel den mutmaßlichen Entbindungstag oder den Beginn der Arbeitsunfähigkeit) eintragen. Der Fristenrechner berechnet automatisch alle angegebenen Fristen und "Zahltermine" und der Krankengeldrechner das wahrscheinliche Krankengeld. Diese Daten geben nicht nur Sicherheit, sie fördern auch das selbstbestimmte Gesundheitsmanagement in herausfordernden Situationen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/fristenrechner>

Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Maßnahme

Wir legen bereits bei der Ausgestaltung der technischen Lösungen/Anwendungen das Prinzip „Security by Design“ zugrunde.

umgesetzt 

Wie kompliziert das Thema Sicherheit in der digitalen Welt ist, zeigt sich an der eCare, der elektronischen Patientenakte der BARMER, die wir zusammen mit der Software-Firma IBM entwickeln. Um die Daten der eCare-Nutzenden vor Zugriffen Dritter zu schützen, arbeiten wir mit dem sogenannten Security-by-Design-Ansatz. Das bedeutet, dass eine umfangreiche Sicherheitsarchitektur nach den sehr strengen Vorgaben der gematik integriert wird. Dazu gehören sehr strenge Auflagen für die Authentifizierung der Nutzenden, ebenso wie die sogenannte vertrauenswürdige Ausführungsumgebung (VAU) – darüber wird sichergestellt, dass die BARMER als Betreiberin der ePA niemals Zugriff auf die Daten der Versicherten hat. Dabei haben die hohen Sicherheitsansprüche, die wir uns stellen, auch ihren Preis. Sie machen die Zugangsverfahren zu unseren Diensten komplizierter. So schnell und einfach, wie es unsere Versicherten vom Online-Shopping kennen, geht die Anmeldung für digitale Krankenkassen-Services nicht. Einige lassen sich davon abschrecken und entscheiden sich dafür, unsere digitalen Anwendungen nicht zu nutzen. Das müssen wir für unseren Sicherheitsstandard in Kauf nehmen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a005433>

Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Maßnahme

Wir bieten unseren Versicherten ein einheitliches, hochsicheres Benutzerkonto für alle digitalen Services an

umgesetzt 

Für unsere elektronische Patientenakte eCare haben wir orientiert an engen gesetzlichen Vorgaben einen hochsicheren Registrierungs- und Authentifizierungsprozess entwickelt - und diesen im Sinne unserer Versicherten gleich für alle BARMER-Services ausgerollt.

Schon während der Entwicklung haben wir uns dafür entschieden, das Sicherheits-Level der eCare für alle unsere Services zu übernehmen. Daher haben wir das Benutzerkonto so konzipiert, dass unsere Versicherten damit auf alle digitalen Services der BARMER zugreifen können. Dazu gehören der Online-Mitgliederbereich Meine BARMER, die BARMER-App, die Teledoktor-App, die eCare-App, sowie verschiedene Online-Kurse und Partner-Apps.

Dabei war die Verknüpfung verschiedener Services unter einem Dach nicht nur technisch eine Herausforderung. Denn neben den Neuregistrierungen heben wir auch alle Bestandsversicherten mit bestehendem Zugang auf das höhere Sicherheitslevel.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a005301>

Ziel: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Maßnahme

Wir gewährleisten ein Schutzniveau, das dem aktuellen Stand der Technik entspricht und den von der Verarbeitung ausgehenden Risiken und der Art der zu schützenden personenbezogenen Daten angemessen ist.

umgesetzt 

Wie sicher sind meine Daten? Das ist wahrscheinlich die häufigste Frage, die sich Menschen stellen, während die Digitalisierung immer weiter voranschreitet. Bei der BARMER sind wir uns dessen bewusst, dass diese Frage bei vielen uns betreffenden Themen noch dringlicher als anderswo gestellt wird. Schließlich geht es in unserem Umfeld um die Gesundheit unserer Versicherten, ein besonders sensibler Bereich. Datensicherheit hat deswegen bei uns oberste Priorität. Wir halten den aktuellen Stand der Technik ein und achten bei der Wahl von Dienstleistenden darauf, dass auch deren Technik unsere Anforderungen erfüllt (z.B. Daten-Hosting in Deutschland). Neben der reinen Technikgestaltung befähigen wir Versicherte, ihre Daten durch Berechtigungsmanagement etc. zusätzlich selbst optimal zu schützen und stehen Ihnen mit technischem Support zur Seite.

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir definieren ethische Standards und machen sie zum Bestandteil unserer internen Verhaltenskodizes.

umgesetzt 

"Gutes tun und Schlechtes lassen" klingt ja eigentlich ganz einfach. Aber was genau ist gut und was nicht und weshalb? Das wird schnell zu einer komplexen Herausforderung, weil im Digitalen vieles mit vielem zusammenhängt. Für richtungssichere Entscheidungen und strukturierte Abwägungen haben wir acht Digitaletische Werte der BARMER herausgearbeitet: Menschenorientiert/Patientenzentriert, Sicher/Geschützt, Souverän/Selbstbestimmt, Solidarisch/Kooperativ, Transparent/Aufklärend, Verantwortlich/Verlässlich, Wirtschaftlich/Fokussiert, Nutzenstiftend/Unterstützend. In die Werte sind sowohl unsere Erfahrungen als auch der Stand der Wissenschaft eingeflossen. Für uns ganz wichtig: Sie beziehen sich nicht nur auf den Umgang mit Daten. Wir verstehen Digitale Ethik ganzheitlich, im Sinne aller Handlungsfelder des Kodex und darüber hinaus. Unsere ethischen Standards sind Teil unseres internen Verhaltenskodexes. Er umfasst Themen wie Datenschutz und Informationssicherheit, Nachhaltigkeit oder auch den fairen Umgang miteinander und referenziert entsprechend auf unsere Unternehmenswerte.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/digitale-ethik>

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir sind gegenüber den Problemen, die aus der Abgrenzung von Bereichen bzw. Abteilungen gegeneinander entstehen, höchst aufmerksam und streben an, Formen des „Silodenkens“ zu überwinden.

umgesetzt 

Unsere Digitalagenda bildet die strategische Klammer für die Digitalisierung der BARMER. Die vierte Säule dieser Strategie legt unsere Ziele für die interne Digitale Transformation fest: **Wir schaffen eine moderne Unternehmenskultur, die Innovationen offen gegenübersteht.** Dazu zählt neben der Bereitschaft zu lernen und sich ständig weiterzuentwickeln auch die transparente, agile Zusammenarbeit.

Verschiedene Maßnahmen zahlen darauf ein, zum Beispiel:

- Kulturreise zum Thema Zusammenarbeit
- Rotationsprogramm (Weiterbildung Agile Methoden; offen für alle Mitarbeitenden)
- Product Owner Programm (Weiterbildung Agile Methoden für Produktverantwortliche)
- Bilden agiler Projekt-Teams und Durchführung von Kundenreisen
- Einführung neuer abteilungsübergreifender Strukturen (Digitales Ökosystem)



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.agile-culture.de/post/barmer-zum-versicherten-auf-die-couch>

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir stellen sicher, dass persönliche Daten nur von Personen verwendet werden, die über entsprechende Berechtigungen verfügen.

umgesetzt 

Über ein detailliertes Berechtigungsmanagement stellen wir sicher, dass der Zugriff auf personenbezogene Daten und Sozialdaten nur für Mitarbeitende möglich ist, die diese unmittelbar zur Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Wer beispielsweise nicht in der Sachbearbeitung oder Kundenberatung tätig ist, sondern eher administrative oder strategische Aufgaben ohne Bezug zu Versichertendaten wahrnimmt, erhält auch keinen Zugriff auf die Daten der Versicherten.

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir führen einen systematischen "Werte-Check" vor dem Start von Digital-Projekten ein

in Planung 

Über die Anbahnung und Umsetzung aller Digital-Projekte in der BARMER entscheiden wir nach klaren Kriterien in einem abteilungsübergreifenden Gremium. Neben Ressourceneinsatz, Zielen, Kennzahlen oder Vermarktungskonzepten werden wir künftig einen Abgleich der Projektziele mit unseren digitaletischen Werten in den Entscheidungsprozess aufnehmen. So stellen wir eine gemeinsame ethische Linie in der Digitalisierung sicher.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/digitale-ethik>

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir tauschen sensible Daten mit Externen DSGVO-konform über gesicherte Datenräume aus.

umgesetzt 

Jedes Unternehmen steht vor der Herausforderung Daten digital sicher zu speichern, zu verwalten und mit anderen Partnerinnen und Partnern zu teilen.

Für den DSGVO-konformen Datenaustausch mit Externen (z.B. Agenturen) nutzen wir den Dracoon Secure Data Space. Damit setzen wir beispielsweise auf eine sichere, jederzeit nachprüfbare Ende-zu-Ende-Verschlüsselung durch Verwendung von Open Source Cryptography, die auch eine clientseitige Verschlüsselung beinhaltet.

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir analysieren identifizierte Datenschutzverletzungen und entwickeln präventiv wirkende Gegenmaßnahmen, um diese künftig zu vermeiden

umgesetzt 

Der Datenschutz hat bei der BARMER einen sehr hohen Stellenwert. Trotzdem kommt es bei der Bearbeitung von Vorgängen in wenigen Fällen aus unterschiedlichen Gründen zu Datenschutzverletzungen.

Zu jedem dieser identifizierten Vorgänge führen wir eine Risikoanalyse durch, inwieweit die Betroffenenrechte der jeweiligen Person verletzt wurden. In Fällen mit einem hohen Risiko für die betroffenen Versicherten informieren wir diese und melden den Vorfall sofort an den Bundesbeauftragten für den Datenschutz und die Informationsfreiheit. Doch damit geben wir uns nicht zufrieden. Wir analysieren fortlaufend die Ursachen von Datenschutzverletzungen. Dabei arbeiten die Fachabteilungen sowie teilweise auch deren Zentren bzw. Geschäftsstellen mit der Servicestelle Datenschutz gut und erfolgreich zusammen. Die dabei erzielten Ergebnisse nutzen alle Beteiligten, um Maßnahmen zu entwickeln mit denen künftig weitere Datenschutzverletzungen vermieden werden. Erste Maßnahmen wurden bereits erfolgreich umgesetzt.

Ziel: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir sensibilisieren unsere Mitarbeitenden über ein E-Learning zu den aktuellen Datenschutzvorschriften und geben klare Handlungsempfehlungen.

umgesetzt 

Über die generellen Sicherheits- und Kontrollvorschriften, die alle Mitarbeitenden kennen müssen, hinaus, können unsere Mitarbeitenden ihre Kenntnisse rund um das Thema Datenschutz in einem 20-minütigen Online-Kurs auffrischen. Unser E-Learning funktioniert im Büro und auch im Homeoffice. Der Kurs beschreibt nicht nur die aktuellen Vorschriften und wo sie zu finden sind, sondern erläutert klare Anwendungsfälle, die für die tägliche Arbeit relevant sind.

Auch Themen wie Social Engineering werden genau erklärt. Das E-Learning sensibilisiert nicht nur zum Umgang mit Versichertendaten, sondern auch mit Unternehmensdaten oder Daten von Mitarbeitenden.

Ziel: Verantwortung im Umgang mit Daten über das eigene Unternehmen hinaus übernehmen

Maßnahme

Wir definieren unsere digitaletischen Anforderungen an Partnerunternehmen in unserem Lieferantenkodex

umgesetzt 

Wir haben unsere digitaletischen Werte zusammen mit unseren Anforderungen an den Datenschutz in unserem Lieferantenkodex festgehalten:

„Unsere Lieferanten verpflichten sich, die rechtlichen Vorgaben zum Datenschutz und zur Informationssicherheit zu befolgen. So sind personenbezogene Daten nur dann zu erheben und zu verarbeiten, wenn dies zur Erfüllung der entsprechenden Arbeitsaufgaben nötig beziehungsweise gesetzlich angeordnet ist. Unsere Lieferanten gewährleisten, dass ihre Informationssysteme, die vertrauliche Informationen oder Daten der BARMER enthalten, vor Manipulation, Verlust oder unberechtigtem Zugriff durch Dritte durch geeignete organisatorische und technische Mittel geschützt werden (...) Wir haben dazu eigens digitale Werte für richtungssichere Entscheidungen und strukturierte Abwägungen definiert, deren Beachtung wir uns von unseren Lieferanten wünschen: Menschenorientiert / patientenzentriert; souverän / selbstbestimmt; solidarisch / kooperativ; transparent / aufklärend; verantwortlich / verlässlich; sicher / geschützt; wirtschaftlich, fokussiert; nutzstiftend / unterstützend.“



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a006393>

Ziel: Verantwortung im Umgang mit Daten über das eigene Unternehmen hinaus übernehmen

Maßnahme

Wir erwirken spezifische Datenschutzvereinbarungen für die Gesetzlichen Krankenversicherungen für Microsoft Cloud-Dienste

umgesetzt 

Auch unsere tägliche Arbeit entwickelt sich weiter und es kommen stetig neue Softwarelösungen hinzu. Die Pandemie hat uns gezeigt, dass es sich auch lohnt, auf Cloud-Dienste zu setzen um kollaboratives Arbeiten zu ermöglichen. Grauzonen im Datenschutz sind für uns aber auch hier keine Option. Daher sind wir auf Initiative der BARMER zusammen mit den Krankenkassen im Verband der Ersatzkassen (vdek), den Berufsgenossenschaften sowie dem Bundesamt für soziale Sicherung (BAS) in intensive Verhandlungen mit Microsoft gegangen. Gemeinsam haben wir spezifische Datenschutzvereinbarungen erarbeitet, die einen entsprechend hohen Schutz der personenbezogenen Daten gewährleisten.

Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

Maßnahme

Wir bringen im UP KRITIS, einer Kooperative zwischen Staat, Wirtschaft und Behörden, die Cybersicherheit der gesetzlichen Krankenversicherungen (GKV) voran.

umgesetzt 

Die BARMER zählt als Krankenkasse zu den Betreibenden Kritischer Infrastrukturen (KRITIS). Zum Schutz kritischer Infrastrukturen leistet die Kooperation UP KRITIS des Bundesamtes für Sicherheit und Informationstechnik (BSI) einen substanziellen Beitrag. Der UP KRITIS ist eine öffentlich-private Kooperation zwischen KRITIS-Betreibenden, deren Verbänden und zuständigen staatlichen Stellen. **Zusammen mit anderen Krankenkassen und dem Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek) haben wir als BARMER den BAK (Branchenarbeitskreis) GKV ins Leben gerufen und übernehmen derzeit die Rolle des Branchensprechers.**

Der BAK soll vorrangig folgenden Zielen dienen:

- Vernetzung und vertrauensvoller Austausch von Informationen zu speziellen regulatorischen Anforderungen der GKV, der Umsetzung der Anforderungen des IT-Sicherheitsgesetzes bei den Krankenkassen und der branchenspezifischen Bedrohungslage
- Entwicklung gemeinsamer Positionen (z.B. Gesetzgebungsverfahren) und Dokumente (u. a. Weiterentwicklung des bestehenden B3S GKV/PV)



Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.bsi.bund.de/DE/Themen/KRITIS-und-regulierte-Unternehmen/Kritische-Infrastrukturen/UP-KRITIS/up-kritis_node.html

Ziel: Daten- und Cybersicherheit konsequent weiterentwickeln

Maßnahme

Entwicklung eines branchenspezifischen Sicherheitsstandards für gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherungen (B3S GKV/PV)

umgesetzt 

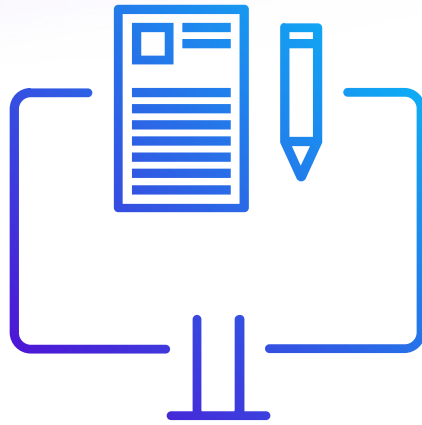
Betreibende Kritischer Infrastrukturen (KRITIS) wie die BARMER und deren Verbände können in "Branchenspezifischen Sicherheitsstandards" (B3S) formulieren, wie die Anforderungen zum Stand der Technik erfüllt werden können. Dies haben wir zusammen mit der DAK, der Techniker Krankenkasse und dem Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek) für die Gesetzlichen Krankenversicherungen getan.

Eine gesetzliche Pflicht zur Erarbeitung eines B3S besteht nicht. Die Erstellung eines B3S ist für die Branchen jedoch eine Chance, ausgehend von der eigenen Expertise die Vorgaben zum "Stand der Technik" zu konkretisieren. B3S können dem BSI zur Feststellung der Eignung vorgelegt werden. Darüber hinaus besteht für Betreiber, die sich nach einem solchen anerkannten B3S prüfen lassen, Rechtssicherheit bzgl. des "Stand der Technik", der bei einem Audit verlangt und überprüft wird. Der B3S GKV/PV hat bereits die zweite Eignungsprüfung beim BSI mit Erfolg durchlaufen und kann über den BAK GKV von allen gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland bezogen und genutzt werden. Die BARMER bestimmt durch ihre federführende Mitarbeit im BAK GKV die Sicherheitsanforderungen für die gesamte Branche mit und sorgt so für eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Sicherheitsniveaus.



Weitere Informationen zur Maßnahme

<https://www.bsi.bund.de/SharedDocs/Textbausteine/DE/KRITIS/B3S/Finanz-Versicherungswesen/b3s-gkv-pv.html?nn=126610>



Handlungsfeld 02

Bildung

Die zunehmende Digitalisierung der Wirtschaft bringt weitreichende Veränderungen sowohl für viele Kundinnen und Kunden als auch für einen großen Teil der Beschäftigten von Unternehmen mit sich. Gezielte, auf den Bedarf verschiedener Zielgruppen abgestimmte Bildungsangebote können dazu beitragen, Menschen auf diese Veränderungen vorzubereiten. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir bieten ein umfangreiches Hilfs- und Informationsangebot zum Thema Cybermobbing

umgesetzt 

Gefahr erkannt, Gefahr gebannt? Das trifft bei Cybermobbing leider nicht zu. Bereits seit einigen Jahren ist klar erkennbar, dass die Digitalisierung des Alltagslebens, bei allem Positiven, auch erhebliche Schattenseiten mit sich bringen kann.

SINUS-Studie: Um erfolgreich gegen Cybermobbing vorzugehen, sind aktuelle und präzise Informationen über die Verbreitung unerlässlich. Deshalb hat die BARMER gemeinsam mit dem SINUS Institut in wiederkehrenden SINUS-Umfragen repräsentativ erforscht, wie die aktuelle Situation aussieht.

Online-Kampagne und Krisenchat: Die BARMER macht in den sozialen Netzwerken und auf ihrer Webseite auf Cybermobbing und Hass im Netz aufmerksam. Neben Erfahrungsberichten von Betroffenen und Tipps gegen Mobbing kooperiert die Krankenkasse mit dem bundesweiten Online-Hilfsangebot krisenchat.de, das Krisenberatung für Kinder und Jugendliche per SMS oder WhatsApp umfasst.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/cybermobbing>

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir erklären, warum manipulierte Gesundheits-Nachrichten im Netz gefährlich sind – und wie man sich vor ihnen schützt

umgesetzt 

Gerade im Gesundheitsbereich kursieren viele Falschmeldungen und Halbwahrheiten. Sie können die Transparenz der Gesundheitswelt erheblich beeinträchtigen. Die Motive für ihre Verbreitung sind vielfältig, nicht selten steckt ein geschäftliches Interesse dahinter. Im Internet finden wir eine unendliche Fülle an Informationen, die durch die sozialen Medien in der ganzen Welt geteilt werden. Es wird immer wichtiger, gut beurteilen zu können, was wie verlässlich ist. Wir sensibilisieren für Achtsamkeit im Umgang mit Gesundheitsinformationen im Netz und geben konkrete Tipps. Zu besonders wichtigen Themen, wie beispielsweise Corona, stellen wir allen (nicht nur BARMER-Versicherten) Telefon-Hotlines mit Expertinnen und Experten zur Verfügung. So setzen wir der Flut an (Falsch-)Informationen eine verlässliche Quelle entgegen. Über Instagram-Live-Sessions mit unserer Leitenden Medizinerin Ursula Marschall erreichten wir auch gezielt jüngere Menschen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a006992>

Ziel: Über Chancen und Risiken aufklären und zu eigenständigem Handeln befähigen

Maßnahme

Wir untersuchen in unserer Social-Health@Work-Studie, wie sich mobile Arbeit auf die Gesundheit und Leistungsfähigkeit auswirkt

umgesetzt 

Die Digitalisierung verändert unsere Arbeitswelt und hat durch Corona einen enormen Schub erfahren. Wir untersuchen deswegen seit über zwei Jahren: **Wie wirkt sich mobile Arbeit auf die Gesundheit und Leistungsfähigkeit von Beschäftigten aus?** Was können Unternehmen tun, um produktive und gesunde Rahmenbedingungen zu schaffen? Und wie können Firmen flexible Arbeit nutzen, um ihre ökonomischen Ziele zu erreichen und ihre Wettbewerbsfähigkeit zu verbessern? Antworten auf diese Fragen liefert die deutschlandweit einmalige Studie social health@work der BARMER und der Universität St. Gallen.

Flexible Arbeit nimmt zu: Rund 60 Prozent der Beschäftigten geben an, dass Sie mobil arbeiten. Doch was macht das mit unserer Gesundheit und Arbeitskultur? Wie verändert sich die Zusammenarbeit von Teams? **Und welche Gesundheitsangebote brauchen Beschäftigte im Homeoffice?** Darauf geben wir im Studienbericht und in umfassendem Begleitmaterial auf unserer Webseite Antworten.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/social-health>

Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

Maßnahme

Wir informieren Mitarbeitende über die Veränderungen durch die Digitale Transformation

umgesetzt 

Wir stellen unseren Mitarbeitenden ein ca. 50-minütiges E-Learning zu Verfügung, welches ihnen den Unternehmensblick auf die Digitale Transformation eröffnet und die Auswirkungen auf die tägliche Arbeit zeigt. Sie lernen die wesentlichen Treiber der Digitalisierung kennen und erfahren, was hinter dem Begriff VUCA und der damit verbundenen Zeitdiagnose steckt. Ganz wichtig für die Kolleginnen und Kollegen der BARMER ist es auch, die Auswirkung der Digitalisierung auf traditionelle Geschäftsmodelle verstehen. Das E-Learning zeigt, dass Erfolge aus der Vergangenheit nicht automatisch fortgeschrieben werden und warum Kundenzentrierung für uns mittlerweile im Mittelpunkt der Entwicklung von Leistungen und digitalen Services steht.

Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

Maßnahme

Unsere Digital-Multiplikatoren nehmen unsere Mitarbeitenden mit auf die Reise der verantwortungsvollen Digitalisierung

umgesetzt 

Um digitale Verantwortung ganzheitlich zu gestalten, reicht es aus Sicht der BARMER nicht aus, nur die Führungsebene mit den Themen zu betrauen. Ethische Herausforderungen entstehen überall im Unternehmen und wir wollen fortwährend Wege finden, die Relevanz von CDR für alle Mitarbeitenden aufzuzeigen. Dabei ist es nicht trivial, jedem und jeder die Relevanz für die persönliche Arbeit aufzuzeigen. Daher binden wir unsere Mitarbeitenden aktiv in die Frage ein: "Was bedeuten die Werte für digitale Verantwortung der BARMER für mein tägliches Handeln?" Bei der Beantwortung dieser Frage unterstützen ein Netzwerk von rund 600 DigiCoaches sowie Digitalkoordinierende in den Fachbereichen der Hauptverwaltung. Diese Rollen wurden eigens dafür geschaffen, Mitarbeitende aktiv in die Digitale Transformation einzubinden.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a007259>



Handlungsfeld 03

Klima- und Ressourcenschutz

Die Digitalisierung bringt erhebliche Chancen, aber auch einige Risiken im Hinblick auf unsere Natur und Umwelt mit sich. Sie ist wesentlicher Treiber für Klima- und Ressourcenschutz, kann gleichzeitig aber auch mit potenziell negativen Umweltauswirkungen verbunden sein. Um sicherzustellen, dass die Digitalisierung insgesamt deutlich positive Effekte für den Klima- und Ressourcenschutz entwickelt, verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir lösen traditionellen Briefverkehr durch digitale Self-Service-Prozesse ab.

umgesetzt 

Krankenkassen erzeugen riesige Mengen an Papier: Anträge, Bescheide, Rechnungen - der Austausch mit den Versicherten erfolgte lange Zeit vor allem postalisch. Doch die Bedürfnisse der Versicherten verändern sich und wir verfolgen ein klares Nachhaltigkeitsziel: CO²-Neutralität ab 2030. Dabei haben wir zum einen die Prozesse an sich im Blick und zum anderen möglichst kundenfreundliche digitale Anträge mit komfortabler Nutzerführung. In Kundenreisen erarbeiten wir optimale Prozesse und nutzerfreundliche Online-Anträge, wie beispielsweise unseren Online-Pflegeantrag.

Eine hohe Online-Quote unserer Prozesse führt neben dem positiven Erlebnis für die Versicherten auch zu einer verbesserten Datenqualität in der Sachbearbeitung. Rückfragen unsererseits entfallen und das Risiko von Beanstandungen bei den Prüfungen durch das Bundesamt für Soziale Sicherung (BAS) reduziert sich erheblich.

Bei rund 9 Millionen Versicherten sparen wir so an diversen Stellen Papier ein und leisten einen nachhaltigen Beitrag zur Erreichung des CO²-Ziels.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/p011915>

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir sensibilisieren für die Potenziale und Risiken von Digitalisierung für den Klimaschutz im Gesundheitswesen

umgesetzt 

Digitalisierung und Nachhaltigkeit sind Megatrends. Doch das eine beeinflusst das andere, und nicht nur positiv. Mit unserem Partner D21 untersuchen wir im „Digital-Index 2021/2022“, inwieweit das den Menschen bewusst ist, was sie von Digital-Akteuren erwarten und zu welchem Beitrag sie selbst bereit sind. Dabei setzen wir den Fokus auf das Gesundheitswesen. Zum einen, weil Nachhaltigkeit für die Gesundheit der Menschen entscheidend ist. Aber auch, weil die BARMER Teil der Lösung sein könnte. Wenn es um Klima-Emissionen geht, denken die Menschen zunächst gar nicht an das Gesundheitswesen. Doch tatsächlich ist hier das Potenzial für Reduktionen riesig. Wir haben uns zum Ziel gesetzt, bis 2030 klimaneutral zu werden. Im Zentrum steht die Frage: Wie sieht ein gesundes digitales Leben in einer digitalisierten Gesellschaft aus? Dazu soll auch eine nutzerzentrierte Digitalisierung von Services, Angeboten und Leistungen beitragen. Zusätzlich entwickeln wir gemeinsam mit anderen Akteuren Lösungsansätze, um eine nachhaltige Digitalisierung im gesamten Gesundheitswesen zu beschleunigen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a007748>

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir planen, unseren gesamten Schriftverkehr schrittweise zu digitalisieren.

in Planung 

Unsere Versicherten können bereits jetzt die meisten Anträge digital einreichen. Wir möchten die Kommunikation aber noch komfortabler und nachhaltiger gestalten. Daher werden wir unseren Versicherten in naher Zukunft anbieten, den gesamten Schriftverkehr auf digital umzustellen. Die gesamte Korrespondenz läuft dann über das hochsichere Online-Postfach in der BARMER-App und im Online-Mitgliederbereich Meine BARMER ab. Hier sind die Gesundheitsdaten noch besser geschützt als beim Versand von E-Mails und wir ersparen der Natur zahlreiche Tonnen Papier. Im Sinne unserer Versicherten und um keine digitalen Zugangshürden zu kreieren, wird dieses Angebot aber selbstverständlich freiwillig sein.

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir digitalisieren interne Prozesse um den Papierverbrauch zu senken

umgesetzt 

Umweltschutz und achtsame Ressourcennutzung sind für uns wichtige Ziele. Wir berücksichtigen sie bei internen Entscheidungen und Beschaffungen systematisch. Zwischen November 2020 und November 2021 haben wir rund 34% weniger Drucker- und Kopierpapier verbraucht als in den zwölf Monaten zuvor. Um den Papierverbrauch immer weiter zu optimieren, gehen wir das Thema aus verschiedenen Perspektiven an.

Wir verschlanken und digitalisieren kontinuierlich Prozesse und die Dokumentation, digitalisieren Planungsakten (etwa im Geschäftsraummanagement) und haben intern eine digitale Signatur im Beschaffungsmanagement eingeführt. Bestimmte Dokumente, die früher aus Compliance-Gründen ausgedruckt, von verschiedenen Stellen händisch unterzeichnet, wieder eingescannt und in unsere Vertragsdatenbank zur Dokumentation wichtiger Vorgänge hochgeladen wurden, werden jetzt ausschließlich digital signiert. Das erspart Ausdrücke. Homeoffice, die Nutzung von Recyclingpapier für interne Ausdrücke sowie eine Modernisierung der Drucker tragen ebenfalls zu einer besseren Klimabilanz bei.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a007201>

Ziel: Informations- und Kommunikationstechnologien umwelt- und ressourcenschonend ausgestalten und nutzen

Maßnahme

Wir setzen auf nachhaltige Partnerschaften für unsere digitalen Services

umgesetzt 

Um unser Klimaziel bis 2030 zu erreichen, weiten wir konsequent die Kooperation mit Partnerunternehmen aus, die ebenfalls auf Nachhaltigkeit setzen. Dazu zählt auch die Telekom, die das Online-Kundenportal Meine BARMER bereits in einem emissionssparenden Rechenzentrum mit 100 Prozent Ökostrom aus erneuerbaren Energiequellen betreibt. Unser Ziel ist es, gemeinsam mit unseren Partnerinnen und Partnern den Kundenservice kontinuierlich zu verbessern und ihn zugleich immer nachhaltiger zu gestalten.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a006909>



Handlungsfeld 04

Inklusion

Die zunehmende Digitalisierung vieler Lebens- und Arbeitsbereiche bringt erhebliche Chancen für die Gesellschaft sowie jede Einzelne und jeden Einzelnen mit sich. Damit diese realisiert werden können, ist sicherzustellen, dass keine sozialen Gruppen von der Digitalisierung oder durch die Digitalisierung systematisch von der Teilhabe am gesellschaftlichen oder wirtschaftlichen Leben ausgeschlossen werden. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Ziel: Zugangshürden zu Produkten und Dienstleistungen entgegenwirken

Maßnahme

Wir stellen die Empathie in den Fokus und ermöglichen individuelle und persönliche Kommunikation über alle Kanäle

umgesetzt 

Digitalisierung ist für uns kein Selbstzweck. Das gilt auch für die Kommunikation mit unseren Versicherten. Für die bedarfsgerechte Beratung aller Versicherten bieten wir auch in der Zukunft eine breite Palette an Kommunikationswegen an. Wir sind immer für unsere Versicherten ansprechbar, persönlich und digital: Ob die schnelle digitale Abwicklung von Anliegen über den Online-Mitgliederbereich Meine BARMER bzw. die BARMER-App oder die ausführliche Beratung in der Geschäftsstelle. Ob kurze Frage im Chat, oder die telefonische Rückfrage außerhalb der Geschäftszeiten. Wir sind auch in Zukunft so erreichbar, wie unsere Versicherten es sich wünschen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de>

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Maßnahme

Wir fördern den Einsatz digitaler Präventionsangebote für Pflegebedürftige in (teil-)stationären Pflegeeinrichtungen bedarfsgerecht und nachhaltig.

umgesetzt 

Die Pilotphase zum Einsatz der memoreBox in Pflegeheimen wurde Ende des Jahres 2020 erfolgreich beendet und wissenschaftlich untersucht. Wir hatten das Projekt „Prävention von therapeutisch-computerbasierten Trainingsprogrammen in (teil-)stationären Pflegeeinrichtungen nach § 5 SGB XI“ über vier Jahre exklusiv mitentwickelt und begleitet. Am Pilotprojekt nahmen bundesweit insgesamt 101 (teil-)stationäre Pflegeeinrichtungen teil. Wir haben es geschafft, das digitale Präventionsprojekt in die Regelversorgung zu überführen. Nun können Pflegeeinrichtungen deutschlandweit das Angebot mit der therapeutischen Videospieleplattform memoreBox des Digital Health Start-ups RetroBrain R&D GmbH über ein sogenanntes Förderantragsverfahren bei allen Pflegekassen für zwei Jahre bezuschussen lassen. Die therapeutischen Videospiele der memoreBox machen die Seniorinnen und Senioren wieder leistungsfähiger und mobiler. Sie können sich signifikant besser selbst versorgen und allgemeine Tätigkeiten eigenständiger ausführen. Auch die Motivation zu sozialen Kontakten stieg bei der Hälfte der Nutzenden. Hierbei stand die Verhältnisprävention stärker im Vordergrund, um nachhaltige Strukturen in den Pflegeeinrichtungen zu fördern und das Projekt ist erfolgreich in diversen Pflegeeinrichtungen im Einsatz.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.retrobrain.de/barmer/>

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

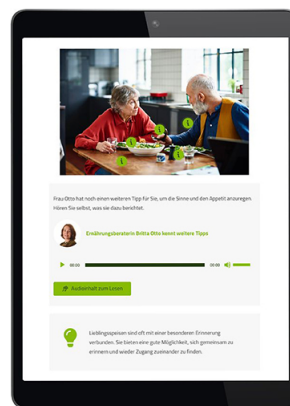
Maßnahme

Wir schaffen einen intuitiven Zugang zu wichtigen Informationen für pflegende Angehörige mit unserem digitalen Pflegecoach

umgesetzt 

Angehörige zu pflegen ist eine große Herausforderung. Viele pflegende Angehörige haben nicht genug Zeit, Informationen mühsam zusammensuchen - obwohl diese manchmal eine echte Hilfe im Pflegealltag sein können. Der BARMER Pflegecoach löst dieses Problem. Denn hier finden Pflegende auf einer digitalen Plattform rund um die Uhr hilfreiche Informationen zum Thema Pflege. Übersichtlich, prägnant, anschaulich. Damit mehr Zeit fürs Wesentliche bleibt - die Pflege selbst.

Einfach, übersichtlich, mit alltagsnahen Tipps, lebendigen Lerninhalten als Video, Text und Animation.



BARMER Pflegecoach



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://barmer-pflegecoach.de/>



Handlungsfeld 05

Mitarbeitenden-Einbindung

Die Digitalisierung verändert die Art, wie wir arbeiten. Es ist das gemeinsame Interesse von Arbeitgebern und Beschäftigten, die Belange der Mitarbeitenden im digitalen Wandel zu berücksichtigen. Dies betrifft nicht nur die Qualifikation in der konkreten beruflichen Tätigkeit, sondern darüber hinaus auch die Förderung der Mitarbeitenden in ihrer persönlichen Entwicklung. Dafür verfolgen wir insbesondere die von der CDR-Initiative identifizierten, folgenden Ziele.

Ziel: Mitarbeitende in der digitalen Transformation an der Gestaltung und Entscheidungsfindung beteiligen

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Ziel: Mitarbeitende in der digitalen Transformation an der Gestaltung und Entscheidungsfindung beteiligen

Maßnahme

Wir nehmen alle Mitarbeitenden mit auf die Kulturreise zum Einfluss digitaler Prozesse

umgesetzt 

Wir führen derzeit Kulturreisen zu den Themen Zusammenarbeit, Vereinbarkeit, Service & Kunde, Führungskultur und zum **Einfluss digitaler Prozesse** durch. Wie wirken sich digitale Prozesse auf den persönlichen Arbeitsalltag, auf das Team, die Organisation und den Kundenkontakt aus? Welche Bindungen entstehen, welche gehen verloren? Jede Kulturreise beginnt mit einem **Impulsdialog** mit Teilnehmenden aus bestehenden Kulturprojekten. Mitdiskutieren und gestalten können alle Mitarbeitenden dann bei den **Vernetzungsdialogen**. Es folgen **Vorstandsdialoge, in denen** sich Mitarbeitende mit dem Vorstand über die erarbeiteten Thesen austauschen. Die nächste Station bilden **Arbeitsmeetings**. Am Ende einer jeden Reise steht ein sogenannter **Fishbowl** mit Mitarbeitenden und Führungskräften. Ziel ist es, gemeinsam Wege zu finden, um die erarbeiteten Methoden in den Alltag zu bringen und alle Mitarbeitenden und Führungskräfte dabei mitzunehmen.

Ziel: Mitarbeitende in der digitalen Transformation an der Gestaltung und Entscheidungsfindung beteiligen

Maßnahme

Wir beziehen Mitarbeitende in die Verbesserung der Kundenberatung zu digitalen Services mit ein

umgesetzt 

Kundenzentrierung startet bei uns schon bei den Mitarbeitenden. Die Digitale Transformation gelingt nur gemeinsam. Auch unsere Kundenberatung entwickelt sich weiter und beinhaltet immer häufiger digitale Services. Welche Herausforderungen dies für die Mitarbeitenden bringt, haben wir in einer Umfrage unter allen Kundenberatungen erhoben. Unter anderem daraus ergab sich, dass wir Digitalkompetenz als Fokus in unserer Digitalagenda 2025 setzten. Im Anschluss gingen wir mit verschiedenen Ideen, wie Spickzetteln zu digitalen Services in den Praxistest und ließen die Mitarbeitenden entscheiden. Wir stellten DigiCoaches als Ansprechpersonen an die Seite und erarbeiteten gemeinsam eine optimale Darstellung aller Informationen zu digitalen Services im Intranet. Weitere technische Anpassungen und der Roll-Out unseres Digitalkompetenz-Tools DigiTal sind geplant.

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Wir bieten Mitarbeitenden aus allen Einheiten die Möglichkeit neue Arbeitsweisen für die digitale Transformation zu erlernen

umgesetzt 

Unsere Innovationsabteilung BARMER.i entwickelt neue digitale Produkte für die BARMER in Zusammenarbeit mit Dienstleistenden und den Fachbereichen. Sie arbeitet außerdem als Thinktank, der Trends und Innovationen identifiziert und weckt Begeisterung für digitale und nutzerzentrierte Lösungen in der BARMER bundesweit. Das Rotationsprogramm der BARMER.i steht allen BARMER-Mitarbeitenden offen und bietet die Möglichkeit, als Teammitglied auf Zeit am Standort Berlin an digitalen Produktlösungen mitzuarbeiten und sich agile Arbeitsmethoden anzueignen. Ziel des Programms: aktuelle Methoden der Digitalisierung und Nutzerzentrierung sowie einen Kulturwandel im Unternehmen vorantreiben und dabei Transparenz, moderne Zusammenarbeit und Kommunikation als Grundpfeiler in der Organisation verankern. In mehreren Runden pro Jahr erarbeiten 4-6 Teilnehmende mithilfe agiler Methoden aktuelle digitale Themen - für jeweils drei Monate. Ein Agiler Coach und ein Service Design-Team vermitteln Recherche-, Interview- und Kreativtechniken aus dem Design Thinking, das Scrum Framework, Prototypen-Entwicklung und Testing-Techniken, Kanban-Prinzipien oder bilden die Teilnehmenden zu Product Ownern aus. Neben den theoretischen Einheiten durchlaufen das Rotations-Team an einem konkreten Produkt den gesamten Design Thinking Prozess um das frische Wissen unmittelbar umzusetzen.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.agile-culture.de/post/barmer-zum-versicherten-auf-die-couch>

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Unsere DigiCoaches unterstützen ihre Teams auf dem Weg in die Digitale Transformation

umgesetzt 

In einem Unternehmen, das noch nicht durchweg digital aufgestellt war, standen wir in der Innovationsabteilung BARMER.i vor der Frage, wie wir sich ständig wandelnde digitale Themen künftig an alle rund 15.000 Mitarbeitenden kommunizieren und diese dafür begeistern können. Wir müssen sie befähigen, unsere Produkte und Services unseren Versicherten erklären zu können und Lösungen für neue Fragestellungen zu finden.

Bei der BARMER setzen wir für diese Vision auf das Konzept der DigiCoaches: Wir starteten mit 75 Kolleginnen und Kollegen. Mittlerweile gibt es rund 600 dieser fortgebildeten, innovationsaffinen Digital-Multiplikatoren in allen Einheiten, von der Hauptverwaltung über die Fachzentren bis hin zu den Geschäftsstellen. Ihren Teams dienen diese DigiCoaches als Ansprechpersonen und motivieren für neue Entwicklungen im digitalen Ökosystem der BARMER. Damit sie diese Rolle auch ausfüllen können, ist ein Teil der wöchentlichen Arbeitszeit ausdrücklich für diese Tätigkeiten reserviert. Denn Kundenzentrierung bedeutet für uns gleichzeitig Mitarbeiterzentrierung.



 **Weitere Informationen zur Maßnahme**

<https://www.barmer.de/a007259>

Wie ist oder wird Corporate Digital Responsibility im Unternehmen verankert?

“Den digitalen Zukunftsfragen im Gesundheitswesen begegnen wir als BARMER mit einem klaren Wertekompass. So stellen wir auch über gesetzliche Vorgaben hinaus sicher, dass Digitalisierung immer den Menschen dient. Durch unsere Mitgliedschaft in der CDR-Initiative wollen wir unsere bisherigen Bestrebungen ausbauen und die Basis für eine verantwortungsvolle Digitalisierung in der GKV erarbeiten.”
Jürgen Rothmaier, Stellvertretender Vorstandsvorsitzender BARMER

Eine klare Struktur für verantwortungsvolle Digitalisierung

Für eine verantwortungsvolle Digitalisierung braucht es klare Verantwortlichkeiten. Weil Corporate Digital Responsibility alle Bereiche der BARMER erfasst, haben wir es ganz oben auf der Vorstandsebene verankert. Unser Stellvertretender Vorstandsvorsitzender, Jürgen Rothmaier, setzt sich dafür ein, das Thema nach innen und außen zu treiben. Strategisch zeichnet Marek Rydzewski (Chief Digital Officer der BARMER) verantwortlich. Er bildet die Klammer um alle digitalen

Projekte der BARMER, priorisiert sie und setzt bereichsübergreifende Themen wie CDR nachhaltig um. Zusätzlich unterstützt Maria Hinz (Digitalkoordinatorin, Innovationsabteilung BARMER.i) dabei, die einzelnen Handlungsfelder der CDR zu koordinieren und mit Leben zu füllen. Basis aller Entscheidungen ist der abteilungsübergreifend erarbeitete Wertekompass.

CDR funktioniert nur ganzheitlich - mit allen Mitarbeitenden

Einzelpersonen können das Thema treiben und koordinieren. Um ernsthafte Veränderungen zu erzielen, braucht es aber alle Mitarbeitenden.

Digitalkoordinierende in allen Fachabteilungen der Hauptverwaltung und rund 600 DigiCoaches in allen Einheiten der BARMER tragen die Werte in die Teams. Während die Digitalkoordination abteilungsübergreifend Fragen rund um Themen wie Datenschutz aufwirft und gemeinsam beantwortet, arbeiten die DigiCoaches daran, Digitalkompetenz und Begeisterung als Grundlage für eine verantwortungsvolle Digitalisierung in alle Einheiten der BARMER zu tragen.

Impressum



BARMER

Sitz der Gesellschaft	Axel-Springer-Straße 44 10969 Berlin
Postanschrift	BARMER HV 1910 / BARMER.i Postfach 110704 10837 Berlin
Handelsregister	Die BARMER ist ein Träger der gesetzlichen Krankenversicherung und eine bundesunmittelbare rechtsfähige Körperschaft des öffentlichen Rechts mit Selbstverwaltung.
Umsatzsteuer-ID	DE 121 009 029
Kontakt	0800 333004 99-8126 barmer.i@barmer.de
V.i.S.d.P	Marek Rydzewski, Chief Digital Officer

Kontakt zur CDR-Initiative

Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV)

Stresemannstraße 128 - 130
10117 Berlin

 [030 / 18 305-0](tel:030183050)
 www.cdr-initiative.de

 cdr-initiative@bmu.bund.de
 [0228 / 99 305-3225](tel:0228993053225)

Die CDR-Initiative des BMUV fördert Unternehmensverantwortung im digitalen Wandel. Die Initiative wurde 2018 als Lern- und Austauschplattform gemeinsam mit Unternehmen gestartet. Ziel der Initiative ist es, digitale Verantwortung zu einer Selbstverständlichkeit für Unternehmen aller Branchen werden zu lassen.

Für die Inhalte dieses Berichts ist ausschließlich das berichtende Unternehmen verantwortlich.

