Corporate Digital Responsibility Initiative

CDR-Kodex Maßnahmenbericht

BARMER

BARMER

Stand — 6. Juli 2023

CDR-Kodex und Berichte 2023

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: Nachhaltig und sozial in die Zukunft

Siegmar Nesch, Vorstandsmitglied der BARMER (Foto: BARMER)

Bei der BARMER setzen wir uns fortlaufend mit den Zukunftsfragen für ein gesundes Leben in einer digitalisierten Gesellschaft auseinander. Wie können wir mit neuen Technologien die Gesundheitsversorgung der Menschen verbessern, Abläufe effizienter gestalten und gleichzeitig Ressourcen schonen?

Wir suchen immer neue Wege, die Digitale Transformation im Einklang mit unseren ökologischen, sozialen und ethischen Grundsätzen zu gestalten. Diese Grundsätze haben wir in einem Wertekompass der Digitalen Ethik fest verankert.

Dieser Bericht ist für uns nicht nur ein Mittel, um unser Engagement der Öffentlichkeit zu präsentieren. Vielmehr schafft er auch nach innen eine hohe Transparenz und Aufmerksamkeit – das zeigt sich in zahlreichen neuen Maßnahmen seit der letzten Veröffentlichung. Durch den Dialog in allen Einheiten wird das gemeinsame Verständnis von digitaler Verantwortung gefördert und weiterentwickelt. Wir möchten unsere Mitarbeitenden dazu ermutigen, sich aktiv an der Gestaltung einer verantwortungsvollen Digitalisierung zu beteiligen und ein Bewusstsein für die Chancen und Risiken neuer Technologie schaffen.

Ich bin davon überzeugt, dass eine verantwortungsvolle Digitalisierung im Gesundheitswesen der Schlüssel zu einer nachhaltigen und zukunftsorientierten Gesundheitsversorgung ist.

Siegmar Nesch, Vorstandsmitglied der BARMER

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

Digitalisierung und **Nachhaltigkeit**
gehen Hand in Hand

Digitalisierung und Nachhaltigkeit gehen Hand in Hand

Ohne Nachhaltigkeit keine Gesundheit - ohne Gesundheit keine Nachhaltigkeit. Das größte Gesundheitsrisiko der nahen Zukunft ist der Klimawandel. Bei der BARMER arbeiten wir seit 2022 klimaneutral. Wir setzen uns dafür ein, Nachhaltigkeit im Sozialgesetzbuch zu verankern und gemeinsam mit allen anderen Beteiligten ein klimaneutrales Gesundheitswesen zu entwickeln. Dabei setzen wir auf neue Technologien.

Eine Untersuchung der Universitätsklinik von Umeå (Schweden) kam zu folgendem Ergebnis: Selbst, wenn man ein sogenanntes Life-Cycle-Assessment durchführt – also von der Herstellung der Webcam der Arztpraxis bis zum Stromverbrauch des Routers der Versicherten alles anteilig miteinberechnet – **sorgen die Videosprechstunden für einen 40- bis 70-mal niedrigeren CO2-Ausstoß, verglichen zu einem Termin vor Ort.** Mit unserer Teledoktor App sparen unsere Versicherten also nicht nur Zeit, sondern auch Emissionen.

Auch unseren Schriftwechsel digitalisieren wir für den Klimaschutz. **1,2 Millionen Versicherte, Tendenz weiter steigend, haben sich bereits hierfür entschieden, und erhalten ihre Briefe digital über ihr Postfach in der BARMER-App und Meine BARMER.** So reduzieren wir gemeinsam den Papierverbrauch und sparen Energie und Emissionen beim Versand ein.

Wir betrachten dabei immer beide Seiten der Medaille. **Datenhaltung ist energieintensiv – daher nutzen wir grüne Rechenzentren, machen im Herbst digitalen Datenputz und optimieren fortlaufend unsere Löschstrategie. Digitalisierung** und Nachhaltigkeit verstärken einander – dabei werden wir aber stets die Augen offenhalten, um ungewünschten Nebeneffekten entgegenzuwirken.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.barmer.de/a008456

Zum Video

https://www.youtube.com/watch?v=uqBptUXiA-c

Wie ist oder wird Corporate Digital Responsibility im Unternehmen verankert?

"Um der rasanten Entwicklung neuer Technologien mit einer gemeinsamen Haltung begegnen zu können, treffen wir in der BARMER Entscheidungen auf der Basis eines klaren Wertekompasses. So sind wir auch zu Fragestellungen entscheidungsfähig, die nicht durch bestehende Regulierung beantwortet werden können. Unsere Mitarbeit in der CDR-Initiative sorgt nicht nur für einen intensiven Austausch mit den Mitgliedsunternehmen, wir möchten darüber auch die Perspektive des Gesundheitswesens in die Debatte einbringen und eine verantwortungsvolle Digitalisierung in der Gesetzlichen Krankenversicherung fördern."
Marek Rydzewski, Chief Digital Officer 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 auf der Vorstandsebene verankert. Unser Vorstandsmitglied, Siegmar Nesch, 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 spürbare Veränderungen zu erzielen, braucht es alle Mitarbeitenden. Digitalkoordinierende in allen Fachabteilungen 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.

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.

umgesetzt

Dank Künstlicher Intelligenz (KI) eröffnen sich im Gesundheitswesen zunehmend neue Möglichkeiten. Bei der BARMER setzen wir bei ersten internen Prozessschritten auf Machine Learning-Modelle. 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). Wir haben verschiedene Workshops auf Führungsebene sowie für KI-Projektbeteiligte rund um die Chancen und Risiken von Künstlicher Intelligenz durchgeführt.

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 bieten unseren Versicherten und Interessierten passgenaue Informationen an - 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 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 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 bringen Transparenz in die Versicherten-Kassen-Beziehung mit dem Bearbeitungstracking im Kompass in der BARMER-App.

umgesetzt

Der 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 Situationen, 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 sowie Runduminformationen zu Reha-Leistungen - 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

Krankenkassen bieten ihren Versicherten die gesetzlich vorgeschriebene Patientenquittung an – eine relativ starre Rechnungsdarstellung aller aufgewendeten Kosten. 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 unseren 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. Auf Wunsch der Versicherten stellen wir zudem eine Behandlungshistorie ein. Sie fasst die verschriebenen Medikamente, Heil- oder Hilfsmittel, die erstellten Diagnosen und die Krankenhausaufenthalte zusammen und kann mit Ärztinnen und Ärzten geteilt werden. Dies schafft mehr Transparenz und Patientensicherheit. 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 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 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 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 keinen Zugriff auf die Daten der Versicherten hat. Die hohen Sicherheitsansprüche, die wir uns stellen, haben auch ihren Preis. Sie machen die Zugangsverfahren zu unseren Diensten derzeit aufwändiger. 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.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.barmer.de/a005433

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 bewusst, dass diese Frage bei vielen der 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: Verantwortliche Technikgestaltung im Umgang mit Daten fördern

Maßnahme

Wir bieten unseren Versicherten einen einheitlichen, sicheren Zugang für viele digitale Services

in Planung

Ab 2024 führen wir unsere Versicherten durch einen neuen, hochsicheren Registrierungs- und Authentifizierungsprozess. Die Versicherten erhalten damit ihre „Digitale Identität“ und Ihren universellen Zugang zu digitalen Services und zu Anwendungen der Telematikinfrastruktur, wie zum Beispiel zur elektronischen Patientenakte. Perspektivisch wird die „Digitale Identität“ auch als Versicherungsnachweis in der Arztpraxis dienen. Die gesetzlichen Vorgaben für diesen Prozess sind zahlreich und machen den Prozess aufwendig. Deshalb binden wir unsere Versicherten schon in einem sehr frühen Stadium der Entwicklung mit ein. In ausführlichen Nutzertests identifizieren wir Bedürfnisse der Nutzenden und können so den Prozess nutzerzentriert gestalten.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.barmer.de/a008243

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 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 Digitalethische 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 der CDR-Initiative 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. Eine 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)
-User Days (interdisziplinäre Testmöglichkeit mit extern rekrutierten Versicherten)

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 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 digitalethischen Werten in den Entscheidungsprozess aufnehmen. Erstmals haben wir eine systematische digitalethische Abwägung bei der Entscheidung zum Einstieg der BARMER bei TikTok durchgeführt.

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 können Datenschutzverletzungen nie ganz ausgeschlossen werden.

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 eng zusammen. Die dabei erzielten Ergebnisse nutzen alle Beteiligten im Rahmen eines ganzheitlichen Verbesserungsprozesses, um Maßnahmen zu entwickeln mit denen künftig Datenschutzverletzungen vermieden werden können.

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 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: Verantwortlichen Umgang mit Daten im Unternehmen sicherstellen

Maßnahme

Wir operationalisieren unsere digitalethischen Werte im Bereich Marketing und erarbeiten konkrete technische Leitlinien.

in Planung

Im Rahmen des Projektes Marketing Automation haben wir konkrete Leitlinien für das Handlungsfeld datengetriebenes Marketing anhand des allgemeinen Wertesystems der BARMER entwickelt. Dies ist sinnvoll und notwendig, da das gesamte Handlungsfeld projektübergreifend digitalethische Fragestellungen berührt und eine Konkretisierung und Priorisierung der Werte konkret für diese Anwendungsfälle erfordert. Diese ethischen Leitlinien sollen langfristig auf verschiedene Marketingprojekte angewendet werden. In einem ersten Schritt erstellen wir auf Basis der Leitlinien ein technisches Regelwerk für die Anwendung prädiktiver Modelle im E-Mail-Marketing. Diese Regeln dienen unter anderem dazu, In- und Output des Modells zu beschränken und die bewussten Einflussmöglichkeiten der Nutzenden zu definieren.

Weitere Informationen zur Maßnahme

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

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

Maßnahme

Wir definieren unsere digitalethischen Anforderungen an Partnerunternehmen in unserem Lieferantenkodex

umgesetzt

Wir haben unsere digitalethischen 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: 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:

- Vertrauensvoller Austausch von Informationen u. a. zu regulatorischen Anforderungen der GKV, der Umsetzung der Anforderungen des IT-Sicherheitsgesetzes bei den Krankenkassen und der branchenspezifischen Bedrohungslage
- Entwicklung gemeinsamer Positionen zu aktuellen Gesetzgebungsverfahren sowie weiteren relevanten Themen
- Weiterentwicklung des branchenspezifischen Sicherheitsstandards für gesetzliche Kranken- und Pflegeversicherungen (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, der IKK classic 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 dritte Eignungsprüfung beim BSI mit Erfolg durchlaufen und kann über den vdek von allen gesetzlichen Krankenkassen in Deutschland kostenlos 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 erforscht die BARMER gemeinsam mit dem SINUS Institut in wiederkehrenden SINUS- Umfragen repräsentativ , wie die aktuelle Situation aussieht.

Online-Kampagne und Cybermobbing-Hilfe e.V.: 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 Cybermobbing-Hilfe e.V.. Der gemeinnützige Verein unterstützt Betroffene per E-Mail-Beratung und macht aktiv auf den erheblichen gesellschaftlichen Handlungsbedarf zur Eindämmung von Cybermobbing aufmerksam.

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. Zuletzt haben wir uns an einem Whitepaper zum Thema Desinformation und HateSpeech der CDR-Initiative beteiligt.

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 in der Längsschnittstudie Social health@work mit der Universität St. Gallen: 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?

Beschäftigte wünschen sich heute wieder etwas weniger mobile Arbeit und mehr Präsenz im Büro als noch vor einem Jahr. Als neues Modell hat sich hybride Zusammenarbeit etabliert. Im virtuellen Kontext sind neue Technologien daher weiter auf dem Vormarsch und digitale Kompetenzen mehr denn je gefragt. Aber auch der Wunsch, Privates und Berufliches besser zu trennen, hat zugenommen.

Weitere Informationen zur Maßnahme

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

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

Maßnahme

Wir vermitteln im Kursprogramm KundiG digitale Gesundheitskompetenz zur verantwortlichen Gestaltung der eigenen Gesundheit.

umgesetzt

Inzwischen werden viele Abläufe im Beruf und im täglichen Leben digital geregelt. Das gilt auch für Patientinnen und Patienten, wenn sie mit ihren Ärztinnen und Ärzten oder anderem medizinischem Fachpersonal sprechen wollen, ihre Daten archivieren oder mit ihrer Krankenkasse in Kontakt treten wollen. Allerdings ist das nicht immer so einfach. Um die Souveränität der Menschen im Umgang mit digitalen Gesundheitsservices zu stärken, haben wir das Kursprogramm **„KundiG – Klug und digital durch das Gesundheitswesen“** partizipativ mit der Medizinischen Hochschule Hannover und Organisationen der Selbsthilfe entwickelt.

In kleinen Schritten und mit Unterstützung durch erfahrene Kursleitungen können auch Menschen, die noch wenig Erfahrung mit digitalen Medien haben, hier ihr Wissen erweitern und praktische Erfahrungen sammeln, z.B. beim Umgang mit technischen Hürden, bei der Bedienung von Geräten, bei Fragen des Datenschutzes und der Datensicherheit.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.patienten-universitaet.de/content/kundig-kurse

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

Maßnahme

Wir stärken die Fähigkeit von Schülerinnen und Schülern, digitale Gesundheitsinformationen zu bewerten und selbstbestimmt zu nutzen

umgesetzt

Im Internet finden sich vielfältige Informationen zum Thema Gesundheit. Doch woher sollen junge Menschen wissen, welche Inhalte vertrauenswürdig sind? Unser neues Präventionsprogramm soll die digitale Gesundheitskompetenz von Schülerinnen und Schülern, Lehrkräften und Eltern steigern. Unter dem Namen **DURCHBLICKT!** vermitteln wir Heranwachsenden praktisches Wissen für die Suche nach Gesundheitsinformationen im Netz und für den sicheren Umgang damit.

Das Programm- bietet Lehrkräften in rund 30 Unterrichtseinheiten wichtige Informationen zu Themen wie Cybermobbing, Fake News und digitale Einsamkeit. Zudem finden die Schülerinnen und Schüler, ihre Lehrkräfte und Eltern auf der Homepage von DURCHBLICKT! ein umfangreiches Informationsangebot beispielsweise zur Anwendung von Gesundheits-Apps. Ziel dabei ist es, sie zu befähigen nach Gesundheitsinformationen online zu suchen, sie zu finden, zu bewerten und für die eigene Gesundheit anzuwenden – also die digitale Gesundheitskompetenz zu stärken.

Direkt einsatzbereite Lehrmaterialien stehen für den Unterricht der Sekundarstufen I und II zur Verfügung. Zusätzlich erhalten die Schulklassen einen kostenlosen Zugang zur 7Mind@School-App mit Achtsamkeits- und Meditationsübungen.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.durch-blickt.de/

Ziel: Über ethische Fragen der Digitalisierung aufklären

Maßnahme

Wir informieren Mitarbeitende über die Veränderungen durch die Digitale Transformation

umgesetzt

Wir stellen unseren Mitarbeitenden ein 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 in allen Einheiten 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: CO^2-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 CO^2-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 und erforschen die digitale Resilienz als Voraussetzung einer gesunden digitalen Gesellschaft

umgesetzt

Digitalisierung und Nachhaltigkeit sind Megatrends. Doch das eine beeinflusst das andere, und nicht nur positiv. Mit unserem Partner D21 untersuchten 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. Im Digital-Index 2022/2023 wurde das Thema insbesondere durch Experteninterviews weiter vertieft. 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 sowie die Entwicklung gemeinsamer Lösungsansätze mit anderen Akteuren beitragen, um eine nachhaltige Digitalisierung im gesamten Gesundheitswesen beschleunigen. Mit unserer neuen Vertretung im D21-Vorstand helfen wir, das Konzept der Digitalen Resilienz als strategische Zielgröße für eine gesunde digitale Gesellschaft im Diskurs zu etablieren. So kann ein tragfähiger Erfolg der sogenannten Twin Transition begünstigt werden.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.barmer.de/a008504

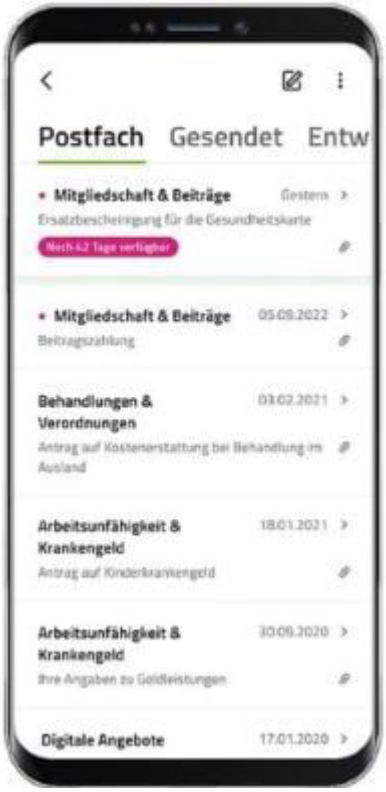
Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir stellen den Versicherten-Schriftverkehr auf digitale Zustellung um

umgesetzt

Für die meisten Krankenkassen ist der Briefverkehr nach wie vor der Hauptkommunikationsweg. Das ändern wir für die BARMER in großen Schritten. Wir sparen tonnenweise Papier dank der neuen digitalen Briefzustellung in das Online-Postfach unserer Versicherten. Mehr als 1,2 Millionen Versicherte haben den neuen Service bereits aktiviert (04/2023). Briefe versenden wir nach Einwilligung direkt in das Postfach von Meine BARMER oder in der BARMER-App, anstatt per Post. Zum 1. April 2023 haben wir bereits 4.267.798 Blätter gespart. Das entspricht 1707 kg Holz und einer CO^2-Ersparnis von rund 213kg. In Zukunft werden zahlreiche weitere Versicherte auf diesen bequemen und sicheren Service umsteigen und wir werden weitere Briefe im Postfach zur Verfügung stellen, die heute noch per Post kommen.



Postfach in der BARMER-App

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.barmer.de/a008216

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 Ausdrucke. Homeoffice, die Nutzung von Recyclingpapier für interne Ausdrucke sowie eine Modernisierung der Drucker tragen ebenfalls zu einer besseren Klimabilanz bei.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.barmer.de/a007201

Ziel: Digitale Lösungen zum Schutz unserer Umwelt stärken

Maßnahme

Wir stellen einen digitalen CO^2-Rechner für Lebensmittel zur Verfügung.

umgesetzt

Unsere Mission: null Emission! Wie und was wir essen, hat direkte Auswirkungen auf das Klima. Die Lebensmittelversorgung verursacht ein Drittel aller Treibhausgasemissionen weltweit. Eine intelligente Auswahl der Lebensmittel kann dazu beitragen den Klimawandel zu stoppen. Wenn wir uns alle 3 Mal pro Woche klimafreundlich ernähren würden, hätten wir laut dem Eaternity Institut die gleiche Treibhausgas- Einsparung, wie ein Sechstel weniger Autos auf unseren Straßen. Denn jeder Europäer und jede Europäerin verbraucht 3 Tonnen CO_2 pro Jahr.Mit unserem CO2-Rechner erhalten Versicherte in wenigen Minuten ein Gefühl dafür, mit welchen kleinen Änderungen in Ihren Ernährungsgewohnheiten Sie zum Klima- und Umweltschutz beitragen können.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.barmer.de/a008238

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

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

Maßnahme

Wir setzen auf klimaneutrales Surfen auf unserer Webseite.

umgesetzt

Die Webseite www.barmer.de zu nutzen ist seit dem Herbst 2022 klimaneutral. Zugrunde gelegt werden rechnerische Durchschnittswerte für über 6 Mio. monatliche Seitenaufrufe. Hierbei wird der durchschnittliche Stromverbrauch auf Nutzerseite mit eingerechnet. Natürlich ist es trotzdem sinnvoll, wenn Nutzende mit möglichst energieeffizienten Geräten surfen und Dinge beachten wie Energiespareinstellungen und Vermeidung langer Standby-Zeiten.

Wir kompensieren den CO2-Ausstoß, indem wir Klimaschutzprojekte unterstützen. Auf unserer Webseite können Verbraucherinnen und Verbraucher transparent einsehen, wie viele CO2-Emissionen über unsere Seite verursacht wurden und welches Projekt wir unterstützen.

Darüber hinaus behalten wir auch den Ressourceneinsatz im Blick und verschlanken diesen fortlaufend über regelmäßige Anpassungen in unserem Content Management System. Diese Maßnahmen führten zu erheblichen Verbesserungen gemessen an Tools wie dem Website Carbon Calculator und zu einer positiven Erwähnung im Branchentest zum Thema Nachhaltige Webseiten.

Die BARMER insgesamt hat von 2019 bis 2021 den Fußabdruck ihres Betriebs in Geschäftsstellen und Verwaltungsstandorten inklusive der Anfahrten der Mitarbeitenden um 39% reduzieren können und im Herbst 2022 den verbleibenden Fußabdruck durch zertifizierte Kompensationen neutral gestellt. In den kommenden Jahren werden wir unsere CO2-Emissionen weiter reduzieren, sodass wir immer weniger kompensieren müssen.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.krankenkasseninfo.de/ratgeber/magazin/61355/co2-bei-jedem-klick-wie-nachhaltig-sind-die-webauftritte-der-krankenkassen.html

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

Maßnahme

Wir nutzen unternehmensweit die grüne Suchmaschine Ecosia

umgesetzt

Wir nutzen unternehmensweit die grüne Websuche Ecosia als Standard-Suchmaschine im Internet. Sie ist seit 1. August auf allen Rechnern der fast 16.000 Beschäftigten als erste Wahl voreingestellt. Das Unternehmen investiert nach eigenen Angaben 100% ihrer aus Werbeanzeigen erzielten Gewinne in die Bekämpfung der Klima- und Biodiversitätskrise, mindestens 80% gehen dabei an weltweite Wiederbewaldungsprojekte. Da die Suchmaschine mit erneuerbaren Energien betrieben wird, sind die Suchen in der Bilanz klimapositiv. Die Initiative, für eine noch nachhaltigere BARMER eine grüne Suchmaschine zu nutzen, kam aus den Reihen der Hauptjugend- und Auszubildendenvertretung.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.barmer.de/verantwortung/nachhaltigkeit/nachhaltigkeit-news

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 die Kommunikation von Kindern mit sprachlichen Entwicklungsverzögerungen mit der Eis-App

umgesetzt

Kinder mit sprachlichen Entwicklungsverzögerungen stoßen im Alltag häufig auf Kommunikationsbarrieren. Im Rahmen einer Kooperation bieten wir betroffenen Kindern und ihrem Umfeld Familien-Lizenzen der EiS-App an. Sie ermöglicht es Kindern, Jugendlichen aber auch Erwachsenen spielerisch einen Grundwortschatz von Gebärden aus der deutschen Gebärdensprache (DGS) zu lernen. Sie funktioniert wie ein Wörterbuch für die Hosentasche, mit dem man über vier Elemente Gebärden lernen kann: Symbol, Wort, Audio und Gebärdenvideo. So kann sich jede oder jeder verständlich machen, egal ob sie oder er lesen, schreiben, sehen, hören oder sprechen kann. Für Pädagoginnen und Pädagogen, Eltern und ihre Kinder bedeutet die App eine erhebliche Zeitersparnis. Vor allem bei Kindern mit einer Entwicklungsstörung ist eine hohe Anzahl an Wiederholungen des Inhaltes nötig, damit dieser sich festigt. Die App kann so eine Basis der Verständigung bieten.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.eis-app.de/

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

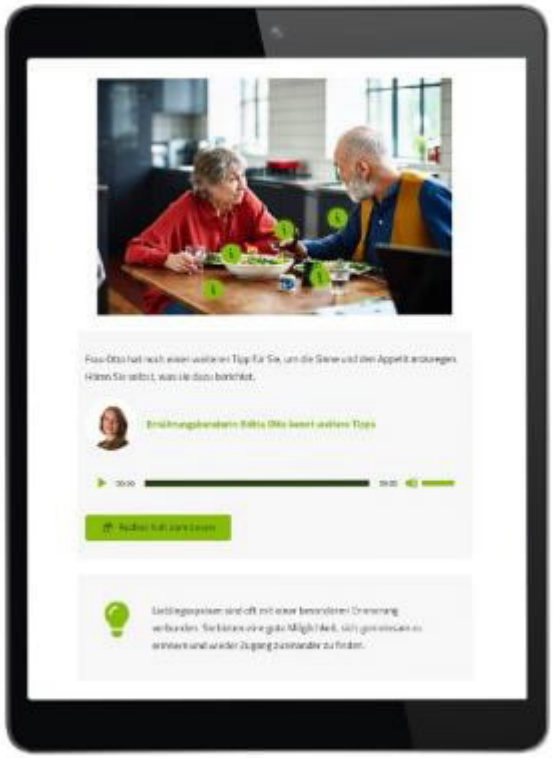
Maßnahme

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 zusammenzusuchen - 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/

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Maßnahme

Wir fördern die gesundheitliche Selbsthilfe von Menschen mit chronischen Erkrankungen oder anderen Beeinträchtigungen über digitale Selbstmanagement-Kurse

umgesetzt

Das Leben mit einer chronischen Erkrankung oder anderen Beeinträchtigungen ist nicht immer einfach und erfordert häufig Veränderungen im Alltag. In Deutschland sind laut Europäischer Statistik aus dem Jahre 2019 im Durchschnitt über 40 % der Bevölkerung dauerhaft ein einer Krankheit erkrankt. (Quelle: https://webgate.ec.europa.eu/dyna/echi/?indlist=34)

Das bedeutet, dass diese Menschen aktiv ihre verbleibende Gesundheit erhalten möchten, so weit wie möglich ihren normalen Aktivitäten im Alltag nachgehen und damit umgehen lernen, dass es körperliche und emotionale Höhen und Tiefen gibt. Eine Unterstützung hierbei kann ein aktives Selbstmanagement sein.

Das Programm INSEA „Gesund und aktiv leben“ mit der Online-Plattform INSEA aktiv soll Betroffene, Angehörige und Freunde dabei unterstützen, mit einer chronischen Erkrankung oder anderen Beeinträchtigungen besser und selbstbestimmter zurecht zu kommen. Es ist eine hilfreiche Ergänzung zur medizinischen und therapeutischen Versorgung und unterstützt die Menschen, Ihre Lebensqualität bei chronischer Krankheit zu verbessern, Ihren Alltag und Ihre Medikamenteneinnahme gut zu organisieren, sich ausgewogen zu ernähren und körperlich aktiv zu sein.

Weitere Informationen zur Maßnahme

http://www.insea-aktiv.de/de

Ziel: Lösungen zur Unterstützung der Teilhabe fördern

Maßnahme

Wir unterstützen Menschen mit Suchtproblemen über die Plattform Soberguides.de auf ihrem Weg zu weniger Konsum oder in die suchtmittelfreie Lebensweise

umgesetzt

Die Plattform Soberguides unterstützt Menschen mit Suchtproblemen auf ihrem Weg zu weniger Konsum oder in die suchtmittelfreie Lebensweise. Das Angebot ist suchtformübergreifend und richtet sich auch an Angehörige und nahestehende Personen des Betroffenen. Spätestens seit der Pandemie sind Selbsthilfen gezwungen, sich den digitalen Austauschformaten mehr zuzuwenden, besonders im Lock down sind viele Präsenz-Selbsthilfegruppen „untergegangen“.

Auf www.soberguides.de können Selbsthilfe-Kontakte themenorientiert gefiltert und online ausgewählt werden. Dass die Protagonisten öffentlich ihr Gesicht zeigen, leistet darüber hinaus einen guten Beitrag zur Entstigmatisierung und zur Förderung der Akzeptanz von Menschen mit chronischen Erkrankungen. Die BARMER fördert dieses Projekt der gesundheitlichen Selbsthilfe.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://www.soberguides.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 Kulturreisen, die auch die Einflüsse der zunehmenden Digitalisierung der Arbeitswelt thematisieren

umgesetzt

Wir führen derzeit **Kulturreisen zu den Themen Zusammenarbeit, Vereinbarkeit, Service & Kunde, Führungskultur und Generationen-übergreifender Zusammenarbeit** durch.

In allen Kulturreisen spielt u.a. die Frage, **„Wie wirkt sich die zunehmende Digitalisierung der Arbeitswelt und der Prozesse auf den persönlichen Arbeitsalltag, auf das Team, die Organisation und den Kundenkontakt aus? Welche Bindungen entstehen, welche gehen verloren?“** eine entscheidende Rolle.

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 kreiieren gemeinsam mit allen Beteiligten ein neues Zusammenarbeitsmodell für die Entwicklung digitaler Services

umgesetzt

Eine erfolgreiche digitale Transformation erfordert neue Fähigkeiten, Rollen und Methoden. Wir verändern unsere Zusammenarbeit bei der Entwicklung von digitalen Services gerade grundlegend. In einer Art neuem digitalem Ökosystem innerhalb der BARMER bringen wir alle Menschen enger zusammen, die digitale Services für unsere Versicherten entwickeln. Darunter fallen beispielsweise der Online-Mitgliederbereich Meine BARMER, die BARMER-App, der Teledoktor oder die elektronische Patientenakte eCare.

Durch das neue Zusammenarbeitsmodell bringen wir all jene Kolleginnen und Kollegen zusammen, die entlang der User Journey relevant für die Nutzung der Services sind – vom Service- und UX/UI-Design über die der Entwicklung bis hin zu einem produktübergreifenden Customer Support und Marketing. Dafür haben wir alle Teams, die an der (Weiter-)entwicklung und Umsetzung digitaler Services beteiligt sind in die Erarbeitung involviert. Gemeinsam wurden neue Rollenprofile und Prozesse erarbeitet, sowie Querschnittsaufgaben definiert. Mit dem neuen Setting können wir die Digitalprodukte der BARMER noch nutzerzentrierter weiterentwickeln und von der Strategie bis zur Marketing-Kommunikation aus einem Guss zur Verfügung stellen.

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

Maßnahme

Wir entwickeln eine digitale Lernwelt für mehr Digitalkompetenz: von Mitarbeitenden für Mitarbeitende

umgesetzt

Kundenzentrierung startet bei uns schon bei den Mitarbeitenden. Die Digitale Transformation gelingt nur, wenn alle die Digitalisierung verstehen und interdisziplinär in die Entwicklung von Services und Lösungen eingebunden werden. Mit dem Ziel die Digitalkompetenz unternehmensweit zu erhöhen, haben wir eine interne Kundenreise mit zahlreichen Kolleginnen und Kollegen gestartet.

BARMER DigiTal Startseite

Wir wollten eine Lösung, die echte Begeisterung schafft. **Als Ergebnis entstand das „DigiTal“ – eine BARMER-interne Online-Lernwelt mit Gamification-Elementen und Urlaubsgefühl, responsiv und barrierefrei.**

Aktuell sind drei Module enthalten: Fishing for Kompetenz (Fachbegriffe leicht erklärt), der App-Flug (Digitale Services der BARMER) und die Webex-Hütte (Erklär Videos zur Software Webex). Das DigiTal wird stetig weiterentwickelt und mit neuen Inhalten und Features ausgebaut. Der Einbezug der Mitarbeitenden führte zu einem begeisternden Tool, auf das Mitarbeitende schnell und einfach neben dem Alltagsgeschäft zugreifen können.

Weitere Informationen zur Maßnahme

https://das-digital.barmer.de/

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

Ziel: Mitarbeitende auf Veränderungen vorbereiten und im Wandel unterstützen

Maßnahme

Wir führen User Days ein, um unseren Mitarbeitenden die Einbindung von Versicherten in die Produktentwicklung zu erleichtern.

umgesetzt

Mit Hilfe des UserDays haben unsere Mitarbeitenden aus der digitalen Produktentwicklung die Chance, in regelmäßigen Abständen neue Ideen, Konzepte und/oder Produktfeatures direkt mit unseren Versicherten zu vertesten. Das hilft unseren Mitarbeitenden zum einen ein besseres Verständnis für die Anforderungen und Bedürfnisse unserer Versicherten zu entwickeln. Und zum anderen bietet das Format ihnen die Möglichkeit, sich mit anderen Produktteams auszutauschen, Transparenz zu schaffen und neue Impulse sowie Anregungen zu erhalten. Die User Days können von den Entwicklungsteams angefragt werden. Sie erhalten Unterstützung in der Planung, Durchführung und Auswertung durch unsere Service Design. Die UserDays können somit auch als Service verstanden werden, der unsere Mitarbeitenden in der Digitalen Transformation dabei unterstützt, nutzerzentrierter zu arbeiten.

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

Geschäftsstelle der CDR-Initiative

Crellestr. 37
10827 Berlin

030 / 2359116-60
www.cdr-initiative.de

kontakt@cdr-initiative.de
030 / 2359116-69

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.