

# Presseinformation

## Studie zur Digitalisierung im Krankenversicherungsmarkt veröffentlicht

**Leipzig, 16.5.2018 – Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler des Fraunhofer IMW und der Universität Leipzig haben gemeinsam mit den Gesundheitsforen Leipzig den Stand der Digitalisierung bei gesetzlichen und privaten Krankenversicherungen untersucht. Jetzt wurden die Ergebnisse der Befragung in einer gemeinsamen Studie veröffentlicht.**

»Der Krankenversicherungsmarkt wird zunehmend digitaler. Gesetzliche und private Krankenversicherer nutzen digitale Informations- und Kommunikationstechnologien in allen Fachbereichen und entwickeln innovative Anwendungen für ihre Mitarbeiter und Versicherer. Auch im Umgang mit Big Data gibt es Fortschritte. Mit Hilfe unserer Studie können wir diese Entwicklungen deutlich aufzeigen, Herausforderungen und Grenzen im aktuellen Digitalisierungsprozess nennen und Handlungsempfehlungen für eine erfolgreiche Gestaltung des digitalen Wandels ableiten«, erläutern Prof. Dr. Dubravko Radić, stellvertretender Leiter der Gruppe Preis- und Dienstleistungsmanagement am Fraunhofer IMW und Inhaber der Professur für Dienstleistungsmanagement an der Universität Leipzig und Dr. Marija Radić, Gruppenleiterin für Preis- und Dienstleistungsmanagement vom Fraunhofer-Zentrum für Internationales Management und Wissensökonomie IMW in Leipzig.

Einer aktuellen Studie der Bitkom zur Gesundheit 4.0 zu Folge beschäftigen sich 88 Prozent der Bevölkerung regelmäßig mit ihrer Gesundheit, über 50 Prozent davon online. Im Hinblick auf die Informationsbeschaffung im Internet und den Einsatz digitaler Versorgungsleistungen, wie bspw. die Telemedizin, ist eine zunehmende Offenheit auf der Nachfrageseite zu beobachten. Daraus resultiert ein gewisser Anpassungsdruck auf der Angebotsseite. Eine besondere Rolle spielen hier die Krankenversicherungen, da sie im ersten Gesundheitsmarkt die größten und wichtigsten Akteure sind. Doch wie digital sind die Krankenversicherungen aufgestellt? Wie gehen sie mit Innovationen hinsichtlich ihres Leistungsangebots, der Anwendung moderner Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) sowie neuer Unternehmensstrategien und Geschäftsmodelle um? Zum Stand der Digitalisierung in der Gesundheitswirtschaft gab es in der Vergangenheit vereinzelte Studien. Eine aktuelle und umfassende Betrachtung des Digitalisierungsgrades von privaten und gesetzlichen Krankenversicherungen (GKV und PKV) sowie detaillierte Analysen der verschiedenen Fachbereiche existiert jedoch noch nicht. Diese Forschungslücke soll mit der vorliegenden empirischen Studie geschlossen werden.

Prof. Dr. Thorsten Posselt, Institutsleiter des Fraunhofer IMW erklärte dazu: »Mit der Studie verbindet das Fraunhofer IMW Wissenstransfer mit Innovation im digitalen Gesundheitsmarkt. Die gemeinsame Analyse mit den Gesundheitsforen Leipzig knüpft an vorherige Kooperationen an, die zukünftig fortgeführt werden.«

Im Rahmen der Onlineerhebung wurden rund 300 Mitarbeiter mit unterschiedlichen Positionen und Funktionen aus 148 GKVn und PKVn sowie deren Verbänden befragt. Für jeden der erhobenen Fachbereiche – Versorgung / Leistung, Kunde / Service, Marketing / Vertrieb, Personal / Organisation, Prozesse / IT, Recht / Compliance / Datenschutz, Strategie / Unternehmensentwicklung, Unternehmensplanung /

# Presseinformation

16. Mai 2018  
Seite 2

Controlling / Finanzen – wurde ein gesonderter Fragebogen entworfen. Um die Ergebnisse zu validieren, erfolgte im Anschluss daran eine schriftliche Befragung der Expertinnen und Experten aus den jeweiligen Fachbereichen. Ihre Aussagen flossen in Form von Zitaten in die Studie ein.

»Selbst wenn Big Data, Künstliche Intelligenz oder Virtual Reality aktuell in aller Munde sind, so es um die Medizin von morgen geht, die eigentliche Revolution, welche die Digitalisierung des Gesundheitswesens mit sich bringt, wird oft übersehen: die neue Rolle der Patienten. Sie sind nicht länger passive Zuschauer, sondern werden zu Managern ihrer Gesundheit. Dies gilt es bei allen Transformationsbemühungen nicht zu vergessen«, so Roland Nagel, Geschäftsführer der Gesundheitsforen Leipzig GmbH.

Als Fazit lässt sich festhalten: Die digitale Transformation des Krankenversicherungsmarktes ist bereits in vollem Gange und hat alle Fachbereiche erfasst. Es werden jedoch überall noch deutliche Ausbaupotenziale gesehen. Als externe Schwierigkeiten im Digitalisierungsprozess werden vor allem rechtliche Rahmenbedingungen, fehlende Standards und Unsicherheit über zukünftige Technologien gesehen. Intern bereitet den meisten Befragten die mangelnde digitale Kompetenz der Beschäftigten, fehlende zeitliche Ressourcen und die Umstellung bestehender IT-Systeme Schwierigkeiten. Etwa ein Drittel der Krankenversicherungen beschreiben zudem ihre Veränderungskultur als eher gering. Um den veränderten Wünschen der Kunden nach digitalen Angeboten Rechnung zu tragen und neue Versorgungsanwendungen zu entwickeln, kooperieren zwei Drittel der PKVen und 44 Prozent der GKVn mit Startups. Jede dritte GKV stellt zusätzliche Innovationsbudgets für strategische Digitalisierungsprojekte zur Verfügung. Auch die Kommunikationswege orientieren sich immer mehr an dem Verhalten der Versicherten. Über zwei Drittel der GKVn bietet mittlerweile eine App zur Selbstverwaltung der eigenen Daten an und auch der Austausch über Facebook ist keine Seltenheit mehr. In der Arbeitsorganisation nehmen dank der Digitalisierung Effizienz, Transparenz und Qualität durchschnittlich zwar eher zu, demgegenüber ist jedoch eine Abnahme der Motivation bei den Mitarbeitenden wahrzunehmen.

Die vollständige Studie steht Ihnen auf der [Website der Gesundheitsforen](#) zum kostenfreien Download zur Verfügung.

## Ihre Ansprechpartner:

Fraunhofer IMW  
Neumarkt 9-19, 04109 Leipzig  
Kommunikation

### **Dirk Böttner-Langolf**

Telefon +49 341 231039-250  
[dirk.boettner-langolf@imw.fraunhofer.de](mailto:dirk.boettner-langolf@imw.fraunhofer.de)

Gesundheitsforen Leipzig GmbH  
Marketing & Kommunikation

### **Vicki Richter-Worch**

Hainstraße 16, 04109 Leipzig  
Telefon +49 341 98988337  
[richter-worch@gesundheitsforen.net](mailto:richter-worch@gesundheitsforen.net)

Gruppe Preis- und Dienstleistungsmanagement

### **Dr. Marija Radić**

Telefon +49 341 231039-124  
[marija.radic@imw.fraunhofer.de](mailto:marija.radic@imw.fraunhofer.de)

Universität Leipzig

Professur für Dienstleistungsmanagement

### **Univ.-Prof. Dr. habil. Dubravko Radić**

Grimmaische Straße 12, 04109 Leipzig  
Telefon +49 341 97 33 860  
[radic@wifa.uni-leipzig.de](mailto:radic@wifa.uni-leipzig.de)

# Presseinformation

16. Mai 2018  
Seite 3

Mit rund 15.000 Kontakten sind die **Gesundheitsforen Leipzig** der Netzwerkpartner für die Akteure der Gesundheitsbranche. In User-Groups, Workshops und Fachsymposien bieten sie ihren Kunden verschiedene Kommunikationsplattformen und lassen sie an diesem Netzwerk teilhaben. Auf den über 30 themenspezifischen Veranstaltungen mit 1.800 Teilnehmern im Jahr diskutieren die Gesundheitsforen Leipzig über aktuelle Entwicklungen im Gesundheitswesen und generieren neues Wissen. Durch die Arbeit in interdisziplinären Teams entwickeln und implementieren sie als Wissensdienstleister praxisnahe Lösungen rund um das Management von Krankenversicherungen, Krankenhäusern und Pharmaunternehmen in Form von Beratung, Softwareentwicklung oder Datenanalysen. Ihr Anliegen ist es, den Wissenstransfer zwischen den Akteuren der Branche zu fördern und nachhaltig zu unterstützen. Als führender Anbieter von Business Intelligence und Analyselösungen engagieren sie sich auch im Bereich Forschung.

Das **Fraunhofer-Zentrum für Internationales Management und Wissensökonomie** entwickelt wissenschaftlich fundierte Lösungen für die Herausforderungen der Globalisierung. Unternehmen und Regionen profitieren von Potenzialanalysen, der Konzeption, Finanzierung und Umsetzung von internationalen Projekten und Netzwerkaktivitäten, der Analyse und Optimierung von Geschäftsmodellen bis hin zum Wissens- und Technologietransfer. Seit seiner Gründung im Jahr 2006 hat sich das Fraunhofer-Zentrum in Leipzig inhaltlich und strukturell stark weiterentwickelt. Mit einem international aufgestellten Team von 118 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus 16 verschiedenen Nationen erforscht das Leipziger Fraunhofer-Zentrum für Internationales Management und Wissensökonomie, bis 1.7. 2015 Fraunhofer-Zentrum für Mittel- und Osteuropa MOEZ, die Internationalisierung von Wirtschaft und Forschung. Das Institut hat im Jahr 2014 ein Big Data Center aufgebaut. Es verfügt über mehr als 220 Prozessoren und rund 450 Terabyte Speicherkapazität. Mit dieser technischen Infrastruktur und der wirtschaftswissenschaftlichen Expertise des Instituts unterstützt das Fraunhofer-Zentrum Kunden bei ihrem Weg in die Digitalisierung der eigenen Prozesse und Geschäftsmodelle. Das internationale und interdisziplinäre Expertenteam am Leipziger Fraunhofer-Zentrum bündelt seine wirtschafts-, sozial-, politik- und kulturwissenschaftliche Kompetenz, um Fragen zu Unternehmensentwicklung im internationalen Wettbewerb, Wissens- und Technologietransfer und Nachhaltigkeitsmanagement und Infrastrukturökonomie zu erforschen und zu beantworten.