

Pressemitteilung

Dunkelverarbeitung: Nur mit menschlicher und künstlicher Intelligenz zum Erfolg?

[Leipzig, 14.11.2018] Die Erkenntnis über die Notwendigkeit einer reibungslosen Zusammenarbeit von IT und den verschiedenen Fachbereichen in Unternehmen der Gesundheitsbranche ist seit den Themen Digitalisierung, Big Data oder Künstlicher Intelligenz kein Novum mehr. Auch Krankenkassen haben die Wichtigkeit der Verzahnung von digitalisierten Prozessabläufen und fachlichem Knowhow erkannt und stellen nach und nach auf Dunkelverarbeitungsvorgänge um. Hierbei handelt es sich um automatisierte Standardverfahren, bei der die Datenverarbeitung im Hintergrund ohne das Eingreifen eines Mitarbeiters abläuft. Viele Krankenkassen arbeiten in diesem Zusammenhang mit Dienstleistern zusammen, die es sich zur Aufgabe gemacht haben, die Effizienzsteigerung und Kostenminimierung im Tagesgeschäft der Kassen zu optimieren. Doch das Potential ist noch längst nicht voll ausgeschöpft. Die Datenübertragungen sowie deren –Auslesung stellen die Krankenversicherungen vor logistische Herausforderungen. Die Vollautomatisierung von Standardprozessen bleibt daher häufig noch Zukunftsmusik. Beim 3. Fachsymposium “Dunkelverarbeitung in der Krankenversicherung” der Gesundheitsforen trafen sich dazu am 12. November rund 70 Vertreter der Gesundheitsbranche in Leipzig, um sich über Status Quo, Entwicklungsmöglichkeiten sowie Chancen und Risiken der Dunkelverarbeitung auszutauschen.

Durch das Fachsymposium führte Gilda Westermann aus dem Bereich Informationstechnologie der BARMER. Sie selbst gab zu, noch vor ein paar Jahren für eine klare Hierarchie zwischen Fachabteilungen und IT plädiert zu haben, heute allerdings sehe sie eine crossfunktionale Zusammenarbeit als essentiell für eine effektive Zukunftsentwicklung an.

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-300 | **F** +49 341 98988-9301 | **E** kontakt@gesundheitsforen.net | **I** www.gesundheitsforen.net
Geschäftsführer: Dipl.-Inform. (FH) Roland Nagel, Executive MBA (HSG), Dipl.-Winf. Axel Schmidt | Amtsgericht Leipzig HRB 25802 | USt-IdNr.: DE268809429
Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 98 41 58 | SWIFT-BIC: WELA DE 8L | IBAN: DE27 8605 5592 1100 9841 58



Wie eine solche Zusammenarbeit aussehen kann, stellte zu Beginn Andre Wietusch, kommissarischer Geschäftsbereichsleiter Strategie und Verträge der AOK Niedersachsen vor. Zusammen mit der atacama Software GmbH wurde für den zahnärztlichen Bereich der AOK Niedersachsen ein standardisiertes Analysetool integriert, das es ermöglicht, ärztliche Gutachten, die meistens sowohl aus exakten Werten aber auch aus Freitexten bestehen, mithilfe einer Kombination aus Datenauslese und Syntaxanalyse in ein einheitliches Kategoriensystem zu überführen. Fehlerhaft oder überflüssig ausgestellte Gutachten sind immer noch hohe Kostenverursacher im zahnmedizinischen Bereich der Krankenkassen. Die unterschiedlichen Entscheidungskriterien an den verschiedenen Standorten führten in der Vergangenheit nicht selten zu unterschiedlichen Bewertungen der Sachfälle. Das Analysetool macht eine standardisierte Gutachtenerstellung möglich und das individuelle Entscheiden von Sachbearbeitern hinfällig. Die Hälfte der Gutachten können laut Wietusch bei der AOK Niedersachsen so dunkelverarbeitet werden. Der Mehrwert liegt auf der Hand: Steigerung der Prozessqualität, Wettbewerbsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit sowie natürlich Zukunftsorientierung. Denn wie André Wietusch weiter erklärte,

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-300 | F +49 341 98988-9301 | E kontakt@gesundheitsforen.net | I www.gesundheitsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Inform. (FH) Roland Nagel, Executive MBA (HSG), Dipl.-Winf. Axel Schmidt | Amtsgericht Leipzig HRB 25802 | USt-IdNr.: DE268809429

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 98 41 58 | SWIFT-BIC: WELA DE 8L | IBAN: DE27 8605 5592 1100 9841 58

konnten durch die Einführung des Analysetools vorher als unwirtschaftlich geltende Standorte innerhalb von wenigen Monaten wieder wirtschaftlich sein.

Ganz ohne menschliches Fachwissen geht es dann aber trotzdem noch nicht: die Kategoriensysteme können zwar jederzeit angepasst und feinjustiert werden, Sachbearbeiter können und müssen sich jedoch über fehlerhaft ausgestellte Gutachten des Tools hinwegsetzen. Wie der Geschäftsbereichsleiter treffend formulierte, komme man nur mit menschlicher und künstlicher Intelligenz zum Erfolg. Mit einer Dunkelverarbeitungsquote von 50 Prozent blicke er zuversichtlich in die Zukunft.

Wie läuft es mit der Dunkelverarbeitung bei der Techniker Krankenkasse?

Thomas Kainer, aus dem Fachbereich Systemmanagement der Techniker Krankenkasse (TK) sprach bereits zum dritten Mal vor diesem Plenum. Derzeit läuft bei der TK die dritte Runde der Dunkelverarbeitungsprojekte an. Kainer ist der Ansicht, dass das Potenzial der Dunkelverarbeitungsintegration noch nicht voll ausgeschöpft ist. Aktuell werden 75 Prozent der Dokumente bei der TK maschinell verarbeitet, doch am Anfang der Prozessumstellung war eine Dunkelverarbeitungsquote nicht messbar. Mittlerweile läge sie bei 30 bis 33 Prozent, so Kainer. Für ihn gibt es viele Prozesse, wie etwa die Einkommensnachfrage, die prädestiniert für die Dunkelverarbeitung sind, aber immer noch nicht überall vollautomatisiert in den Krankenversicherungen ablaufen. Andere wiederum, wie Steuerbescheide, binden in hohem Maße Mitarbeiterkapazitäten und würden als vollautomatisierte Prozesse einen großen Anteil zur Kosteneinsparung und Effizienzsteigerung beitragen.

Auch der Pflegebereich nimmt mit seiner Vielzahl an Rechnungen einen großen Teil im Tagesgeschäft der Krankenkassen ein, gerade deshalb, weil die Rechnungen von unterschiedlichen Institutionen stammen, die sich untereinander nicht absprechen, erklärte Kainer. Momentan arbeitet die TK mit ihrem Projekt "TKPro" an einer Steigerung der Dunkelverarbeitungsquote, indem abgebrochene Prozessdurchläufe durch "nachgelagerte", manuell initiierte Dunkelverarbeitung wieder in den Vorgangskreislauf aufgenommen werden können. Kainer ist optimistisch, dass sie auch in Zukunft weitere Themen für die Etablierung von Dunkelverarbeitungsprozessen finden und dabei das bisherige Umsetzungs-Knowhow auf andere Prozessabläufe adaptieren können.

Spaß beim Datentransfer für den Versicherten?

Einen weiteren Impuls zum Stichwort systematisierte Dateneingangskanäle gaben Robert Leubner, Marketingleiter der BKK Linde, und Jens Dommel von der CompuGroup Medical Deutschland. Mit der "BKK Linde Service App" und einer digitalen Patientenakte, sollte das Problem gelöst werden, um die

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-300 | F +49 341 98988-9301 | E kontakt@gesundheitsforen.net | I www.gesundheitsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Inform. (FH) Roland Nagel, Executive MBA (HSG), Dipl.-Winf. Axel Schmidt | Amtsgericht Leipzig HRB 25802 | USt-IdNr.: DE268809429

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 98 41 58 | SWIFT-BIC: WELA DE 8L | IBAN: DE27 8605 5592 1100 9841 58

sinkende Motivation bei Zusendungen von relevanten Patientendaten und -unterlagen bei den Versicherten zu fördern. Die BKK Linde wollte einen Prozess schaffen, wie Patienten mit Spaß beim Datentransfer mitmachen und damit einen reibungslosen Prozessablauf unterstützen, so Leubner. Ziel war es, 100 Prozent voll strukturierter Datensätze im Eingangskanal sichern zu können. Denn die Qualität und Vollständigkeit von Daten sind bei der Dunkelverarbeitung maßgeblich. Auch die Arbeitgeber haben ein Interesse daran, systematisiert über Krankheitsfälle und Arbeitsunfähigkeit ihrer Mitarbeiter informiert zu werden, ist sich Leubner sicher. Die Verlagerung der Inputprozesse zum Verursacher war der Kerngedanke hinter der App-Entwicklung, erklärte Jens Dommel. Dafür werden allerdings eine reibungslose Vernetzung, die Prüfung digitaler Identitäten sowie datenschutzkonforme Abläufe notwendig. Trotzdem sei die Weiterverwertung von dunkelverarbeiteten Daten im Endnutzen für ihn die Zukunft, so Leubner.



Robert Leubner, Leiter Marketing BKK Linde (links), Jens Dommel, General Manager, CompuGroup Medial Deutschland AG

Dunkelverarbeitung als Lösung gegen Fachkräftemangel?

Dass Dunkelverarbeitung nicht nur bei großen Krankenkassen eine Rolle spielt, zeigte die BKK Pfalz, die durch Jens Schmitt, Leiter Unternehmensentwicklung und Prozesse, vertreten wurde. Die Auslöser, sich dort stärker mit dem Thema Dunkelverarbeitung und Automatisierung auseinanderzusetzen, waren vor allem der steigende Fachkräftemangel, erhöhtes Fluktuationsaufkommen sowie Motivationslosigkeit unter den Mitarbeitern. Die BKK Pfalz wollte ein Produkt nutzen, dass als "Datendrehscheibe" fungieren

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | T +49 341 98988-300 | F +49 341 98988-9301 | E kontakt@gesundheitsforen.net | I www.gesundheitsforen.net
Geschäftsführer: Dipl.-Inform. (FH) Roland Nagel, Executive MBA (HSG), Dipl.-Winf. Axel Schmidt | Amtsgericht Leipzig HRB 25802 | USt-IdNr.: DE268809429
Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 98 41 58 | SWIFT-BIC: WELA DE 8L | IBAN: DE27 8605 5592 1100 9841 58

konnte und für Mitarbeiter schnell erlernbar war. Sie konnten dadurch ihre Dunkelverarbeitungsquote auf 90 Prozent steigern.

Dass Dunkelverarbeitung mehr als eine positive Auswirkung auf die Wirtschaftlichkeit des Tagesgeschäftes von Krankenkassen haben kann, wurde in allen Vorträgen deutlich. Auch die anschließenden Diskussionen zeigten, dass Kritikpunkte und Herausforderungen dankend angenommen werden, um zukünftige Prozessabwicklungen stetig optimieren zu können.

Gilda Westermann resümierte, dass die Motivation und die Zielsetzungen der Krankenkassen, ihre Prozessabläufe zu automatisieren, und die Umsetzung durch verschiedene Modelllösungen zwar recht unterschiedlich ausfallen können, allen gemeinsam jedoch der Wunsch nach einer engen Vernetzung von Prozessstrukturen und einer steigenden Implementierung von digitalen Daten ist.

Weitere Informationen erhalten Sie unter www.gesundheitsforen.net/dunkelverarbeitung

Ihre Ansprechpartnerin

Vicki Richter-Worch

Marketing & Kommunikation

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

T +49 341 98988-337 | **F** +49 341 98988-9301 | **E** richter-worch@gesundheitsforen.net

Über die Gesundheitsforen

Mit rund 15.000 Kontakten sind die Gesundheitsforen der Netzwerkpartner für die Akteure der Gesundheitsbranche. Auf über 30 themenspezifischen Veranstaltungen mit rund 1.800 Teilnehmern im Jahr diskutieren wir gemeinsam mit unseren Kunden aktuelle Entwicklungen im Gesundheitswesen und generieren daraus neues Wissen.

Durch die Arbeit in interdisziplinären Teams entwickeln und implementieren wir als neutraler Wissensdienstleister praxisnahe Lösungen rund um das Management von Krankenversicherungen, Krankenhäusern und Pharmaunternehmen in Form von Beratung, Softwareentwicklung oder Datenanalysen. Unser Anliegen ist es, den Wissenstransfer zwischen den Akteuren der Branche zu fördern und nachhaltig zu unterstützen.

Als ein führender Anbieter von Business Intelligence und Analyselösungen engagieren wir uns zudem im Bereich Klinische- und Versorgungsforschung und lassen hierbei unsere mehrjährige Erfahrung im Aufbau und Betrieb von medizinischen Registern mit einfließen.

Gesundheitsforen Leipzig GmbH

Hainstraße 16 | 04109 Leipzig | **T** +49 341 98988-300 | **F** +49 341 98988-9301 | **E** kontakt@gesundheitsforen.net | **I** www.gesundheitsforen.net

Geschäftsführer: Dipl.-Inform. (FH) Roland Nagel, Executive MBA (HSG), Dipl.-Winf. Axel Schmidt | Amtsgericht Leipzig HRB 25802 | USt-IdNr.: DE268809429

Bankverbindung: Sparkasse Leipzig | Bankleitzahl: 860 555 92 | Kontonummer: 1100 98 41 58 | SWIFT-BIC: WELA DE 8L | IBAN: DE27 8605 5592 1100 9841 58