



Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen

# Outsourcing der IT-Services

Die Digitalisierung des Gesundheitswesens schreitet in großen Schritten voran, denn neue Entwicklungen in den Bereichen der Telemedizin und die digitale Vernetzung verschiedener Akteure bieten großes Potential für alle Beteiligten. Die kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen (KVN) ist mittendrin in diesen innovativen Transformationen – etwa als aktive Teilnehmerin im Projekt KBV Zukunftspraxis. Um den steigenden Anforderungen an die Datensicherheit und die eigene IT gerecht zu werden, hat die KVN sich nach einem Partner umgesehen, der sie in diesen Bereichen unterstützt und entlastet.

Die Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen ist das Bindeglied zwischen Ärzt\*innen, Patient\*innen und den Krankenkassen und betreibt als solche umfangreiche Informationssysteme, IT-Infrastruktur und Anwendungen. So stellt sie IT-Serviceleistungen für ihre ca. 16.500 Mitglieder bereit und organisiert die Kommunikation mit den anderen kassenärztlichen Vereinigungen und den Krankenkassen. Die KVN stellt zudem über Web-Portale Informationsleistungen und weitere Services für Patient\*innen und die Öffentlichkeit bereit. Aufgrund der hohen Abhängigkeit aller Unternehmensbereiche von der IT-Infrastruktur hat die Sicherstellung ihres reibungslosen Betriebs hohe Priorität.

## IT-Sicherheit, Standardisierung und Infrastruktur

**Die Aufgabe:** Die gesetzlichen Vorgaben zum Daten- und Sozialdatenschutz im Umgang mit Sozial- und Gesundheitsdaten müssen berücksichtigt werden. Die KVN ist deshalb auf ein zuverlässiges Compliance Management angewiesen, das einen rechtskonformen Betrieb sicherstellt. Um schnell auf sich ändernde Anforderungen reagieren zu können und eigene Mitarbeiter\*innen zu entlasten, sollte die Verwaltung der IT-Umgebung zudem vereinfacht und standardisiert werden. Gewünscht war eine Steigerung der Sicherheit, Zuverlässigkeit, Geschwindigkeit und Qualität der IT-Prozesse sowie ihr ITIL-konformer Betrieb. Wichtig war außerdem, dass der Kostenaufwand für IT-Betrieb, Verwaltung und Innovation überschaubar bleibt.

**Die Lösung:** Es wurde ein Outsourcing der IT-Services in georedundante Rechenzentren der Telekom in Deutschland vorgenommen. Auch Storage, Backup und Restore sowie Langzeitarchive wurden umgezogen. Die Telekom kümmert sich um Applikation Management, Datenbankbetrieb, Mailing und Managed Operating Systems. Sämtliche IT-Prozesse wurden auf ITIL umgestellt. Plattform, Infrastruktur und Software erhält die KVN als Serviceleistung.

**Die Vorteile:** Nutzer\*innen und Mitarbeiter\*innen sind äußerst zufrieden: der reibungslose Betrieb und die Überwachung der IT-Infrastruktur sind gewährleistet und die hohen Anforderungen an den Datenschutz werden erfüllt. Die Lösung ermöglicht der KVN einen strukturierten Eigenbetrieb mit Servicelevel und macht sie unabhängig von extern zugekauften IT-Fachkräften. Somit bleiben auch die Kosten kalkulierbar. Dank der Entlastung im IT-Betrieb kann die KVN sich auf ihre Kernprozesse konzentrieren und ihre komplexe Anwendungslandschaft weiterentwickeln. Sie gewinnt an Agilität und kann auch hochspezialisierte Projekte kurzfristig umsetzen.



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

## Die Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen

Die Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen (KVN) ist die Landesvertretung der ca. 16.500 für die ambulante Versorgung zugelassenen Ärzt\*innen und Psychotherapeut\*innen in Niedersachsen. Gemeinsam mit ihren Mitgliedern sorgt sie dafür, dass die ambulante medizinische Versorgung in Niedersachsen flächendeckend und rund um die Uhr auf hohem Qualitätsniveau gewährleistet ist. Sie gliedert sich in elf Bezirksstellen, die die wohnortnahe Betreuung der KVN-Mitglieder übernehmen. Eine Kernaufgabe der Kassenärztlichen Vereinigung Niedersachsen ist der so genannte „Gewährleistungsauftrag“. Er besagt, dass die Kassenärztlichen Vereinigungen gegenüber den Krankenkassen die Gewähr dafür übernehmen, dass alle vertragsärztlichen Leistungen ordnungsgemäß erbracht werden. Die KVN berät ihre Mitglieder zudem in allen Fragen rund um die Niederlassung, Praxisführung und Abrechnung. Auch in den Bereichen Qualitätssicherung und Fortbildung ist sie kompetente Ansprechpartnerin für die Arztpraxen.

## Stabiler und rechtskonformer Betrieb

Das Grundbedürfnis der KVN war die Sicherstellung des reibungslosen Betriebs und der Überwachung der IT-Infrastruktur. Aufgrund der hohen Abhängigkeit aller Unternehmensbereiche von der IT-Infrastruktur muss sichergestellt sein, dass stets ausreichende technische Kapazitäten vorhanden sind, um die betrieblichen Arbeitsabläufe zu gewährleisten und zu optimieren. Zudem unterliegen die IT-Services der KVN höchsten Anforderungen an Vertraulichkeit, Informationssicherheit und Datenschutz. Im Rahmen der Datenverarbeitung werden neben hoch vertraulichen Abrechnungsinformationen auch Daten verarbeitet, die als Sozialdaten qualifiziert sind. Die Verarbeitung dieser Daten, wie auch deren Übertragung, Speicherung und Löschung, muss unter Einhaltung der gesetzlichen Datenschutzbestimmungen, insbesondere den Vorgaben des Sozialdatenschutzes, erfolgen. Dank des Outsourcing der IT-Services spart die KVN eigene Ressourcen und kann sich auf ein funktionierendes Compliance Management verlassen. Für das rechtskonforme Sozialdatenhosting in den entsprechend zertifizierten, hochsicheren Rechenzentren sorgt die Telekom. Auch die lückenlose Überwachung der IT-Infrastruktur ist Teil der Service-Leistung.

## Innovationskraft dank Standardisierung

Die Vereinfachung der Verwaltung und die Standardisierung der IT-Umgebung sind wichtig, um eine schnelle und flexible Reaktion auf sich ändernde Anforderungen gewährleisten zu können. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) fungiert hier als Treiber für ein effizientes IT-Servicemanagement. Bei der KVN wurde der ITIL-konforme Betrieb inklusive Lifecycle Management eingeführt. Dank des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, der Teil des ITIL-Frameworks ist, bleibt die KVN innovativ und flexibel.

**„Die positiven Auswirkungen der Standardisierung spüren wir bereits. Die angestrebte Qualität der IT-Landschaft haben wir mit Hilfe der Telekom erreicht und können diese auch messen.“**

Ralph Hoffrichter, IT-Leiter,  
Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen

## Ressourcen-Optimierung

Der Betrieb und die Verwaltung einer IT-Struktur sind mit einem erheblichen finanziellen Aufwand verbunden. Die Unternehmensprozesse müssen regelmäßig optimiert und an die Anforderungen der LBU's angepasst werden. Hochspezialisierte Projekte müssen kurzfristig und zu minimalen Kosten umgesetzt werden. Die eigene IT-Abteilung stößt hier schnell an ihre Grenzen, einfach weil die entsprechende Anzahl an Mitarbeitenden dafür fehlt. Dank der Zusammenarbeit mit der Telekom stehen der KVN für solche Herausforderungen jetzt jederzeit die passenden Ressourcen zur Verfügung.

### Kundensteckbrief

<b>Name:</b>	Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen
<b>Hauptsitz:</b>	Hannover
<b>Mitarbeiter*innen:</b>	ca. 700
<b>Mitglieder:</b>	ca. 16.500



### Kontakt

Ihr persönlicher Kundenberater  
public.referenz@telekom.de

### Herausgeber

Deutsche Telekom Business Solutions GmbH  
Landgrabenweg 151  
53227 Bonn



ERLEBEN, WAS VERBINDET.