

NACHBERICHT

4. Fachtagung Assecuranz 2015

Digitalisierung: Quo vadis Personenschaden?

Köln, 13. Oktober 2015. **Das Personenschadenmanagement ist im Zeitalter von Bits und Bytes angekommen. Wie aber lassen sich Daten und deren Controlling systematisch für ein effizientes Personenschadenmanagement nutzen? Dieser Frage ging die diesjährigen Fachtagung Assecuranz – von ACTINEO, e.Consult und rehabcare veranstaltet – nach. Innovation und Best practice rund um Smart Data, Workflowsteuerung, aber auch medizinische Fortschritte standen im Fokus der Vorträge.**

Auch in diesem Jahr diskutierten Experten und Praktiker aus den Versicherungssparten KH, AH und U auf der Fachtagung Assecuranz ein brandaktuelles Zukunftsthema: die Digitalisierung im Personenschadenmanagement. Das ausgebuchte Event am 1. Oktober in Köln schlug einen thematischen Bogen von den Chancen und Risiken der Digitalisierung für Wirtschaft und Gesellschaft zur Operationalisierung im Personenschadenmanagement. Eingeladen hatte ACTINEO, der Spezialist für effizientes Personenschadenmanagement, gemeinsam mit e.Consult und rehabcare. ACTINEO-Geschäftsführer Olav Skowronnek sprach von einem Paradigmenwechsel für die Branche, der nicht zuletzt einen Wandel in den Köpfen aller Beteiligten erfordere. Er betonte ferner: „Um vom reinen Big-Data- zum Smart-Data-Status zu gelangen, sollte im Personenschadenmanagement in den nächsten Jahren die systematische Erfassung, Normierung und Codierung von Personenschadendaten ganz oben auf der Prioritätenliste stehen.“

Die Vorträge im Einzelnen

Von Datenpunkten und Datenrauschen

Was das „große Rauschen der Daten“ für die Entwicklung von Wirtschaft und Gesellschaft bedeutet, lotete einleitend Stephan Sigrist, Gründer und Leiter des Schweizer Thinktanks W.I.R.E., in seinem Vortrag aus. In welche Zukunft führen Trends wie intelligente Infrastruktur, künstliche Intelligenz in der Arbeitswelt, das Internet der Dinge oder die nächste digital getriebene industrielle Revolution den Menschen, dessen ganzes Leben zudem online ist? Stehen am Ende der „perfekte Kapitalismus“ und unfehlbare „holistische Vorhersagemaschinen“ für Klima und Marktentwicklung, wie es US-amerikanische Forscher vorhersagen? Oder wird die Zukunft in einer Datengesellschaft ein Maß an Überforderung und Standardisierung mit sich bringen, die in abnehmende Transparenz und reduzierte

Perspektiven für den Einzelnen umschlagen? Der Assecuranz riet Sigrist, die Chancen der Digitalisierung gezielt prozess-, nutzen- und kundenorientiert für sich zu ergreifen und eine entsprechende Datenkultur aufzubauen. Dazu brauche es auch Mut für Experimente.

Wie digital ist der Personenschaden?

Über den Status quo zum Thema Digitalisierung von Personenschäden informierte Dr. Jochen Tenbieg, Head of Global Claims der Allianz SE. Als vermeintlich dauerhaft individuell und manuell zu behandelnde Schäden seien die Möglichkeiten der Digitalisierung noch kaum umfassend identifiziert oder gar in einem nennenswerten Umfang realisiert. Eine systematische Erfassung der medizinischen Fakten fehle bislang ebenso, wie eine Analyse und der sich hieraus für die Schadenregulierung ergebenden Erkenntnisse. Angesichts der Tatsache, dass es sich beim Gesundheitswesen um eine Industrie handele, die bereits allgemein gültige Branchen- und teilweise weltweit geltende Standards entwickelt habe, sei es verwunderlich, dass diese Standards zwar im Bereich der Krankenversicherung, nicht aber bei Personenschäden in Kraftfahrt- oder Haftpflichtschäden genutzt würden. Und letztlich gelte es Abschied davon zu nehmen, dass der Personenschaden auch in Zukunft „Manufaktur“ bleibe und nicht wie andere Schadenbereiche „industrialisiert“ und damit digitalisiert werde.

Datengetrieben: Benchmarking und Workflowsteuerung

Das Datencontrolling im Personenschaden möchten in Zusammenarbeit mit ACTINEO auch Roland Berger Strategy Consultants vorantreiben. Deren Partner Jürgen Thiele stellte die Möglichkeiten vor, im Roland Berger Kfz-Schadenbenchmark mithilfe aktueller Methodik Performancetreiber und Potenziale präzise zu lokalisieren. Interne und externe Benchmark-Analysen – beim Kfz-Sachschaden inzwischen breit etabliert – sollen nun durch die Kooperation mit ACTINEO auch für den Personenschaden möglich sein. Als erstes Modul gehe der HWS-Schadenbenchmark an den Start, so Thiele.

Ihr Pilotprojekt „Cockpit“ zur digitalen Workflowsteuerung im Personenschadenmanagement stellten Betina Hähnlein, Senior-Referentin vom Verband öffentlicher Versicherer, und Kerstin Leitner, Gruppenleiterin der SV Sparkassenversicherung Gebäudeversicherung AG, vor. In Zusammenarbeit mit ACTINEO wurden Personenschäden systematisch erfasst, codiert und in eine flexible Datenbank als Integrator aller Prozesse und Unterlagen eingepflegt. Über das Cockpit, das seit Juli 2015 in der Produktivschaltung ist, können die Sachbearbeiter nun fallbezogen codierte Verletzungsportfolios heranziehen, diese ergänzen und bearbeiten. Vergleichsdaten unterstützen automatisch bei der Kostenanalyse und beim Benchmarking.

Unter anderem könnten im Cockpit abweichende Heilverläufe und reha-relevante Verletzungen schneller erkannt werden, so die beiden Referentinnen.

Fortschritte in der Medizin

Innovationen im medizinischen Bereich, die die Personenschadeneinschätzung beeinflussen könnten, präsentierte Dr. med. Meike Rehfeldt, Fachärztin für Chirurgie und Gefäßchirurgie und Gutachterin im Personenschaden. Fortschritte in der Diagnostik wie der 3D-Modus erleichterten die Beurteilung und die Versorgung von Verletzungen. Neue Materialien und Methoden bei der Frakturversorgung oder der Behandlung von Knorpelschäden („Tissue Engineering“) versprechen günstigere Heilungsverläufe und kürzere Arbeitsausfallzeiten bei den Geschädigten. Bei den gefürchteten Pseudarthrosen gebe es vielversprechende alternative Ansätze, die die herkömmliche operative Therapie ersetzen könnten. Endoprothetik, Protetik und Neuroprothetik machten ebenfalls rasche Fortschritte, so Dr. Rehfeldt. Insbesondere hier müssten potenzielle psychosomatische Besserungen und weniger AU-Tage beim Patienten den hohen Kosten gegenübergestellt werden.

Wertvolle Gutachter

Dass Hightech-Prothesen schon in Gerichtsfällen und damit in der Praxis angekommen sind, konnte Otto Höher, Partner/Rechtsanwalt der BLD Bach Langheid Dallmayr Rechtsanwälte Partnerschaftsgesellschaft mbB bestätigen. Sein Vortrag rückte den medizinischen Sachverstand in den Mittelpunkt, der für die faire und kalkulierbare Regulierung eines Personenschadens unabdingbar sei. Wichtig bei der Auswahl und Einschätzung eines Gutachters seien dessen ausreichende Qualifizierung, das richtige Rollenverständnis („Arzt als Gutachter, nicht als Therapeut“) und ein ausführliches Briefing inklusive der richtigen Fragestellungen. Mechanismen im Sachverständigenbereich unterlägen jetzt schon einem gewissen Controlling, etwa die Abgabe in eine Fachabteilung nach Wertgrenzen oder Zielläufen. Eine weitergehende Automatisierung hält Höher bei kleinen Schäden für möglich; bei Großschäden – und da pflichtete er seinen Vorrednern bei – habe die individuelle Beschaffenheit des Falles Priorität.

Über ACTINEO

Die ACTINEO GmbH ist ein unabhängiger, auf Personenschadenmanagement spezialisierter Dienstleister. Seit seiner Gründung 2009 hat sich das Unternehmen zum Marktführer für effiziente und ganzheitliche Lösungen im Personenschadenmanagement entwickelt und ist heute ein stark wachsender Player mit derzeit rund 135 Mitarbeitern. Im Auftrag von Versicherungsunternehmen leistet das Kölner Unternehmen medizinisch kompetente Unterstützung im gesamten Schadenmanagementprozess, damit Personenschäden schnell und angemessen reguliert werden können. Die Kernkompetenzen des Unternehmens fußen auf dem IDM-Prinzip, das die Bereiche Informationsbeschaffung (**ACTIVEINFO**), Schadenmanagement auf fundierter Datenbasis (**ACTIVEDATA**) sowie die medizinische Begutachtung und (Risiko-)Bewertung (**ACTIVEMED**) umfasst. Seinen Kunden stellt ACTINEO mit einem eigens entwickelten, EDV-gestützten Expertensystem umfangreiche Controlling-Daten zur Verfügung – die Basis für eine gezielte Steuerung von Personenschäden in allen Segmenten.

Weitere Informationen unter www.actineo.de

Über e.Consult

Die e.Consult AG ist Experte für vertrauliche Business-Kommunikation und steht für einfache, sichere und strukturierte Vernetzung von Geschäftspartnern wie Rechtsanwälten und Versicherungen, die vertrauliche Dokumente und strukturierte Daten austauschen.

Weitere Informationen unter www.e-consult.de

Über rehabcare

Die rehabcare GmbH ist eines der größten Dienstleistungsunternehmen im Rehabilitations- und Case-Management in Deutschland und in den Bereichen Medizin-Management, berufliches Reha-Management, Pflege-Management sowie Technik-Management aktiv.

Weitere Informationen unter www.rehabcare.net