



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2017

Implementierung ausschließlich elektronischer Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit

Zertifikate mit Auszeichnung, Preis der IVSS für gute Praxis – Wettbewerb Europa 2019

Sozialversicherungsanstalt
Polen

Erscheinungsjahr: 2019

www.issa.int

Zusammenfassung

Seit dem 1. Dezember 2018 ist es nach polnischer Rechtsordnung gesetzlich vorgeschrieben, medizinische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen nur noch in Form eines elektronischen Formulars auszustellen (e-ZLA). Eine Woche nach Inkrafttreten der Verordnung wurden mehr als 99 Prozent der ärztlichen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen elektronisch ausgestellt.

Das erzielte Ergebnis ist ein großer Erfolg, wenn man bedenkt, dass im Vorjahr nur 6,4 Prozent der Bescheinigungen elektronisch ausgestellt wurden.

Dieses Ergebnis ist das Resultat sämtlicher Aktivitäten der Sozialversicherungsanstalt (Zakład Ubezpieczeń Społecznych – ZUS), um alle Beteiligten (Ärzte, medizinische Einrichtungen, Hersteller medizinischer Apps, Arbeitgeber, Patienten, ZUS-Mitarbeiter) auf die Veränderungen vorzubereiten. Darüber hinaus hat die ZUS die e-ZLA vor dem gesetzlichen Datum verbreitet, ab dem Ärzte zur Verwendung des Formulars verpflichtet sind. Die Aktivitäten der ZUS sind oft einzigartig und innovativ und bestehen aus schnellen Reaktionen auf die Bedürfnisse der Projektbeteiligten. Das Projekt ermöglichte es der ZUS, aktiv mit den Kunden zusammenzuarbeiten und erstmals viele Tätigkeiten außerhalb der eigenen Einrichtungen durchzuführen.

Frage oder Herausforderung

Auf welche Frage oder Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein? Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung.

In der polnischen Rechtsordnung ist die ärztliche Bescheinigung über die Arbeitsunfähigkeit die Grundlage für die Feststellung des Anspruchs auf Krankengeld und eine Rechtfertigung für die Abwesenheit eines Arbeitnehmers von der Arbeit. Das Krankengeld kann von der ZUS oder dem Arbeitgeber bezahlt werden.

Die ZUS ermächtigt Ärzte zur Ausstellung ärztlicher Bescheinigungen, die ab Januar 2016 kostenlos über das ICT-System der Institution ausgestellt werden können. Bis Ende 2015 wurden ärztliche Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen nur in Papierform ausgestellt. Seit Januar 2016 hat die elektronische Serviceplattform der ZUS (PUE ZUS) unter anderem neue Funktionalitäten eingeführt, die es Ärzten ermöglichen, medizinische Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen in elektronischer Form (e-ZLA) auszustellen. Ab September 2016 war es auch möglich, elektronische ärztliche Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen durch medizinische Apps, die von Wirtschaftsunternehmen erstellt wurden, an die ZUS zu übermitteln.

Das Portal PUE ZUS stellt auch den Beitragszahlern (Arbeitgebern) Dienstleistungen rund um das e-ZLA zur Verfügung. Die vom Auftraggeber ausgestellten e-ZLA sind auch für die Versicherten über das Portal sichtbar.

Die e-ZLAs waren bei den Ärzten nicht beliebt. Im November 2017 wurden nur 6,4 Prozent aller ärztlichen Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen in elektronischer Form ausgestellt, wobei die Ärzteschaft auf eine Reihe von Barrieren hinwies, die ihre Verwendung zur Übermittlung von Informationen über Arbeitsunfähigkeit verhinderten.

Eine weitere Herausforderung bestand darin, die Arbeitgeber davon zu überzeugen, PUE ZUS-Profilen einzurichten, die es ihnen ermöglichen, die ärztlichen Bescheinigungen über die

Arbeitsunfähigkeit von Arbeitnehmern per E-Mail zu erhalten, ohne dass Ärzte Bescheinigungen aus dem System ausdrucken müssen.

Da die Frist für die ausschließliche Ausgabe von e-ZLA auf den 1. Dezember 2018 festgelegt wurde, musste die ZUS mehrere Maßnahmen ergreifen, um alle Beteiligten (Ärzte, medizinische Einrichtungen, Hersteller medizinischer Apps, Arbeitgeber, Patienten, ZUS-Mitarbeiter) auf die Änderungen vorzubereiten.

Bewältigung der Herausforderung

Welches waren die Hauptziele des Plans oder der Strategie zur Bewältigung der Frage oder Herausforderung? Zählen Sie die Hauptelemente des Plans oder der Strategie auf und beschreiben Sie sie kurz, indem sie besonders auf innovative Ansätze und erwartete oder beabsichtigte Auswirkungen eingehen.

Zu den Aktivitäten, die von der ZUS am Hauptsitz und auf lokaler Ebene geplant und durchgeführt wurden, gehören:

- Einführung des dritten elektronischen Signaturverfahrens für e-ZLA;
- Ermöglichung, dass die vom Arzt beauftragten Personen elektronische ärztliche Bescheinigungen ausstellen können;
- Erleichterung der Entwicklung von Apps zur Ausstellung elektronischer ärztlicher Bescheinigungen durch Hersteller medizinischer Apps (Bau eines Simulators für Testumgebungen);
- Verbreitung von e-ZLAs vor dem gesetzlich vorgeschriebenen Zeitpunkt der Implementierung von ZUS.

Von April bis Mai 2018 wurde eine Testumgebung zur Verfügung gestellt, die es Wirtschaftsunternehmen ermöglicht, e-ZLA-Anwendungen in Verbindung mit dem ZUS-System zu entwickeln.

Im Mai 2018 halfen e-ZLA-Berater in den Kundendienststellen aller ZUS-Einheiten:

- Fragen von Ärzten, Versicherten und Kostenträgern nach den e-ZLA-Regeln zu klären;
- alle Kundengruppen über die Vorteile von e-ZLA zu informieren;
- Informationen über die Einrichtung von e-ZLA-Profilen im PUE ZUS-Portal zu erklären.

Von Mai bis Dezember 2018 nutzten mehr als 387 200 Kunden die Beratungsleistungen von e-ZLA. Es gab Informations- und Werbematerialien (Broschüren, Schritt-für-Schritt-Anleitungen für das e-ZLA, Poster) und ein Anleitungsvideo für Ärzte zur neuen e-ZLA-Autorisierungsmethode.

Von August bis September 2018 standen auf dem PUE ZUS-Portal neue Funktionen zur Optimierung der e-ZLA-Unterstützung für Arbeitgeber zur Verfügung (auf Basis von Konsultationen).

Ab Oktober 2018 können ärztlich autorisierte Assistenten bereits e-ZLA ausstellen.

Seit November 2018 verbreiteten e-ZLA-Koordinatoren (Change Leader) in allen ZUS-Niederlassungen Informationen über das e-ZLA, um alle Kunden und Projektbeteiligten bei der Digitalisierung von ärztlichen Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit zu unterstützen. Bis zum Ende des Monats:

- wurden über 22 300 medizinische Einrichtungen und medizinische Fakultäten kontaktiert;
- wurden fast 1 600 Verträge mit medizinischen Einrichtungen über die Ausgabe von e-ZLA abgeschlossen;
- wurden mehr als 42 000 Schulungen für Ärzte und medizinische Einrichtungen und 1 500 Schulungen für medizinische Assistenten durchgeführt;
- wurden mehr als 2 500 Gespräche mit Arbeitgebern geführt.

Im November 2018 wurde eine intensive landesweite Medienkampagne durchgeführt (Radio, Fernsehen, Kino, Verkehrssystem, Presse).

Im Dezember 2017 wurde ein „e-ZLA-Reiseplan“ für Kunden erstellt, der auf den Meinungen und Erfahrungen der Ärzte bei der Anwendung dieser Methode beruhte. Die bei der Entwicklung des Plans gewonnenen Erkenntnisse optimierten den Prozess der Ausgabe von e-ZLA und erhöhten die Effizienz der Informations- und Werbekampagne.

Seit dem 1. Dezember 2018 können Ärzte über das PUE ZUS-Portal kostenlos elektronische ärztliche Bescheinigungen ausstellen. Der neuen Ausgabemethode gingen Konsultationen mit der medizinischen Fachwelt und Tests voraus, die gemeinsam mit den Ärzten durchgeführt wurden.

Die ZUS führt nach wie vor Schulungsmaßnahmen für Ärzte und medizinische Assistenten durch.

Zu erreichende Ziele

Welches waren die quantitativen und/oder qualitativen Ziele oder die wichtigsten Leistungsindikatoren, die für den Plan oder die Strategie festgelegt wurden? Bitte beschreiben Sie kurz.

Ziel dieser Anstrengungen war:

- Vermittlung von Kenntnissen über elektronische ärztliche Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit;
- Vermittlung von Wissen über die E-Services für ärztliche Arbeitsunfähigkeitsbescheinigungen, die auf dem PUE ZUS-Portal verfügbar sind;
- Erhöhung der Anzahl der Zahlungsträger mit PUE ZUS-Profilen;
- Erhöhung der Anzahl der Versicherten mit PUE ZUS-Profilen;
- Erhöhung der Anzahl der Ärzte, die e-ZLAs ausstellen;
- Erhöhung der Anzahl der in elektronischer Form ausgestellten ärztlichen Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit;
- Reduzierung der Anzahl der papiergebundenen ärztlichen Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit.

Auswertung der Ergebnisse

Gab es eine Auswertung der guten Praxis? Bitte liefern Sie Informationen über die Auswirkungen und Ergebnisse der guten Praxis, indem Sie die Ziele mit der aktuellen Leistungsfähigkeit sowie Indikatoren davor und danach vergleichen und/ oder andere Arten von Statistiken erstellen oder Messungen vornehmen.

Im November 2017:

- waren 143 000 Ärzte berechtigt, ärztliche Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit auszustellen;
- verfügten 34 000 Ärzte über ein Informationsprofil auf dem PUE ZUS-Portal;
- stellten 6 900 Ärzte über das PUE ZUS-Portal e-ZLA aus;
- wurden 6,4 Prozent der ausgestellten ärztlichen Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit in elektronischer Form ausgestellt;
- wurden 26 000 e-ZLA über medizinische Apps ausgestellt (ab September 2016);
- bestand keine Möglichkeit, e-ZLA mit einem ZUS-Zertifikat zu signieren;
- gab es keine e-ZLA-Funktion für Arzthelfer.

Im November 2018:

- waren 146 600 Ärzte berechtigt, ärztliche Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit auszustellen (96 600 stellen solche Bescheinigungen tatsächlich aus);
- verfügten 109 700 Ärzte über ein Informationsprofil auf dem PUE ZUS-Portal;
- stellten 62 600 Ärzte über das PUE ZUS-Portal e-ZLA aus;
- wurden 56,3 Prozent der ausgestellten ärztlichen Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit in elektronischer Form ausgestellt;
- wurden 1,46 Millionen e-ZLA über medizinische Apps ausgestellt (ab September 2016);
- wurden 93 700 e-ZLA-Zertifikate zur Signatur heruntergeladen und 4,6 Millionen e-ZLA-Bescheinigungen signiert (seit Dezember 2017)
- waren 2 000 medizinische Assistenten berechtigt, die PUE ZUS-Funktion zu nutzen.

In der ersten Dezemberwoche 2018:

- waren 146 600 Ärzte berechtigt, ärztliche Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit auszustellen (96 600 stellen solche Bescheinigungen tatsächlich aus);
- verfügten 112 000 Ärzte über ein Informationsprofil auf dem PUE ZUS-Portal;
- stellten 74 900 Ärzte über das PUE ZUS-Portal e-ZLA aus;
- wurden 99 Prozent der ausgestellten ärztlichen Bescheinigungen über Arbeitsunfähigkeit in elektronischer Form ausgestellt (440 000 e-ZLA vom 1. bis zum 6. Dezember 2018);
- wurden 103 900 e-ZLA-Zertifikate zur Signatur heruntergeladen und 5,1 Millionen e-ZLA-Bescheinigungen signiert (seit Dezember 2017)
- waren 2 800 medizinische Assistenten berechtigt, die PUE ZUS-Funktion zu nutzen.

Für Arbeitgeber:

- 82,5 Prozent der Großzahler und 42,9 Prozent der Kleinzahler verfügten im Juli 2017 über ein PUE-Profil.
- 89,2 Prozent der Großzahler und 47,3 Prozent der Kleinzahler verfügten im Juli 2018 über ein PUE-Profil.

Lehren aus der guten Praxis

Nennen Sie bis zu drei Faktoren, die Ihnen nach den Erfahrungen der Organisation unerlässlich scheinen, um diese gute Praxis zu replizieren. Benennen Sie bis zu drei Risiken, die bei der Umsetzung dieser guten Praxis existierten/ existieren könnten. Bitte beschreiben Sie kurz die Faktoren und/oder Risiken.

Die Erfahrung des ZUS zeigt, wie wichtig es ist, Beteiligengruppen – deren Einstellungen, Bedürfnisse und Anpassungsfähigkeit an Veränderungen – zu identifizieren und sie in die Konzepterstellung und die Tests von IT-Lösungen einzubeziehen, um der Vielfalt der organisatorischen Lösungen unter den Prozessteilnehmern Rechnung zu tragen.

Darüber hinaus sind engagierte Berater/Mentoren und eine maßgeschneiderte Kommunikation in jeder Phase äußerst wichtig, um die Projektbeteiligten zu unterstützen und die erwarteten Ergebnisse zu erzielen.

Wichtig ist auch eine enge Zusammenarbeit zwischen den am Projekt beteiligten Institutionen (in diesem Fall der ZUS, dem Ministerium für Familie, Arbeit und Sozialpolitik, dem Gesundheitsministerium und dem Nationalen Gesundheitsfonds), um umfassende Lösungen zu entwickeln, die den gesetzlichen und funktionalen Anforderungen entsprechen.

Die ablehnende Haltung gegenüber Veränderung meinungsbildender medizinischer Organisationen gefährdete die ausschließlich elektronische Ausstellung von ärztlichen Bescheinigungen. Sie wollten, dass dies optional und nicht verpflichtend sei und verwiesen auf die unzureichende Vorbereitung der Ärzte auf eine solche Veränderung (Alter, Mangel an Ausrüstung, mangelnder Zugang zum Internet, bürokratischer Aufwand).

Diesen Einstellungen wurde mit Offenheit und Unterstützung der ZUS, durch Lösungen auf Ebene des Gesundheitsministeriums und durch eine feste Haltung der Regierung in Bezug auf die Unveränderlichkeit des Zeitpunkts des Inkrafttretens der Vorschriften begegnet. Am Ende begannen sogar die Ärzte, die gegen die Vorschriften waren, damit, e-ZLA auszustellen.