



Proof of Concept am **Universitätsklinikum Frankfurt**

Vom Pilottest zur
Entwicklungspartnerschaft:
Ein Zwischenbericht

”

„Aus Wissen wird Gesundheit“

Unter diesem Leitsatz arbeiten am Universitätsklinikum Frankfurt (UKF) über 6.500 Mitarbeiter in 32 Fachkliniken und mehr als 20 Forschungsinstituten. Der wissenschaftsbasierte Ansatz spiegelt sich in der international renommierten Exzellenz der Krankenversorgung ebenso wieder, wie in der Ausbildung von Ärztinnen und Ärzten. Darüber hinaus ist das Motto Grundlage für die intensive Kooperation des UKF mit Krankenhäusern und Partnern aus allen Versorgungsstufen. Michael von Wagner leitet knapp ein Dutzend solcher Projekte im Bereich Digitalisierung und IT.



Michael von Wagner
Ärztlicher Leiter
für medizinische
Informationssysteme &
Digitalisierung (CMIO)



Datenschutz, aber benutzerfreundlich

Die Bandbreite der Projekte macht die Präsenz digitaler Transformation in der Patientenversorgung am UKF deutlich. Durch die COVID-19 Pandemie wurde diese noch einmal beschleunigt. Bei allen Maßnahmen zur Digitalisierung sieht sich das UKF den Datenschutzrechten von Patienten ebenso verpflichtet wie der Rechtssicherheit seiner Mitarbeiter. Wie Herr von Wagner hervorhebt, steht und fällt jede technische Lösung dabei mit ihrer Benutzerfreundlichkeit in der Anwendung.

”
*Für unsere Mitarbeiter
muss deutlich sein, wann
sie was, wie und an wen
versenden können.
Zudem wollen wir
Widerstände bei den
Empfängern verhindern
oder minimieren.*

Michael von Wagner, CMIO

Die bestehende Lösung am UKF konnte in dieser Hinsicht zentrale Anforderungen nicht erfüllen. Im Februar 2020 wurde daher Zivver implementiert und im Rahmen einer Testphase mit einer Pilotgruppe von Mitarbeitern aus dem medizinischen Bereich, der Verwaltung und IT-Abteilung erprobt.

Doch gerade als Zivver für den Einsatz in typischen Anwendungsfällen des beruflichen Alltags ausprobiert werden sollte, bestimmten aufgrund von SARS-CoV-2 stattdessen Infektionsschutz und soziale Isolationsmaßnahmen die Arbeit am UKF und weltweit. „Natürlich hat COVID-19 die Bedeutung von sicheren Lösungen für die digitale Patientenversorgung nur unterstrichen. Für einen *Proof of Concept* ist eine solche Ausnahmesituation aber denkbar ungünstig. Daher haben wir den Zeitraum für den Pilottest entsprechend verlängert,“ berichtet Oliver Kiefer, DACH-Manager bei Zivver.

Nach Abschluss der verlängerten Testphase wurden die Teilnehmer

per anonymer online Umfrage um die Evaluation ihrer Erfahrungen mit dem Einsatz von Zivver gebeten. Nicht nur der Rücklauf, sondern auch die Bewertungen waren überaus positiv:

**Gut
80%**

geben an, sich beim Datenschutz schon voll auf die Sicherheit von Zivver verlassen zu können

87,5%

bewerten den gesicherten Datentransfer als besonders einfach und intuitiv

**Über
90%**

bewerten Zivver als ebenso benutzerfreundlich wie gewöhnliche E-Mails

75%

empfinden die Warnhinweise vor potenziellen Datenschutzrisiken als relevante Hilfestellung

Die Evaluation zeigt zudem auf, dass Absender es durchaus schätzen, einen Warnhinweis auch mal (bewusst) verwerfen zu können, wenn potenzielle Risiken ausgeschlossen oder behoben wurden. Teilnehmer, welche eine Handynummer als zweiten Faktor für die Empfängerverifizierung erfasst haben, gaben dazu keine Probleme oder Widerstände von Empfängern an.

Selbst die für den Pilottest ausgewählte Benutzergruppe hat die Möglichkeiten von Zivver dabei noch nicht voll ausgeschöpft. So kommentiert ein/e Teilnehmer/in bei der Evaluation: „Alle Funktionen, die ich genutzt habe, waren sehr intuitiv. An der Umfrage habe ich aber gemerkt, dass ich noch nicht einmal alle Funktionen genutzt habe.“ Zivver-Expertin Elisa Matschke kennt das auch von anderen Kunden: „Neue digitale Lösungen und Datenschutz insgesamt sind immer ein Lernprozess. Einige Nutzer steigen da direkt voll ein, aber viele nutzen einfach nur punktuell die Optionen, die für sie gerade von größter Relevanz sind und tasten sich so vor.“

Vom Pilot zur Partnerschaft

Auf Basis der Evaluation zur Pilotphase wurden konkrete Ansatzpunkte für den weiteren Projektverlauf identifiziert:

Kurzfristig unterstützt Zivver die neuen Zivver-Nutzer am UKF und deren Empfänger mit einem Spickzettel für häufig gestellte Fragen zur Empfänger-Verifizierung mit 2FA. Ein gewisser Abstimmungsaufwand mit Patienten bleibt zum wirksamen Umsetzen von Datenschutzmaßnahmen sowohl erforderlich als auch förderlich, betont Elisa Matschke: „Bei der Abstimmung eines Zugangs- und Codes werden zum Beispiel auch die Gründe für das Verschlüsseln von E-Mails hervorgehoben. So werden die Patienten direkt mit in die Eigenverantwortung genommen.“ Gerade Mitarbeiter und Empfänger, die Zivver nur sporadisch nutzen, sollen die Erinnerung an relevante Schritte aber möglichst leicht wieder auffrischen können.

Mittelfristig wurden Themen für das Training von fortgeschrittenen Nutzern am UKF aus der Umfrage abgeleitet. Knapp die Hälfte der Befragten hatte etwa angegeben, dass erweiterte Funktionen wie die Lesestatus-Anzeige oder der Nachrichtenrückruf während dem Pilottest für sie noch nicht notwendig oder deutlich waren. Hier geht Zivver weit über die Funktionen gewöhnlicher E-Mails hinaus. Daher werden diese Optionen meist erst an einem späteren Punkt in der Lernkurve von Benutzern relevant.

Langfristig wird die Zivver-Lösung für das UKF kollaborativ weiterentwickelt. Dazu wird aktuell der Projektantrag für eine Entwicklungspartnerschaft vorbereitet, in die sich beide Partner jeweils mit eigenen Ressourcen einbringen. Auch diese Projektphase soll wissenschaftlich betreut und ausgewertet werden, getreu dem UKF-Leitsatz:

„Aus Wissen wird Gesundheit.“

Zivver hilft Organisationen, sich vor
Datenschutzverstößen zu schützen,
gesetzliche Vorgaben zu erfüllen und
Kosten für ineffiziente Kommunikations-
prozesse einzusparen.

”



Interesse an einem
Proof of Concept oder
weiteren Informationen?

Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Zivver GmbH
Wittestraße 30K
13509 - Berlin



+49 (0)30 767 58 307



contact@zivver.com



www.zivver.com



linkedin.com/company/zivver



@ZIVVER_DE



facebook.com/zivver