



Demografischer Wandel

Lösungsangebote der ITK-Industrie

■ Impressum

Herausgeber: BITKOM
Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e. V.
Albrechtstraße 10 A,
10117 Berlin-Mitte
Tel.: 030.27576-0
Fax: 030.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner: Dr. Joachim Bühler
Tel.: 030.27576-180
j.buehler@bitkom.org

Dr. Pablo Mentzinis
Tel.: 030.27576-130
p.mentzinis@bitkom.org

Redaktionsteam: Johannes Abel (Jinit[AG für digitale Kommunikation) | Marco Duller (GeNUA Gesellschaft für Netzwerk- und UNIX-Administration mbH) | Christian Herzog (BITKOM) | Dr. Wolfgang Kubink (Deutsche Telekom AG) | Jochen Meyer (Offis e.V. – Oldenburger Institut für Informatik) | Ulli Tobias Reitz (Deutsche Telekom AG) | Dr. Sandra Schulz (Thales Deutschland GmbH) | Maud Pagel (Deutsche Telekom AG) | Klaus-Peter Wegge (Siemens AG) | Sarah Pelekies (BITKOM)

Copyright: BITKOM 2012

Grafik/Layout: Astrid Scheibe (BITKOM)

Titelbild: Joshua Hodge Photography (iStockphoto))

Diese Publikation stellt eine allgemeine unverbindliche Information dar. Die Inhalte spiegeln die Auffassung im BITKOM zum Zeitpunkt der Veröffentlichung wider. Obwohl die Informationen mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt wurden, besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität, insbesondere kann diese Publikation nicht den besonderen Umständen des Einzelfalles Rechnung tragen. Eine Verwendung liegt daher in der eigenen Verantwortung des Lesers. Jegliche Haftung wird ausgeschlossen. Alle Rechte, auch der auszugsweisen Vervielfältigung, liegen beim BITKOM..

Demografischer Wandel

Lösungsangebote der ITK-Industrie

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
1 Gesundheit und Pflege: Aufrechterhaltung eines flächendeckenden Gesundheitswesens dank E-Health	7
2 Staat und Verwaltung: Sicherstellung eines bürgerfreundlichen Verwaltungsangebots in der Fläche dank E-Government	12
3 Infrastruktur: Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit mittels neuer Technologien	17
4 Handlungsempfehlungen an die Politik	19

Einleitung

Gesellschaftliche Herausforderungen durch den demografischen Wandel

Deutschland steht vor gewaltigen Umbrüchen: Der demografische Wandel wird die Gesellschaft nachhaltig verändern. Im Jahr 2030 werden in Deutschland voraussichtlich nur noch rund 77 Millionen Einwohner leben. Dies entspricht einem Rückgang der Einwohnerzahl gegenüber dem Jahr 2008 um fast 5,7%.

In den kommenden Jahren werden die geburtenstarken Jahrgänge in den Ruhestand gehen, die nachkommenden Generationen sind deutlich kleiner. Seit der deutschen Vereinigung ist die Zahl der Neugeborenen in Deutschland um 18% von 830.000 (1991) auf 683.000 (2008) gesunken. Auch in den kommenden Jahrzehnten ist mit einem Rückgang zu rechnen: Bis 2030 dürfte die Geburtenzahl um weitere 15% auf 580.000 Geburten abnehmen. Gleichzeitig steigt die Lebenserwartung in Deutschland kontinuierlich an.

Mittelfristig (bis 2050) sind vor allem drei Trends absehbar:

- eine moderate Schrumpfung der Gesamtbevölkerung
- eine deutliche Abnahme der Zahl der Menschen im erwerbsfähigen Alter
- eine deutliche Alterung der Menschen im erwerbsfähigen Alter.

Diese Entwicklungen stellen Deutschland vor gewaltige Herausforderungen:

Die sozialen Sicherungssysteme werden von immer weniger Menschen finanziert, aber von immer mehr in Anspruch genommen werden. Kamen im Jahr 2008 auf 100 Personen im Erwerbsalter (20 bis unter 65 Jahre) 34 Personen im Rentenalter (ab 65 Jahre), dürften es 2030 mehr als 50 sein. Somit werden im Jahr 2030 nicht einmal zwei Menschen im Erwerbsalter einem potenziellen Rentenbezieher gegenüberstehen, während im Jahr 2008 noch knapp drei Personen im Erwerbsalter für einen Rentner aufkommen konnten.

Der Altersquotient wird sich im Laufe der Zeit verdoppeln. Im Jahr 2030 wird die Zahl der unter 20-Jährigen nach der Vorausberechnung 12,9 Millionen Personen umfassen, was 17% der Gesamtbevölkerung entspricht. Lediglich die 65-Jährigen und Älteren werden immer zahlreicher. Bis zum Jahr 2030 dürfte ihre Zahl um ein Drittel (33%) steigen und 22,3 Millionen Menschen oder 29% der Gesamtbevölkerung betragen.

Die hohe Zahl älterer Menschen wird zu deutlichen Ausgabensteigerungen für Kranken- und Pflegeversicherung führen. Gleichzeitig wird die qualitativ hochwertige medizinische Versorgung gerade im ländlichen Raum wegen Ärztemangel schwieriger und teurer werden.

Für viele ältere Menschen wird sich die Frage stellen, wie ihnen auch im hohen Alter noch das selbständige Wohnen in den eigenen vier Wänden ermöglicht werden kann. Das gilt im besonderen Maße für die wachsende Zahl kinderloser Senioren, die nicht von Familienangehörigen gepflegt werden können.

Hierbei geht es aber nicht nur um die eigentliche Pflegeleistung. Vielmehr führen die mit dem Alterungsprozess einhergehenden nachlassenden motorischen und sensorischen Fähigkeiten dazu, dass Alltagsprodukte (z.B. digitales Fernsehen) und Dienste (z.B. im Internet) nicht mehr genutzt werden können und somit ein Stück Lebensqualität verloren geht bzw. die Abhängigkeit von der Hilfestellung Dritter steigt. Die barrierefreie Gestaltung von ITK-basierten Produkten und Dienstleistungen reduziert die Kosten, die durch spezielle Hilfestellung und ansonsten bereitzustellende alternative Dienstleistungen entstehen. Die flächendeckende Umsetzung des Konzepts der barrierefreien Gestaltung adressiert nicht nur ältere Menschen, sondern auch die rund 8 Millionen Menschen mit staatlich anerkannter Behinderung in Deutschland, wodurch sich weitere Einsparsynergien ergeben.

Ebenso stellt sich die Frage, wie ein flächendeckendes Verwaltungsangebot zu vertretbaren Kosten sichergestellt werden kann. Der öffentliche Dienst sieht sich überdies der Herausforderung gegenüber, bei sinkenden Absolventenzahlen im härter werdenden Wettbewerb gute Mitarbeiter zu gewinnen. Das Ausscheiden einer sehr großen Anzahl von erfahrenen Fachkräften wirft für die Verwaltung zudem die Frage auf, wie das Wissen in den Organisationen erhalten und weitergegeben werden kann.

Demografischer Wandel als Chance

Der demografische Wandel hat trotz der beschriebenen Herausforderungen viele positive Aspekte. Es ist schön, dass die Lebenserwartung der Menschen gestiegen ist und die moderne Medizin ein längeres Leben in Gesundheit ermöglicht. Auch ist eine ältere Gesellschaft nicht schlechter, unproduktiver oder weniger innovativ als eine junge.

Neue Herausforderungen befördern innovative Antworten – in der Organisation des gesellschaftlichen Miteinanders wie auch im unternehmerischen und wirtschaftlichen Geschehen. Beispielsweise kann die Ausgestaltung des Wohnumfelds älterer Menschen durch eine enge Vernetzung von ITK-gestützten Assistenzsystemen mit sozialen Diensten und pflegerischer Fürsorge zugleich das in der großen Mehrheit gewünschte längere selbstbestimmte Leben in den eigenen vier Wänden ermöglichen sowie neue Wachstumsmärkte mit potenziellen Exportchancen eröffnen. Demografische Veränderungen induzieren somit eine eigene Dynamik, die eine wirkungsvolle Triebkraft für Innovationen und Wandel im positiven Sinne mit sich bringen kann.

Demografischer Wandel als politische Herausforderung

Ob die Chancen oder die Risiken des demografischen Wandels überwiegen, ist eine Frage der politischen Gestaltung. Die demografischen Veränderungen sind so präzise vorherzusagen wie kaum eine andere zukünftige Entwicklung. Das bietet die Chance, sich rechtzeitig auf die Folgen vorzubereiten und Maßnahmen zu ihrer Beherrschung zu ergreifen. Gerade im Bereich der Sozialversicherungen hat die Politik mit der Erhöhung des Renteneintrittsalters oder der »Riester-Rente« bereits entsprechende Maßnahmen ergriffen.

Die Aktionspläne von Bund, Ländern, Gemeinden und öffentlichen Institutionen zur Umsetzung des »Übereinkommen(s) über die Rechte von Menschen mit Behinderungen« der Vereinten Nationen haben direkte Auswirkungen auf ältere Menschen, auch wenn im Übereinkommen der Begriff Behinderung unabhängig vom Alter genutzt wird.

Das seit dem 18.08.2006 geltende deutsche »Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz« dient auch der Vermeidung der Diskriminierung z.B. aus Altersgründen.

Das deutsche »Behindertengleichstellungsgesetz« (BGG) vom Mai 2002 sowie die BGGs der Bundesländer verpflichten den öffentlichen Dienst zur barrierefreien Kommunikation mit behinderten Bürgern.

Mit der am 22.09.2011 in Kraft getretenen zweiten Version der zugehörigen »Barrierefreien Informationstechnik-Verordnung« (BITV 2.0) werden die Standards für Internet-Angebote festgelegt, von denen Menschen mit eingeschränkten Fähigkeiten in jedem Alter profitieren.

Das EU-Mandat 376 »Standardisation mandate to CEN, CENELEC and ETSI in support of European accessibility requirements for public procurement of products and services in the ICT domain« sieht vor, dass Barrierefreiheit verpflichtendes Vergabekriterium bei öffentlichen Ausschreibungen in Europa im ITK-Umfeld wird.

Die Bundesregierung hat 2011 einen »Bericht der Bundesregierung zur demografischen Lage und künftigen Entwicklung des Landes« vorgestellt (BT-Drs. 17/7699) und Handlungsschwerpunkte identifiziert. Diese umfassen die Schwerpunkte, Familie und Gesellschaft, Migration und Integration, Wirtschaft, Arbeit, Bildung und Forschung, Alterssicherung, Gesundheit und Pflege, ländliche Räume und Stadtregionen, Infrastruktur und Mobilität, Staat und Verwaltung. Bis zum Frühjahr 2012 will das Bundesministerium des Inneren einen Vorschlag für eine ressortübergreifende Demografie-strategie der Bundesregierung vorlegen.

Technologische Möglichkeiten nutzen!

Die neuen Informations- und Kommunikationstechnologien können einen wichtigen Beitrag leisten, die demografischen Herausforderungen in den diversen Handlungsfeldern zu meistern. Dazu zählen im Wesentlichen die Bereiche

- Gesundheit und Pflege,
- Staat und Verwaltung und
- Infrastruktur und Mobilität.

So können etwa mittels E-Health-Applikationen zahlreiche Diagnosen und medizinische Betreuungen über große Entfernungen erfolgen. Dies ermöglicht eine flächendeckende und hochwertige medizinische Versorgung auch in schwach besiedelten Gebieten zu moderaten Preisen, weil das medizinische Personal sich auf die Kernaufgaben konzentrieren kann.

Verwaltungsdienstleistungen können online angeboten werden – das Bürgeramt bleibt damit immer erreichbar, auch wenn es nicht mehr um die Ecke ist. Digital-Home-Lösungen ermöglichen das Wohnen in den eigenen vier Wänden selbstbestimmt bis ins hohe Alter hinein.

Mit der stärkeren Nutzung derartiger ITK-Möglichkeiten lassen sich die Kosten des demografischen Wandels deutlich reduzieren, das staatliche Angebot verbessern und die Fähigkeit älterer Menschen, den 3. Lebensabschnitt möglichst lange zu genießen, erhöhen.

Barrierefreie ITK-Arbeitsplätze können ein Arbeiten in einer schrumpfenden und älter werdenden Gesellschaft für Menschen ermöglichen. Voraussetzung ist jedoch, dass all diese ITK-Dienstleistungen barrierefrei nach den bekannten gültigen Regeln, Gesetzen und Verordnungen gestaltet werden, denn sonst können sie von den intendierten Nutzergruppen nicht angewendet werden.

1 Gesundheit und Pflege: Aufrechterhaltung eines flächendeckenden Gesundheitswesens dank E-Health

Das Gesundheitswesen sieht sich vielfältigen Herausforderungen gegenüber: Älter werdende Patienten haben einen überproportional steigenden Behandlungsbedarf, wobei durch die zunehmende Multimorbidität auch die Komplexität der Behandlung steigt. Neue (medizin-) technische Entwicklungen ermöglichen neuartige Diagnose- und Behandlungsmöglichkeiten, erhöhen aber auch die Kosten und machen eine verstärkte Spezialisierung von Medizinerinnen und Pflegekräften notwendig. Kostendruck zwingt gleichzeitig zur Optimierung von Abläufen, Behandlungen, Programmen und Prozessen. Die allgemeine Konzentration von Arbeitsstellen und Wohnräumen auf Städte und Ballungsräume erschwert die Versorgung in der Fläche. Mehr und mehr ist daher der Patient selber für seine Gesundheit verantwortlich. Er übernimmt eine proaktive und gleichberechtigte Rolle im Kanon der Akteure.

Informations- und Kommunikationstechnologien bilden die wesentliche Grundlage für die Bewältigung der demografischen Entwicklungen im Gesundheitswesen. Im Mittelpunkt stehen die Vernetzung der Akteure mit Infrastrukturen, standardisierte Schnittstellen und Formate, durch die Gesundheitsdienstleistungen effizient in die Fläche gebracht werden. Den etablierten Akteuren werden so neue, fokussierte Rollen zugeordnet. In den Fokus rückt dabei das Zuhause als Gesundheitsstandort, die »Home Clinic«. Mit technischer Unterstützung können viele medizinische Routineleistungen auch von Laien erbracht werden, von der Erfassung einzelner Vitalwerte bis hin zur Durchführung therapeutischer Maßnahmen. Medizinisches Fachpersonal wird entlastet, Arztbesuche können sich auf die wichtigeren Aspekte beschränken, ohne dass die Behandlungsqualität darunter leiden muss. Gerade für ältere Menschen mit erhöhten Bedarfen an medizinischer Betreuung ist so eine massive Entlastung der Betroffenen selber bei gleichzeitiger Reduzierung des Gesamtaufwandes möglich.

Herausforderungen für das deutsche Gesundheitswesen:

- Massiver Kostendruck
- Fortlaufend wachsende Zahl von zugelassenen Wirkstoffen und Medikamenten¹ und damit hoher Bedarf an effektivem Informationsmanagement im Gesundheitswesen
- Heterogene Versorgungssituationen von Ballungsräumen und ländlichen Regionen, besonders in den sogenannten strukturschwachen Regionen, erschweren eine wohnortnahe medizinische Versorgung
- Demografische Entwicklung: Immer mehr ältere Patienten mit schweren Krankheiten
- Wachsende bürokratische Belastungen durch Dokumentationspflichten für ärztliches Personal und Pflegekräfte

¹ Bearbeitungsstatistiken des Bundesinstituts für Arzneimittel und Medizinprodukte (BfArM)
http://www.bfarm.de/DE/Arzneimittel/4_statistik/statistik-bearbeitung.html?nn=1009778, abgerufen am 22.08.2011

Technologische Möglichkeiten:	
Institutionelles Gesundheitswesen stationär ambulant	<ul style="list-style-type: none"> ■ Telemonitoring ■ Telediagnostik, -radiologie, -pathologie ■ Telekonsultation/-konsil ■ Teletherapie, -chirurgie ■ elektronische Akten (z.B. Fallakten im Krankenhaus, arztgeführte Akten, Pflegeakten) ■ Zuweiserportale ■ Termin- und Erinnerungssysteme ■ Arzneimitteltherapiesicherheit ■ eRezept ■ Case Management ■ entscheidungsunterstützende Systeme ■ eLearning (CME) ■
Nicht institutionelles Gesundheitswesen Haushalt / Auto.	<ul style="list-style-type: none"> ■ Robotik ■ Sensorik ■ eAkte (z.B. patientengeführte Gesundheitsakte) ■ Monitoring (aktive / passive Überwachung) ■ Alerts / medienübergreifende Alarmsysteme ■ Home- / Telepresence ■ Mobile healthcare (z.B. eWaage, RR-Messung) ■ eLearning ■ soziale / gesundheitsbezogene Communities ■ eCommerce; eApotheke ■ drahtloses Blutzuckermessgerät ■ mobiler Hinweis auf nahe ärztliche Versorgung ■

Hierbei muss unbedingt eine barrierefreie Gestaltung erfolgen und auch die Datensicherheit sowie der persönliche Schutz des Einzelnen und dessen Selbstachtung gewahrt werden und bleiben.

Sicherstellung von Mobilität und Selbstständigkeit im Alter

Für die meisten Menschen ist ein selbstständiges Leben in den eigenen vier Wänden die Wunschvorstellung für das persönliche Altern. Besonders nach dem Arbeitsleben wird die eigene Wohnumgebung zum Zentrum des Lebens. Ihre Ausgestaltung für ein möglichst langes, gesundes und sicheres Verbleiben zu Hause gewinnt an Dringlichkeit.

Es wird somit immer wichtiger, der zunehmend älter werdenden Bevölkerung möglichst lange ein selbstständiges Leben in ihrem gewohnten persönlichen Umfeld zu ermöglichen, nicht zuletzt auch um die Pflegekosten zu reduzieren und einer Überlastung von Alters- und Pflegeheimen vorzubeugen.

Herausforderungen:

- Selbstständiges Leben im Alter
- Kosten der Pflegeversicherung
- Flächendeckende Pflegeversorgung

Ambient Assisted Living

Das Thema Leben und Wohnen im Alter ist aus technologischer Sicht erst in den letzten Jahren im Zuge der allgemeinen Diskussion um den demografischen Wandel in das Blickfeld der Forschung geraten. Im Fokus steht dabei die Verbesserung der aktuellen Lebenssituation für ältere Menschen im eigenen Haushalt durch die Erforschung und Bereitstellung geeigneter »unaufdringlicher« Informations- und Kommunikationstechnologien. Unabhängig vom Alter können AAL-Systeme auch den in Deutschland lebenden 8 Millionen behinderten Menschen helfen ihren Alltag selbstständiger zu gestalten.

Zusammenfassen lassen sich viele dieser technologischen Entwicklungen unter dem Begriff Ambient Intelligence. Technologisch hat die Vision der Ambient Intelligence die Entwicklung von lernfähigen Umgebungen zum Ziel, die die Anwesenheit eines Menschen erfassen, auf diesen reagieren und ihn unterstützen. Erreicht werden soll dies durch Miniaturisierung von Sensoren, Aktoren und eingebetteten Systemen, die in die Umgebung oder in Alltagsgegenstände so integriert werden, dass sie nicht mehr sichtbar sind. Die Dienste in einer solchen intelligenten Umgebung können situationsgerechte Informationen bereitstellen und angepasst auf verschiedene Situationen reagieren. Wenn diese Systeme zum Einsatz kommen, um lebensunterstützend für Menschen mit Einschränkungen zu agieren, spricht man von Ambient Assisted Living (AAL). Dabei ist es ein wichtiger Aspekt, dass die Technologie den Menschen unterstützen und sich an ihn anpassen muss, und nicht umgekehrt. Darüber hinaus soll diese Technik z.B. nicht den Pflegedienst abschaffen oder einen Umzug in eine Betreuungseinrichtung verhindern, sondern den Pflegedienst unterstützen und einen Umzug hinauszögern.

Privathaushalte sind zunehmend mit vernetzten Multimediageräten und Unterhaltungselektronik, mit Infrastrukturen und Geräten zur Gebäudeautomation sowie mit verschiedenen stationären und mobilen Endgeräten wie Smartphones, Tablet PCs und vielem anderen mehr ausgestattet. Hinzu kommt die praktisch flächendeckende Verfügbarkeit von preiswerten, breitbandigen

Internetzugängen über unterschiedliche Zugangstechnologien. Dadurch können Dienstleistungen und Angebote auch in den eigenen vier Wänden und unabhängig von Ort und Zeit verfügbar gemacht werden. Gerade für ältere Menschen mit einem erhöhten Unterstützungsbedarf können so Dienste realisiert werden, die einen sicheren und angenehmen Verbleib im eigenen heimischen Umfeld auch bei nachlassenden körperlichen, geistigen und mentalen Fähigkeiten ermöglichen.

Komfort- und Assistenzfunktionen entlasten von der Ausführung anstrengender oder unbeliebter Funktionen und kompensieren Defizite des Bewohners. Zentrale und intelligente Steuerungen von Licht, Heizung, Elektrogeräten und Fenstern erleichtern beispielsweise alltägliche Aufgaben; unaufdringliche Erinnerungen an anstehende Aufgaben und Termine helfen, den Tag zu strukturieren. Solche Funktionen sind nicht nur angenehm, sondern machen teilweise den Aufenthalt zu Hause überhaupt erst weiter möglich.

Eine besondere Rolle spielen dabei Sicherheitsfunktionen: Die Erkennung von Stürzen und Krisensituationen und die Alarmierung von Unterstützern sind Grundvoraussetzungen für einen selbständigen Verbleib zu Hause auch bei erhöhter Gebrechlichkeit. Gleichzeitig können Gefahrensituationen aktiv vermieden werden, indem etwa beim Verlassen der Wohnung automatisch der Herd ausgeschaltet und die Fenster geschlossen werden.

Die Technik löst dabei keineswegs den persönlichen Kontakt ab, sondern ermöglicht es vielmehr, die Einbindung des Bewohners in sein familiäres und soziales Netzwerk auch dann aufrecht zu erhalten, wenn Einschränkungen in der Mobilität das Verlassen der Wohnung erschweren. Auch für die Angehörigen der älteren Menschen bedeuten die neuen kommunikativen Möglichkeiten eine Erleichterung, wenn sie über das Wohlergehen informieren und so von Sorgen und Gedanken entlasten.

Durchgängige Prozesse und die Interoperabilität verschiedener Systeme binden dabei den Haushalt in das Umfeld ein. Im Hinblick auf Mobilität wird durch das Zusammenwirken verschiedener individueller und

öffentlicher Verkehrs- und Transportsysteme eine Optimierung der persönlichen Mobilität bei gleichzeitiger Sicherstellung von Effizienz und Sicherheit ermöglicht.

Modelle der zukünftigen medizinischen Versorgung werden basierend auf medizinischer Telemetrie individuelle Gesundheitsbedürfnisse zu Hause adressieren. Der Bürger wird dabei nicht mehr nur als Leistungsempfänger wahrgenommen, sondern soll die Möglichkeit erhalten, den eigenen Versorgungsprozess zu steuern («Patient Empowerment«).

Bei allen Services im Bereich AAL wurde zunächst die technische Dimension operationalisiert. Die barrierefreie Bedienung durch den Anwender ist jedoch eine zentrale Bedingung für den Erfolg von AAL. Beim Einsatz von AAL ist daher darauf zu achten, dass das AAL-Angebot zwingend barrierefrei zu gestalten ist. Ferner darf es nicht als Placebo genutzt werden, wenn es andere insbesondere psychische und seelische Probleme zu lösen gilt.

Barrierefreiheit wird nach Alter, Behinderung, Training und persönlicher Erfahrung individuell sehr unterschiedlich empfunden. Deshalb ist Barrierefreiheit keine einfache Ja/Nein-Entscheidung. Ältere Menschen sind keine homogene Nutzergruppe und das gilt insbesondere auch für Menschen mit unterschiedlichen Behinderungen.

Herausforderungen für ITK-Anbieter:

- **Europäischer Markt mit kompatiblen Standards und harmonisierter Regulierung**
- **Vermeidung von Stigmatisierung oder Diskriminierung**
- **Information der Nutzer, Verkäufer und Service-Betreiber zur Barrierefreiheit**
- **Installation, Einbau und Konfiguration unterstützen Barrierefreiheit**

Soziale Teilhabe

Neue Möglichkeiten zur Teilhabe am sozialen Leben eröffnen bedarfsgerecht bereitgestellte Informationen über regionale Netzwerke und Interaktionsmöglichkeiten. Diese Informationen sind dann so zu gestalten, dass sie beispielsweise auch in Großschrift mit optimiertem Kontrast elektronisch präsentiert oder sogar vom Smartphone vorgelesen werden können. Zur sozialen Teilhabe gehört auch der barrierefreie Zugang zu elektronischen Medien wie E-Books, digitalem Fernsehen und Radio. Strukturierungshilfen wie personalisierte elektronische Tageskalender und personalisierte Erinnerungsalben helfen Menschen mit kognitiven Einschränkungen beim Erhalt ihrer Selbstständigkeit. Angehörige erhalten über Videokommunikation zudem die Möglichkeiten zu einem engeren Kontakt und einer kontinuierlichen Begleitung.

Mit Service-Portalen für Senioren zur besseren sozialen Vernetzung oder im Forschungsprojekt des Bundesministeriums für Bildung und Forschung (BMBF) »SmartSenior« werden erste wichtige Meilensteine gesetzt. Neben der besseren sozialen Vernetzung erhalten Senioren durch Service-Portale umfangreiche Informationen auf einen Blick. Diese Informationen reichen von Apotheken über Fahrdienste bis hin zu Onlineshops.

Im Forschungsprojekt »SmartSenior« werden intelligente Dienste und Dienstleistungen für Senioren entwickelt. Fokussiert wird dabei beispielsweise der Aufbau von altersgerechten Kommunikationsmöglichkeiten. An dem Projekt beteiligt sind 28 Organisationen aus Forschung und Industrie. Im Frühjahr 2012 startet ein dreimonatiger Feldtest. Dazu werden 35 bestehende Wohnungen in Potsdam mit einer schnellen Internetverbindung, dem so genannten AAL Home Gateway, als Datendrehkreuz und mehreren Raumsensoren ausgerüstet.

Lösungen:

- **Persönlicher Haushalts- und Aktivitätsassistent**
- **Sensorgestützte Aktivitätserkennung**
- **Sensorgestützte Sturzprävention und -erkennung**
- **Verbesserung der Kommunikationsmöglichkeiten**
- **Telecare-Arbeitsplätze**

Die bereits heute existierenden technologischen Möglichkeiten stellen eine wesentlich Verbesserung der Lebenssituation älterer hilfsbedürftiger Menschen dar. Aufgabe der Politik sollte es sein, diese technologischen Entwicklungen zu unterstützen und weitere Forschungen zu fördern.

² Referentenentwurf der Bundesregierung Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften

2 Staat und Verwaltung: Sicherstellung eines bürgerfreundlichen Verwaltungsangebots in der Fläche dank E-Government

Für die öffentliche Verwaltung bedeutet der demografische Wandel vor allem Veränderung. Die Veränderung betrifft mehrere Ebenen: Zum einen im Außenverhältnis zum Bürger, zum anderen im Innenverhältnis zu den Mitarbeitern und künftigen Mitarbeitern.

Herausforderungen für die deutsche Verwaltung:

- Abwanderungen im ländlichen Raum
- Personalmangel / Attraktivität der Verwaltung als Arbeitgeber
- Modernes Serviceangebot
- Wissensverlust

Um den Herausforderungen des demografischen Wandels nachhaltig zu begegnen, gilt es, die im Handlungskonzept Demografischer Wandel benannten Handlungsprämissen konsequent umzusetzen. Modernes E-Government bietet dabei im Hinblick auf die von der Bundesregierung identifizierten wichtigsten Handlungsansätze (»Sektorübergreifende und integrierte Lösungen«, »Zentrale Zielvorgaben und dezentrale Ausführung«) konkrete Lösungsoptionen.

Anpassungen im ländlichen Raum

Kommunale Verwaltung ist durch sogenannte Bürgerbüros geprägt. Diese sollten zentral gelegen und insbesondere mit dem barrierefreien ÖPNV erreichbar sein, auf den viele ältere und behinderte Menschen angewiesen sind. An- und Abmeldung, Pässe und Ausweise, Melderegister, Führungszeugnisse, Beglaubigungen, Gewerbe-gisterauskünfte und weitere Standardaufgaben der kommunalen Verwaltung werden hier bürgernah erbracht, indem die Bürger vor Ort am Schalter ihr Anliegen schildern. Der demografische Wandel bewirkt jedoch eine Entsiedlung bestimmter Regionen, die verstärkt neue Formen in der Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen erfordert. Ähnlich der Entwicklung im Bereich der Bank- und Postfilialen müssen für den ländlichen Raum neue Formen der Dienstleistung gefunden werden.

Es bestehen viele alternative Formen zum persönlichen Kontakt im Bürgerbüro. Sinnvoll ist es, dem Bürger in gewissen Grenzen die Wahl des für ihn geeigneten Kommunikationswegs zu überlassen und keinen Bürger auszuschließen. Um dies zu gewährleisten und dafür Sorge zu tragen, dass der verstärkte Einsatz digitaler Kommunikation bei abnehmender persönlicher Betreuung nicht als massive Serviceeinbuße empfunden wird, gilt es, wie in der nationalen E-Government-Strategie (NEGS) angeregt, eine stringent gleichwertige, mehrkanalfähige Erreichbarkeit von Behörden anzustreben. Zentrale Ausprägungen einer solchen integrierten Mehrkanalinfrastuktur sind neben tatsächlichen Bürgerbüros insbesondere leistungsstarke Portale mit hoher Service-tiefe, mobile Applikationen, einheitliche Behörden-rufnummern (auch SMS-Dienste) sowie audiovisuelle

Terminals (z.B. Sachsen-Kiosk), die als Schnittstelle mit der Verwaltung dienen. Die im geplanten E-Government-Gesetz² des Bundes vorgesehenen Maßnahmen schaffen hierbei die Voraussetzungen für die sichere, vollständige Abwicklung von Verwaltungsverfahren aus der Ferne. Im geplanten E-Government-Gesetz des Bundes muss auch das Thema Barrierefreiheit berücksichtigt werden.

Lösungen:

- Selbstbedienungsterminals für Bürger (Sachsen-Kiosk)
- Service-Portale
- Nutzung des neuen elektronischen Personalausweises
- telefonische Anfragen (D115)
- sicherer E-Mail-Verkehr
- Internetformulare / Selfservices
- einheitliche automatisierte Sprachdialogsysteme
- E-Government-Apps für mobile Endgeräte

Die genannten elektronischen Dienste sollten dabei barrierefrei nach BITV 2.0 sein.

Kooperatives E-Government und Bürgerbeteiligung

Die Schaffung alternativer Kontaktmöglichkeiten erfordert umfangreiche organisatorische Änderungen. Sie sollten insbesondere die im BGG für die Behörden vorgesehenen barrierefreien Kommunikationswege und -mittel wie Deutsche Gebärdensprache, leichte Sprache und barrierefreies Internet unterstützen. Die bisherigen Erfahrungen mit lokalen/kommunalen Internetangeboten oder anderen örtlich/kommunal beschränkten Lösungen sind ernüchternd: Die Bürger wissen im konkreten Fall nicht, dass es eine komfortable Lösung via Internet, Telefon oder sogar eine mobile Anwendung gibt und nutzen diese daher auch nicht. Darüber hinaus gilt es viele Hemmschwellen wie z.B. Schwierigkeiten bei der Installation und Bedienung, entstehende Kosten und Unsicherheit bzgl. rechtlicher Aspekte zu überwinden. Daher bedarf es einer Bündelung von Leistungen über viele Kommunen hinweg, denn bei durchschnittlich 1,5 Behördenkontakten pro Bürger pro Jahr kann nur so sichergestellt werden, dass die Bürger die Angebote auch nutzen.

Gleichzeit erfordert der demografische Wandel ein stärkeres Engagement der Bevölkerung. Die Einbeziehung der Bürger in politische Entscheidungsprozesse ist dabei kein Selbstzweck, sondern wichtiges Instrument, um ehrenamtliches Bürgerengagement im Hinblick auf gemeinschaftliche Sicherstellung von Daseinsfürsorge zu fördern. Internetbasierte Plattformen und E-Government-Verfahren bieten hier konkrete Lösungsansätze zur Abwicklung komplexer Partizipations- und Kollaborationsprozesse aus der Ferne.

² Referentenentwurf der Bundesregierung Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften

Mehrwert statt digitaler Spaltung

Moderne Angebote setzen voraus, dass diese vom Bürger in Anspruch genommen werden und in Anspruch genommen werden können. Die Umstellung des Dienstangebotes hin zu einer verstärkten elektronischen und telefonischen Erbringung soll vom Bürger nicht als Serviceeinbuße durch den Wegfall der persönlichen Betreuung vor Ort empfunden werden. Umgekehrt ermöglicht gerade die Bündelung von Angeboten neue, auf den Bedarf des Bürgers besser angepasste Verwaltungsdienstleistungen.

Lösungen:

- internetbasierte Partizipations- und Kollaborationsverfahren
- Über Callcenter, Internetformulare oder automatisierte Sprachdialogsysteme lassen sich einfache administrative Belange rund um die Uhr erledigen. Mit einer Erreichbarkeit an 24 Stunden an sieben Tagen pro Woche anstelle von Wartemarken im Bürgerbüro vor Ort lässt sich bei den weitaus meisten Bürgern eine hohe Akzeptanz erreichen.
- Für ausländische Mitbürger können sprachlich kompetente Ansprechpartner, die bei Behördenangelegenheiten in der Muttersprache helfen können, einen spürbaren Mehrwert leisten.

Reorganisation im Binnenverhältnis

Datenverarbeitung erfolgt in der deutschen Verwaltung noch zu häufig nebeneinander und unabhängig voneinander in sogenannten IT-Inseln. Hierbei gibt es grundsätzlich zwei unterschiedliche Formen von Aufgaben und daraus dürfte sich auch eine unterschiedliche Tiefe der möglichen Kooperation ableiten lassen.

Querschnittsaufgaben wie Personalwesen, Haushalt, Beschaffung, IT, Organisation und Innere Dienste lassen sich als sogenannte Shared Services gemeinsam erledigen. Diese verwaltungsinternen Dienstleistungen – also die »Verwaltung der Verwaltung« – beschäftigt nach Untersuchungen des BMI ca. 700.000 Mitarbeiter in Bund, Ländern und Kommunen. Aber auch bei den Fachaufgaben der Verwaltung lassen sich einzelne Bereiche erkennen, in denen eine Bündelung möglich ist. In der Statistik könnte die Erhebung, Aufbereitung und Haltung von Daten standardisiert und automatisiert werden. Die wichtige Aufgabe der Auswertung und Analyse könnte bei den statistischen Landesämtern verbleiben. Das Nebeneinander von Meldebehörden und Standesämtern ist nur noch historisch zu erklären. Einzelne Bundesländer leisten sich noch eine unwirtschaftliche Fülle von Standesämtern. Der Flächenstaat Bayern etwa zählt 1.200 Standesämter.

Andere öffentlich-rechtliche Bereiche leben vor, wie weit eine Konsolidierung denkbar wäre, etwa bei der Zusammenführung der Rechenzentren der deutschen Sparkassen. Diese betreiben – obwohl sie unabhängige Körperschaften des öffentlichen Rechts sind – für alle Sparkassen in Deutschland ein Rechenzentrum.

Personalmaßnahmen im öffentlichen Dienst

Nach Berechnungen des Deutschen Beamtenbundes wird der öffentliche Dienst trotz Verschiebung des Renteneintrittsalters in den kommenden zehn Jahren insgesamt knapp 20% seiner Beschäftigten aus Altersgründen verlieren. Das sind über 700.000 Menschen. Daraus ergeben sich zwei Handlungsfelder:

- Ältere Beschäftigte und
- Gewinnen von Nachwuchs für den öffentlichen Dienst.

Damit tatsächlich bis zum Renteneintrittsalter 67 gearbeitet werden kann, müssen die Arbeitsplätze barrierefrei gestaltet werden. Dies kann beispielsweise durch PCs mit kontrastreichen Monitoren, Software mit einstellbaren Farben, Arbeitsorganisationen, die auf 50+-Mitarbeiter eingehen, erfolgen. So kann Wissen erhalten werden und Personalprobleme (Fachkräftemangel) abgemildert werden.

Gleichzeitig steht der öffentliche Dienst bei der Suche nach geeigneten Mitarbeitern im Laufe der nächsten Jahre in einem deutlich verschärfenden Wettbewerb mit der Privatwirtschaft. Unflexible und veraltete Arbeitsbedingungen werden hierbei die öffentlichen Arbeitgeber zusätzlich belasten, die durch starre Besoldungsregelungen ohnehin wenige Spielräume bei der Gewinnung von High Potentials haben. Eine der Schlüsselfragen wird daher sein, wie sich der öffentliche Dienst seine Attraktivität als Arbeitgeber erhalten bzw. diese zurückgewinnen kann.

Mitarbeiter im öffentlichen Dienst werden künftig die sogenannten Digital Natives sein, also eine Generation, die mit Web 2.0 und moderner Informationstechnologie aufgewachsen ist. Neben bekannten Faktoren wie insbesondere der Sicherheit des Arbeitsplatzes sind für diese auch die Arbeitsbedingungen hierbei entscheidend. In einer Arbeitswelt, die durch Flexibilisierung und den

Einsatz von High Tech geprägt ist, drohen öffentliche Arbeitgeber den Anschluss zu verlieren, wenn die Mitarbeiter mit zehn Jahre alter Technik arbeiten müssen. Die stetige Modernisierung der Arbeitsumgebung in der öffentlichen Hand ist somit kein Selbstzweck, sondern ein notwendiger Baustein der Personalpolitik der öffentlichen Hand.

Das verstärkte altersbedingte Ausscheiden von Beschäftigten aus der öffentlichen Verwaltung bewirkt darüber hinaus erhebliche Know-how-Verluste, die es auszugleichen gilt. Aufgrund der angespannten Personal- und Kostensituation kommt der IT z.B. in der Form von Enterprise-2.0-Funktionalitäten als soziales Wissensmanagement hierbei eine besondere Rolle zu.

Neue Arbeitsmethoden, die für Digital Natives selbstverständlich sind, werden und müssen auch Einzug in die Arbeitswelt der öffentlichen Verwaltung finden. Eine konsequente barrierefreie Gestaltung der am Arbeitsplatz verwendeten Software sowie eine konsequente Umsetzung des BGG auch für die Arbeitsplätze im öffentlichen Dienst ist erforderlich.

Lösungen:

- Flexibilisierte Arbeitszeiten, Heimarbeitsplätze
- Vernetzte Arbeit, Communities
- Schaffung von Peer Groups zum Wissensaustausch
- Mash-Up-Systeme aus bestehenden Daten
- barrierefreie Arbeitsplätze

Elektronische Partizipation

Vor dem Hintergrund aktueller z.B. aus dem demografischen Wandel notwendiger Konsolidierung öffentlicher Haushalte und Digitalisierung des Alltagslebens folgender Herausforderungen für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft, Regierung und Verwaltung ist eine intensive Bürgerbeteiligung unabdingbar. Elektronisch unterstützte Beteiligungsformen können wegen ihrer Orts- und Zeitunabhängigkeit Nachteile traditioneller Beteiligungsformen ausgleichen. Sie können außerdem kostengünstig genutzt werden.

Herausforderungen:

- Abwanderungen aus ländlichen Gebieten
- Politische Meinungsbildung im Internet
- Politische Teilhabe im Alter (Mobilität)

Web 2.0 bietet die Möglichkeit, den Bürger insbesondere bei regionalen Belangen stärker als bisher in den Prozess der Entscheidungsfindung einzubinden. Indem der Bürger einerseits seine eigenen Positionen veröffentlicht, aber außerdem auch Stellungnahmen anderer Bürger einsehen und bewerten kann und schließlich auch mit Feedback auf seine Positionen rechnen kann, gewinnt die öffentliche Meinungsbildung eine neue Transparenz. Ein prominentes Beispiel für lokales Agendasetting ist der Kölner Bürgerhaushalt, der bereits zum dritten Mal durchgeführt wurde (für die Haushalte 2008, 2010, 2012). Im Herbst 2007 waren die Bürger der Stadt erstmals eingeladen, sich an der Haushaltsplanung für das kommende Jahr zu beteiligen. Wie könnte die Stadt Geld sparen und wofür sollte sie es ausgeben? Per Mausclick konnten die Kölner ihre Vorschläge zur Verwendung städtischer Einnahmen an die Stadt schicken.

Jeder Spar- oder Investitionsvorschlag zu den für den Bürgerhaushalt freigegebenen Themen »Sport«, »Grünflächen« sowie »Straßen, Wege und Plätze« gelangt auf die Plattform und ist dort für jeden einsehbar. Um

Schwellenängste bei digitalen Medien zu vermeiden, können Vorschläge auch telefonisch über das städtische Callcenter oder auf dem Postweg mitgeteilt werden – alle Vorschläge gehen in das webbasierte Vorschlagswesen ein. Bereits im Herbst 2005 hatte das Präsidium der Hamburgischen Bürgerschaft den Auftrag zur Internetdiskussion »Was wollen wir uns leisten? Bürgerbeteiligung an der Hamburger Haushaltsplanung« erteilt. Ziel der Online-Diskussion ist es, über Wahlen und Volksentscheide hinaus die Bevölkerung an der politischen Zukunftsplanung zu beteiligen. 2009 gab es einen weiteren Hamburger Bürgerhaushalt mit dem Titel »Sparen oder investieren? Planen Sie mit.« Außerdem erschien 2011 der Leitfaden »Social Media in der Hamburgischen Verwaltung«³. Neue Instrumente der E-Partizipation werden aber nur dann angenommen und führen zu einem echten Mehrwert, wenn sie einfach zu handhaben sind, gut strukturiert sind und zuverlässig aktuell gehalten werden sowie den Geboten des Vertrauensschutzes und des Datenschutzes entsprechen und transparente Rückmeldungsmechanismen vorsehen. Damit »Social Media« nur von Menschen und nicht Robots genutzt werden, sind sie mit sogenannten Captchas geschützt. Die Verwendung barrierefreier Captchas ist oft die erste, aber entscheidende Hürde der Nutzung. E-Partizipation darf nicht die Kluft bei der politischen Beteiligungsmöglichkeit vertiefen zwischen denjenigen, die über einen intensiven Zugang zu den modernen Informations- und Kommunikationstechnologien verfügen, und denjenigen, die einen solchen Zugang weiterhin missen. Der digitalen Spaltung ist daher vorzubeugen, indem Online- und Offline-Beteiligungsverfahren intelligent miteinander verzahnt werden und ein barrierefreies Angebot vorgehalten wird.

Lösungen:

- Ort- und zeitunabhängige Online-Beteiligungsplattformen
- Elektronische Kommunikation

³ <http://www.hamburg.de/buergerbeteiligung>

3 Infrastruktur: Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit mittels neuer Technologien

Aufgrund des demografischen Wandels wird es Landstriche in Deutschland geben, die immer mehr ausdünnen. Junge und erwerbsfähige Leute werden in Ballungsräume oder Städte ziehen, in denen Arbeit zu finden ist. In den ausgedünnten Landstrichen leben dann vorwiegend ältere Menschen und Menschen sowie Familien, die im Umfeld einen sicheren Arbeitsplatz haben. Im Rahmen dieser Entwicklung wird es auch immer weniger ehrenamtliche Helfer z.B. bei der Freiwilligen Feuerwehr oder beim Katastrophenschutz geben. Aber auch staatliche Sicherheitsbehörden oder auch ehrenamtliche Organisationen wie Polizei, Deutsches Rotes Kreuz, Malteser Hilfsdienst werden von diesem Wegzug betroffen werden.

Herausforderungen:

- Weniger (junge) Leute, die ehrenamtlich im Bereich öffentliche Sicherheit helfen
- Weniger Menschen, die bei Sicherheitsbehörden arbeiten
- Die öffentliche Sicherheit muss auch bei geringer Besiedelung gewährleistet werden.

Von daher ist es notwendig, die fehlenden Menschen bzw. menschlichen Kapazitäten/Ressourcen durch Technik zu ersetzen bzw. zu unterstützen. ITK-Technologie kann hier einen wesentlichen Beitrag liefern.

Die Aufnahme von Sicherheitsvorfällen sowie der Einsatz von Sicherheitskräften werden über Leitstellen koordiniert. Neue Technologien erlauben die Zusammenlegung von Leitstellen sowohl in fachlicher (eine Leitstelle für Polizei, Feuerwehr, Rettungsdienst, Führungsstäbe) als auch in räumlicher Hinsicht (Vernetzung von lokalen Leitstellen zu einer zentralen (virtuellen) Leitstelle).

Dabei sind die Mindeststandards z.B. an Notrufannahme und Alarmierung weiterhin einzuhalten. Durch die Zusammenlegung von Leitstellen kann querschnittliche Technik (z.B. Video- und Audioanlagen, Antennen- und Funktechnik, Gebäudemanagements- und Stromversorgungssysteme) gemeinsam genutzt werden. Damit reduziert sich der mehrfache Aufwand für Administration, Wartung und Betrieb. Aber auch durch die Bearbeitung eingehender Notrufe durch z.B. vorgelagerte Callcenter-Agenten könnte die Anzahl von hochqualifizierten Disponenten reduziert und die Erreichbarkeit verbessert werden. Die Disponenten können sich so ausschließlich mit dem Einsatzmanagement beschäftigen und nicht mit der oft mühsamen Aufnahme der aufwendigen Einsatzortinformationen. Des Weiteren ist es möglich, Leitstellen in betriebsschwachen Zeiten auch remote zu bedienen oder die Notrufe zu routen bzw. dass Ressourcen aus Regionen mit schwächerer Belastung stark beanspruchte Regionen ergänzen, so dass eine weite räumliche Trennung überbrückbar wäre. Natürlich ist durch ein entsprechendes Rechtsmanagement, wie heute schon üblich, sicherzustellen, dass die einzelnen BOS nur die Information sehen und bekommen, die für sie relevant ist und für die sie autorisiert sind.

Durch die Zusammenlegung von Leitstellen kann so ein Beitrag zum flexibleren und effizienterem Personaleinsatz geleistet werden, was aufgrund des demografischen Wandels ein wesentlicher Treiber für die Nutzung von innovativer ITK im Bereich der öffentlichen Sicherheit sein wird.

Lösungen

- Zusammenlegung von Leitstellen
 - Anpassung des Workflows unter Nutzung von Callcenter-Agenten
 - Nutzung einer zusammengelegten Leitstelle von verschiedenen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben
-

In jedem Fall ist der Interessenskonflikt Kostenersparnis versus Qualität der Sicherheits- und Notfalldienste eindeutig zugunsten der Qualität zu entscheiden.

IT-Sicherheit

Der zunehmende Einsatz von Technologien im Bereich der ländlichen Versorgung, insbesondere in sensiblen Bereichen wie Healthcare, macht es notwendig, eine IT-Sicherheitsinfrastruktur aufzubauen, um etwaigen Missbrauch zu verhindern. Die Gesundheit der Menschen ist das wichtigste Gut und deshalb müssen für den technischen Einsatz besonders hohe Anforderungen an die IT-Sicherheit gestellt werden. Politik, Behörden, insbesondere das BSI, und IT-Wirtschaft müssen an einem gemeinsamen Konzept zum Schutz der kritischen Infrastruktur arbeiten und Mindeststandards festlegen. Nicht nur die eingesetzten Geräte benötigen ein TÜV-Zertifikat, sondern auch die notwendigen Schutzmaßnahmen (benötigen ein BSI-Zertifikat). Ein hohes Schutzniveau wird die Akzeptanz des Einsatzes neuer Technologien erhöhen.

Lösungen:

- Erarbeitung gemeinsamer Standards
 - Berücksichtigung der IT-Sicherheit bei der Angebots- und Produkterstellung
-

4 Handlungsempfehlungen an die Politik

Betrachtet man die bisherigen Ausführungen, so bietet insbesondere die ITK-Industrie für viele demografiebedingte Herausforderungen Lösungen an: So können etwa mittels E-Health-Applikationen zahlreiche Diagnosen und medizinische Betreuungen über große Entfernungen erfolgen. Dies ermöglicht eine flächendeckende und hochwertige medizinische Versorgung auch in schwach besiedelten Gebieten zu moderaten Preisen, weil das medizinische Personal sich auf die Kernaufgaben konzentrieren kann. Ebenso können Verwaltungsdienstleistungen online angeboten werden – das Bürgeramt bleibt damit immer erreichbar, auch wenn es nicht mehr um die Ecke ist. Digital-Home-Lösungen ermöglichen das Wohnen in den eigenen vier Wänden selbstbestimmt bis ins hohe Alter hinein. Eine flächendeckende Breitbandanbindung ist dabei für Vieles Voraussetzung. Die Branche wird im großen Umfang Investitionen für den Aufbau von neuen Hochgeschwindigkeitsnetzen selbst leisten müssen. Dafür benötigen ITK-Unternehmen eine deutlich verbesserte rechtliche Rechts- und Planungssicherheit. Bestehende Investitionshemmnisse müssen abgebaut werden.

Auf Stadt und Land werden neue Anforderungen bzgl. der Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit zukommen. In Ballungsgebieten wird das Thema »Urban Security«, auf dem entvölkerten Land wird die Zusammenlegung und die gemeinsame Nutzung von vorhandener Sicherheitstechnologie, z.B. Leitstellen, eine immer wichtigere Rolle spielen. Im Gesundheitssektor sieht der BITKOM neben der notwendigen Förderung der Forschungen etwa im Bereich AAL, vor allem auch die elektronische Gesundheitskarte als einen wesentlichen Ansatzpunkt, um den Herausforderungen des demografischen Wandels zu begegnen. Die elektronische Gesundheitskarte ist der Einstieg in eine intelligente Gesundheitsinfrastruktur, die für die Sicherstellung der medizinischen Versorgung insbesondere im ländlichen Raum notwendig ist.

Voraussetzung ist jedoch, dass all diese ITK-Dienstleistungen barrierefrei nach den bekannten gültigen Regeln, Gesetzen und Verordnungen gestaltet werden, denn sonst können sie von den intendierten Nutzergruppen nicht angewendet werden.

Politische Handlungsempfehlungen:

Gesetzliche Rahmenbedingungen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Datensicherheit /-schutz (einheitliche Regelungen über alle Bundesländer hinweg sowie Harmonisierung auf EU-Ebene) ■ Klärung der Haftungsfragen für Hersteller, Diensteanbieter, medizinische Leistungserbringer und Betreiber ■ Anpassung des Medizinproduktegesetzes für effizienten Einsatz von ITK in Produkten und Diensten sowie zur Abgrenzung von (neu)pflegerischen gegenüber medizinischen Leistungen ■ Versorgungsstrukturgesetz: Erstattung Telemedizin, Stimulation und Förderung von Um- und Ausbaumaßnahmen sowie technischer Infrastruktur für altersgerechtes Leben ■ Berücksichtigung von AAL-Lösungen im Rahmen der Pflegereformgesetzgebung durch Flexibilisierung des Leistungsrechts
Untergesetzliche Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Sicherstellung der Interoperabilität der Systeme durch geeignete Standards ■ Bundesweiter Abschluss der Verteilung der elektronischen Gesundheitskarte mit Lichtbild bis 2013 ■ Einführung eines elektronischen Wechselwirkungschecks (Arzneimitteltherapiesicherheit) ■ Einführung elektronischer Fallakten in den Kliniken ■ Verbindliche Vorgaben des Bundesministeriums für Gesundheit zur sektorübergreifenden (klinischer und ambulanter Bereich) semantischen Interoperabilität, d. h. einheitliche Beschreibung der Datenfelder ■ Anreize zur Nutzung der elektronischen Identifikation mittels des neuen Personalausweises schaffen; der Bund liefert die notwendige Software, damit die Bürgerdienste mit den höchsten Fallzahlen bis 2016 vollelektronisch erbracht werden können ■ Querschnittliche Verwaltungsaufgaben werden ressortübergreifend durch gemeinsame Dienstleistungszentren (sogenannte Shared Service-Center) erbracht; die Bündelung erfolgt auf Bundesebene für 70% der Dienste bis 2017, auf Landesebene für 70% der Dienste bis 2020 ■ Ausweitung des Serviceangebots der Behördenrufnummer D115; örtlich auf das gesamte Bundesgebiet bis 2013; zeitlich auf eine Verfügbarkeit 24/7 bis 2018; Ergänzung um fremdsprachliche Unterstützung in den zehn häufigsten Fremdsprachen bis 2020 ■ Zusammenlegung von Leitstellen und Nutzung dieser von verschiedenen Behörden und Organisationen mit Sicherheitsaufgaben (BOS)

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. vertritt mehr als 1.700 Unternehmen, davon über 1.100 Direktmitglieder mit etwa 135 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu gehören fast alle Global Player sowie 800 leistungsstarke Mittelständler und zahlreiche gründergeführte, kreative Unternehmen. Mitglieder sind Anbieter von Software und IT-Services, Telekommunikations- und Internetdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien und der Netzwirtschaft. Der BITKOM setzt sich insbesondere für eine Modernisierung des Bildungssystems, eine innovative Wirtschaftspolitik und eine zukunftsorientierte Netzpolitik ein.



Bundesverband Informationswirtschaft,
Telekommunikation und neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel.: 030.27576-0
Fax: 030.27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org