

Digitalstrategie der BGV

*Wir machen
Gesundheit und Verbraucherschutz in
Hamburg digital.*

Inhaltsverzeichnis

Management Summary	3
1 Einführung.....	5
Exkurs: Top 10 Services.....	7
2 Amt für Zentrale Dienste	9
2.1 digitale Kompetenzen dauerhaft verankern	9
2.1.1 digitale BGV.....	9
2.1.2 fit4digital.....	10
2.2 IT-Infrastruktur der BGV anpassen und ausbauen	11
2.3 Digital Health Hub Hamburg	12
3 Amt für Gesundheit	13
3.1 digitale Prozesse im Prüfungsamt	13
3.2 Online-Angebote zur Prävention und Gesundheitsförderung	14
4 Amt für Verbraucherschutz	16
4.1 digitale Prozesse im Veterinär- und Einfuhramt.....	16
4.2 digitale Prozesse im Arbeitsschutz	18
4.3 weitere digitale Prozesse	18
5 Institut für Hygiene und Umwelt	21
6 Anhang.....	23

Management Summary

Die Digitalstrategie der Behörde für Gesundheit und Verbraucherschutz (BGV) wird im Frühjahr 2019 erstmals formuliert und laufend weiterentwickelt. Sie soll in erster Linie zwei Zielen dienen:

1. Wir wollen die vorhandenen und durch die hamburgweite Digital-First-Plattform neu entstehenden Chancen für digitale Angebote nutzen, um zugleich die Ziele von Behörde und Fachbereichen und den Nutzen für Bürgerinnen und Bürger, Wirtschaft und Kooperationspartner auszubauen.
2. Wir wollen die fachspezifische(n) Digitalstrategie(n) für Gesundheit und Verbraucherschutz als integralen Bestandteil in die Gesamtstrategie der Freien und Hansestadt Hamburg (FHH) für eine digitale Verwaltung und eine digitale Stadt einordnen.

Digitale Angebote und Services sind in allen Behörden der FHH in allen Behörden schon relativ weit fortgeschritten. Eine behördenübergreifende IT-Infrastruktur ist hinsichtlich Verfügbarkeit und Sicherheit den aktuellen Herausforderungen gewachsen, alle wesentlichen Fachaufgaben werden durch digitale Anwendungen unterstützt – und mit dem HamburgGateway steht bereits jetzt eine Vielzahl von Online-Services für Bürgerinnen, Bürger und Wirtschaft zur Verfügung.

Auf dieser Ausgangsbasis wurden in der BGV ab Juli 2018 sieben Workshops – einleitend unter Beteiligung der Behördenleitung und dann in den verschiedenen Ämtern – zur Entwicklung der vorliegenden Digitalstrategie durchgeführt. Parallele hamburgweite Entwicklungen in der Senatskanzlei wie die Entwicklung von Top 10 - Services aller Behörden mit Relevanz für das Digital First Programm und die Entwicklung eines Rahmenwerkes für die digitale Gesamtstrategie der FHH wurden in diesen Prozess integriert.

In den Workshops wurden aktuelle Vorhaben und künftig absehbare Bedarfe in den Fachbereichen betrachtet, bewertet und priorisiert sowie typische Aufgabenabläufe, die Möglichkeiten für ihre digitale Unterstützung und die daraus folgenden Anforderungen an die IT-Infrastruktur erfasst. Ein besonderer Schwerpunkt lag in Maßnahmen für die bessere Nutzung vorhandener digitaler Instrumente über alle Fachbereiche hinweg. Strukturell ähnliche Bedarfe verschiedener Fachbereiche wurden behördenweit identifiziert und sollen in der ersten Umsetzungsplanung gebündelt angegangen werden.

Im Überblick ergeben sich aus den Workshops folgende Ergebnisse:

Amt für Zentrale Dienste: Hier liegt der Schwerpunkt auf der dauerhaften Verankerung digitaler Tools Services und ihrer umfassenden und kompetenten Anwendung in der gesamten BGV. Beispiele dafür sind die intensivere Nutzung der Office-Produkte, von Skype for Business, des HIM-Workflow und ein systematisches digitales Informationsmanagement. Insbesondere will die BGV durch das Projekt „fit4digital“ den veränderten Anforderungen an alle Beschäftigten der Behörde mit einer Förderung von kooperativer Zusammenarbeit und gemeinsamem Lernen bei der alltäglichen „digitalen Aufgabenerfüllung“ gerecht werden.

Amt für Gesundheit: Hier wird vor allem auf zwei bürger-orientierte Themen fokussiert. Zum einen soll eine digitale Prüfungsorganisation bei akademischen und nicht-akademischen Heilberufen vorangetrieben werden. Dies betrifft als erste Schritte eine Online-Prüfungsanmeldung z.B. für Studierende und die Umsetzung eines möglichst vollständig digitalen Prozessablaufs. Zum anderen sollen schrittweise digitale und insbesondere mobile Angebote als nutzerfreundliche Services für die Zielgruppe Eltern entwickelt werden.

Amt für Verbraucherschutz: Das Veterinär- und Einfuhramt mit seiner schon etablierten komplexen IT-Landschaft steht insbesondere durch gesetzliche Neuregelungen vor umfangreichen Herausforderungen. Unter anderem sollen dort bis Ende 2019 papierbasierte Prozesse weitgehend abgeschafft werden. Im Arbeitsschutz soll die Nutzung der umfangreichen Funktionalitäten der Anwendung IFAS (Innovation und Fortschritt im Arbeitsschutz) nach der aktuell schon laufenden Umsetzung der ersten Pilotprojekte von „Digital First“ auf weitere Module, ggf. auch in anderen Fachbereichen der Behörde geprüft und ausgeweitet werden.

Institut für Hygiene und Umwelt (HU): Das HU als Landesbetrieb unter Aufsicht der BGV, aber mit zusätzlichen Fachaufgaben auch aus dem Umweltbereich plant auf Basis einer vielfältigen und sehr fachspezifischen IT-Infrastruktur weitere digitale Prozesse. Hierzu gehören digitale Verfahren mit Bezug zu Bürgerinnen und Bürgern (z.B. digitale Terminvereinbarung im Impfzentrum, Onlinemeldung von Rattenbefall), und Wirtschaftsunternehmen (z.B. digitale Steuerung 24/7 bei der Beauftragung von Exportzertifikaten). Darüber hinaus ist der Aufbau digitaler Informationsflüsse von Fachverfahren innerhalb des HU (z.B. Anbindung von Analysengeräten an das Labor- Informations- und Managementsystem) und zu anderen Organisationen innerhalb und außerhalb der FHH sowie umfangreiche Projekte zur IT-Sicherheit (BSI-Konformität und digital unterstütztes ISM / Information Security Management) vorgesehen.

1 Einführung

Die Erstellung und Weiterentwicklung einer Digitalstrategie der BGV soll zwei Ziele erreichen:

Erstens sollen alle Fachbereiche der Behörde dazu motiviert werden, digitale Möglichkeiten zur effektiveren Erreichung der fachlichen Ziele umfassend auszuloten, auch um die teilweise schon vorhandenen und jetzt mit der Digital-First-Plattform neu entstehenden technischen Möglichkeiten umfassender zu nutzen und mit Leben zu füllen.

Zweitens soll sich die Digitalstrategie der BGV als integraler Bestandteil in die Gesamtstrategie der FHH einordnen, die gegenwärtig von der Senatskanzlei als Rahmenwerk entwickelt wird. Die Strategie-Workshops der BGV fanden zu einem Zeitpunkt statt, als dieses Vorhaben der SK noch nicht bekannt war. Das Zusammenspiel von digitalen Behördenstrategien mit der zentralen FHH-Strategie hat aber in der Vergangenheit bereits gut funktioniert.

Daher ist die Digitalisierung vor allem in technischer Hinsicht innerhalb der FHH schon relativ weit fortgeschritten. Es ist in den letzten Jahren gelungen, eine behördenübergreifende IT-Infrastruktur aufzubauen, die trotz immer weiter steigender Komplexität sowie immer höheren Anforderungen an Verfügbarkeit und Sicherheit auch den aktuellen Herausforderungen weitgehend gewachsen ist.

An allen Büroarbeitsplätzen der Behörden der FHH stehen Computer, zunehmend auch mobile Notebooks, mit umfangreicher Bürokommunikationssoftware, FHHportal (Sharepoint), Internetzugang und einer Reihe von Standardverfahren. Viele Querschnittsverfahren von Personal über Haushalt bis Zuwendungen werden durch hamburgweite Softwarelösungen unterstützt. Ein flexibles, automatisiertes Vorgangsbearbeitungssystem sowie die elektronische Akte sind technisch gesehen flächendeckend nutzbar.

In der BGV wurde zudem der Umstieg auf standardisierte und meist auch schon überregional gemeinsam weiterentwickelte Fachverfahren mit hoher Priorität vorangetrieben. Auch das HU ist auf dem Weg, seine zahlreichen Labor- und Messnetzverfahren schrittweise zu konsolidieren und sicher mit dem Rest der Verwaltungswelt zu verbinden.

Eine neue Herausforderung besteht darin, dass das Onlinezugangsgesetz von 2017 die Verwaltung verpflichtet, bis Ende 2022 ein digitales Serviceportfolio für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen ergänzend zu den analogen Abläufen anzubieten. Der entsprechende Leistungskatalog definiert 575 lebens- und geschäftslagenorientierte Verwaltungsleistungen, die von Bund, Ländern und Kommunen umzusetzen sind.

Für die Behörden der Freien Hansestadt Hamburg definiert das Projekt der Senatskanzlei „Digital First“ die übergeordnete Vision der digitalen Verwaltung von morgen. Die gezielte Online-Ausrichtung der hamburgischen Verwaltung verfolgt vier Leitsätze, an denen sich auch die BGV bei der Prioritätensetzung der eigenen Digitalprojekte orientiert.

- Dienste sollten einfach und bequem für seine Nutzer sein,
- aufwands- und kostenarm für die Behörden,
- verlässlich und zügig abgewickelt werden sowie
- orts- und zeitunabhängig angeboten werden.

Um diese Vision zu realisieren, werden in der FHH z.B. die Definition technologischer Standards, die Etablierung einer gemeinsamen Infrastruktur, die konsequente Ausrichtung des Hamburgischen Landesrechts auf Online-Kompatibilität sowie die Priorisierung des Angebots von Online-Kanälen zielgerichtet und mit hoher Priorität verfolgt.

Elementar für die Nutzung der durch die Behörden angebotenen Online-Services ist ein zentrales Servicekonto für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen. Dieses Servicekonto sichert die Identität der Nutzer gegenüber der Verwaltung bei allen nachfolgenden Online-Vorgängen.

Die Gesamt-Digitalstrategie der FHH verfolgt u.a. die Ziele, die Digitalisierung der Stadt strategisch als zusammenhängendes Ganzes zu konzipieren, Prioritäten strategisch zu setzen, behördenübergreifende Querschnittsthemen zu identifizieren, Schnittmengen zwischen Behörden zentral zusammenzuführen und Redundanzen beim Ressourceneinsatz zu vermeiden.

Wichtiger Treiber der Digitalisierung der Freien Hansestadt Hamburg unter Verwendung der Digital-First-Infrastruktur und unter Berücksichtigung der Leitsätze sind die Behörden. Sie kommunizieren direkt mit Unternehmen oder Bürgerinnen und Bürgern und müssen deshalb Herausforderungen und geeignete Online-Services identifizieren.

Die BGV realisiert zurzeit das Digital-First-Pilotverfahren für die hamburgische Wirtschaft, die Anmeldung für Asbestarbeiten auf Baustellen (und in der Folge zwei weitere Verfahren im Amt für Arbeitsschutz).

Um eine möglichst umfassende Sicht möglicher künftiger Digitalisierungsprojekte zu erreichen, sieht das Konzept der Gesamt-Digitalstrategie drei Hauptdimensionen vor:

- die digitale Verwaltung (Fokus der BGV: interne Zusammenarbeit in der FHH),
- die digitale Stadt (Fokus der BGV: Gesundheitsversorgung und Gesundheitswirtschaft in Hamburg) und
- die digitale Transformation (Fokus der BGV: organisatorische, aber auch gesellschaftliche Veränderungen durch Digitalisierung).

Auch wenn die Digital-Workshops der BGV durchgeführt wurden, bevor das Konzept zum Vorgehen im Rahmen der Gesamt-Digitalstrategie erarbeitet worden ist, hat die BGV sich im Wesentlichen an die vorgeschlagene Vorgehensweise gehalten. Das Gesamtkonzept sieht vor, dass die Behörden ihre digitalen Teilstrategien in 6 Phasen erarbeiten, die sich in regelmäßigen Zyklen wiederholen.

1. Aufbau einer Projektstruktur (unter Beteiligung der Behördenleitung realisiert)
2. Analysen durchführen (realisiert)
3. Zielbild entwickeln (realisiert)
4. Gestaltung, d.h. konkrete Maßnahmen ableiten (realisiert)
5. Umsetzung, d.h. Maßnahmen durchführen (wird in der BGV vorbereitet)
6. Erneuerung, d.h. Reviews in definierten Zyklen durchführen und ggfs. den Strategieentwicklungsprozess mit einer neuen Vorbereitungsphase neu starten

Die BGV hat ab Juli 2018 sieben Digitalisierungsworkshops durchgeführt, in denen im Wesentlichen die ersten Phasen (Analysen durchführen, Zielbild entwickeln und konkrete Maßnahmen ableiten) abgeschlossen und konkrete Maßnahmen vorbereitet werden konnten. Es wurden in allen Ämtern Digitalisierungsbedarfe identifiziert, Grundsteine für einen Maßnahmenkatalog auf Basis der Workshop-Ergebnisse mit Übersicht und erster Priorisierung der Arbeitsfelder und Projekte erstellt und die Ausarbeitung einer niederschwellige Umsetzungsstrategie vorbereitet. Das Institut für Hygiene und Umwelt wird analog zu diesem Vorgehen noch weitere Workshops durchführen und eine eigene Teilstrategie erarbeiten.

Die Strategie der Behörde gibt Auskunft über die zukünftige digitale Ausrichtung, die kurz-, mittel- und langfristigen Herausforderungen und die damit verbundenen geplanten Vorhaben. Daneben wird die Schaffung notwendiger Rahmenbedingungen für die digitale Transformation skizziert und das erfolgskritische Thema „Mitnehmen aller Beschäftigten auf dem Weg zur digitalen Verwaltung“ aufgegriffen. Wir wollen die BGV dauerhaft befähigen, auf weitere Veränderungen im digitalen Kontext zu reagieren.

Exkurs: Top 10 Services

Im Rahmen der Digitalstrategie der BGV werden neben internen Projekten wie dem digitalen Informationsmanagement vorrangig Vorhaben in Richtung Unternehmen sowie Bürgerinnen und Bürger in den Fokus genommen – vor allem solche, die zeitnah einen Beitrag zum Digital-First-Programm der Senatskanzlei leisten.

Somit bildet sich eine Schnittmenge aus den Ergebnissen der Digitalisierungsworkshops der BGV und der für das hamburgweite Programm relevanten Projekte (s. Abb. 1). Folgende Projekte wurden als Top-10-Services für „Digital First“ an die Senatskanzlei gemeldet:

1. Digitale Anträge und Anzeigen im Arbeitsschutz

digitale Anmeldung von Asbestanzeigen für Unternehmen, Anträge nach dem Arbeitszeitgesetz und Online-Mutterschutzanzeige

2. Vollständig Digitale Vorgangsbearbeitung im Arbeitsschutz

Aktivierung aller Funktionen und Module der Fachanwendung IFAS, insbesondere zur Unterstützung der Vorhaben unter (1.) inkl. der Posteingangs- und Vorgangsbearbeitung

3. ePrüfungsorganisation Heilberufe

vollständige Digitalisierung der Prüfungsorganisation im Landesprüfungsamt zunächst für die Heilberufe (akademische Heilberufe nebst Heilpraktikern) und in einer zweiten Stufe für Gesundheitsfachberufe

4. Kindergesundheits-App

Hilfe für Eltern bei Prävention und Gesundheitsförderung von Kindern durch eine App

5. Digital Health Hub

Ausbau des Digital Health Hubs Hamburg als digitale (und anwendungsorientierte) Plattform, die Leistungserbringer, Kostenträger, Unternehmen und Wissenschaft der Gesundheitswirtschaft dabei unterstützt, konkrete Innovationspotenziale zu identifizieren und eHealth-Lösungen zu entwickeln

6. Online Zeitslotbuchung für die Containerabfertigung durch das Veterinär- und Einfuhramt (VEA)

Reedereien, Transportunternehmer und andere Unternehmen sollen online einen Zeitslot für die Untersuchung ihres nach HH eingeführten Containers im VEA buchen können

7. Digitale Lehrgangsanerkennung

Digitalisierung aller Verfahren für die Sachkundeanerkennung im Bereich Arbeits- und Verbraucherschutz (Piloten: Lehrgang Asbest und ChemVerbotsVO)

8. Digitale Anträge und Anzeigen im Verbraucherschutz und Pharmaziewesen

Plattform für digitale Antrags- und Anzeigeverfahren der Behörde (Piloten: Anzeige ärztlicher hauseigener Arzneimittelherstellung, Anträge, Anzeigen und Mitteilungen im Strahlenschutz, Anmeldungen, Tierbestandsangaben und Veränderungsmeldungen zur Tierseuchenkasse, verknüpft mit Meldepflichten nach Viehverkehrsverordnung, Bescheinigungen und Genehmigungen im Bereich Sprengstoff)

9. Exportzertifikate HU für Unternehmen

Entwicklung von Apps zur Kommunikation des Instituts für Hygiene und Umwelt mit Unternehmen (Pilot: Erstellung und Anzeige von Exportzertifikate in Echtzeit für Firmen)

10. Mobile Lösungen für die Rattenmeldung / Impftermine im HU

Entwicklung von mobilen Lösungen zur Kommunikation des Instituts für Hygiene und Umwelt mit Bürgerinnen und Bürgern (Piloten: digitale Umsetzung der Meldepflicht für Ratten, Online-Terminvergabe für reisemedizinische Impfsprechstunde)

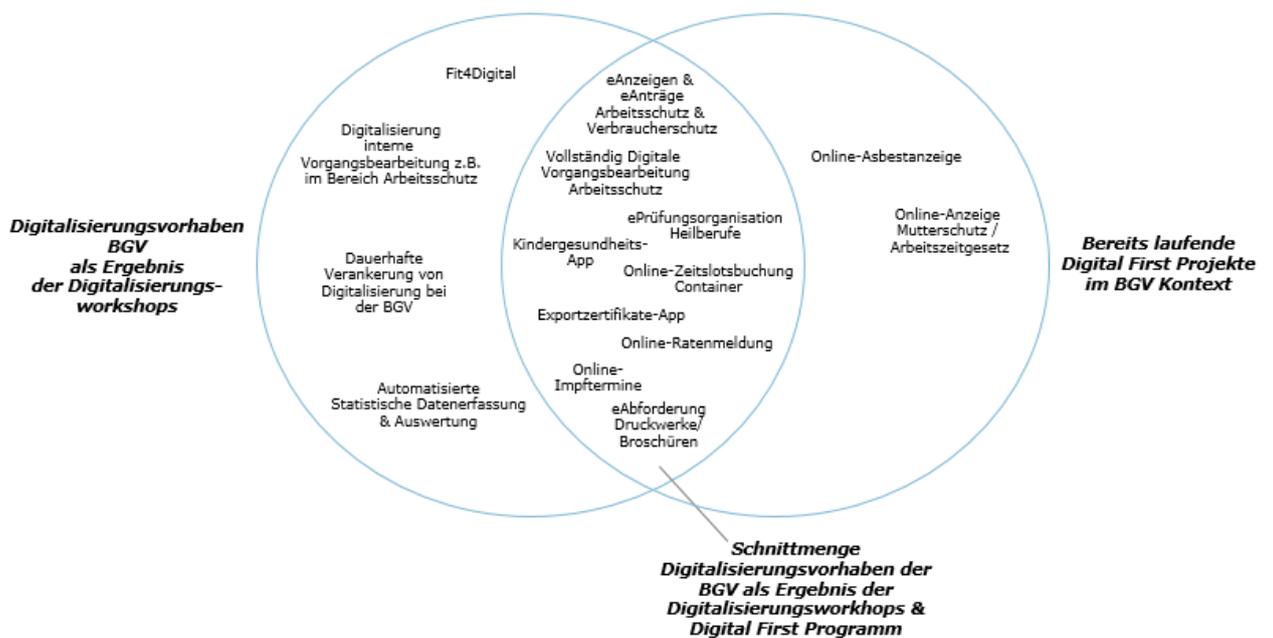


Abb.1 Schnittmenge der Digitalisierungsvorhaben BGV als Ergebnis der Workshops mit den für das Digital-First-Programm relevanten Projekten

2 Amt für Zentrale Dienste

Das Amt für Zentrale Dienste verantwortet als Themen der digitalen Verwaltung einerseits die stetige Weiterentwicklung der IT-Infrastruktur der BGV unter Berücksichtigung der durch die Senatskanzlei der Freien Hansestadt Hamburg bereitgestellten zentralen IT-Infrastruktur, andererseits aber auch das Akzeptanzmanagement und den Kulturwandel innerhalb der BGV im Kontext der Digitalisierung. Zudem ist das Amt für Zentrale Dienste für die Steuerung des Digital Health Hub Hamburg (als Thema der digitalen Stadt operativ Aufgabe der Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH) verantwortlich.

2.1 digitale Kompetenzen dauerhaft verankern

Neben fachbezogenen Digitalisierungsvorhaben hat sich die BGV zum Ziel gesetzt, den sicheren Umgang mit digitalen Tools und der vorhandenen IT-Infrastruktur nachhaltig im Alltag zu verankern.

Nicht zuletzt im Rahmen des Digitalisierungsworkshops im Amt für Zentrale Dienste wurde festgestellt, dass sich Know-how und Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beim Umgang mit digitalen Werkzeugen stark unterscheiden.

Die breite Nutzung und Akzeptanz der digitalen Anwendungen und Prozesse wie z.B. Skype for Business, eAkte Eldorado, der HIM-Workflow und das Verständnis für Digitalisierung und sich dadurch verändernde Gegebenheiten sind erfolgskritische Faktoren für zukünftige Projekte der BGV. Sie prägen auch ein Image als zukunftsweisender Arbeitgeber, der mobiles, transparentes und digital unterstütztes Arbeiten ermöglicht. Daraus ergibt sich das Ziel, die Arbeit aller Beschäftigten so zu gestalten, dass sie die digital veränderten Anforderungen an ihre tägliche Arbeit nicht als Last, sondern als Chance wahrnehmen können.

Auf der einen Seite werden hierfür unter dem Stichwort „digitale BGV“ vorhandene Instrumente an den Arbeitsplätzen betrachtet, auf der anderen Seite wird mit dem Programm „fit4digital“ kollegiale Wissensvermittlung jenseits formaler Schulungen gefördert.

2.1.1 digitale BGV

In der BGV wird bereits eine Vielzahl digitaler Tools zur Verfügung gestellt. Wichtige Vorteile ihrer Nutzung sind z.B. mehr Flexibilität durch die ortsunabhängige Tätigkeit, eine bessere Vereinbarkeit von Beruf und Familie, die Steigerung der Arbeitgeberattraktivität, das komfortable „längere“ Arbeiten auch für ältere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und die bessere Selbstorganisation durch digitale Werkzeuge.

Es gibt aber auch Hemmnisse für mobiles Arbeiten, denen wir entgegenwirken wollen, z.B. fehlende Akzeptanz und Zuverlässigkeit von Tools, die Vermeidung von Isolation und Integrationsschwierigkeiten und ganz praktische Herausforderungen bei der alltäglichen Aufgabenorganisation.

Folgende Instrumente stehen für digitales und zunehmend auch mobiles Arbeiten in besonderem Fokus:

Skype for Business ermöglicht Videotelefonie, Videokonferenzen, das virtuelle Teilen von Inhalten wie z.B. Präsentationen, aber auch das spontane Chatten. Bei **dSmartDesk** handelt es sich um eine digitale Infrastruktur, die – jetzt neu mittels der nativen iOS-Anwendungen und damit komfortabler – den Abruf dienstlicher Emails und des Kalenders über Smartphone oder

Tablet auf dienstlichen oder externen Geräten erlaubt. Durch **ZUVEX** ist für Beschäftigte – aber auch Kooperationspartner – der Zugriff auf dafür freigegebene interne Informationen und Ressourcen in Outlook und SharePoint browserbasiert von jedem internetfähigen Gerät möglich. **dDatabox** erlaubt die gemeinsame Ablage von Dokumenten im Rahmen der Zusammenarbeit mit externen Partnern oder anderen Verwaltungen, indem Dokumente einfach ausgetauscht werden können. Der **HIM-Workflow** ermöglicht eine digitale Prozesssteuerung ohne Medienbrüche und macht damit die Arbeit einfacher und transparenter. Über ihn werden – verankert in der Geschäftsordnung der BGV – heute schon Entscheidungsprozesse gesteuert oder Bestellungen initiiert. Geplant ist die Ausweitung der Nutzung des HIM-Workflows z.B. auf weitere Vorgänge, an denen Gleichstellungsbeauftragte, der Personalrat oder die Schwerbehindertenvertretung beteiligt werden, die Rechtevergabe für Verfahren, alle internen Antragsverfahren (Coaching, Teamentwicklung, Antrag auf Telearbeit, Umzugsanträge usw.) und die Stellenplananträge.

Eine weitere Erkenntnis aus dem Workshop des Amtes für Zentrale Dienste war, dass digitale Informationen heute eher historisch gewachsen als strategisch geplant an verschiedenen Orten abgelegt werden. Dazu gehören z.B. Sharepoint, Gruppenlaufwerke, Fachverfahren, Outlook und Eldorado. Um das **Informationsmanagement**, d.h. die Ablage der Informationen zu vereinheitlichen und somit Informationen für alle schnell auffindbar zu machen, soll mittelfristig ein umfassendes Konzept erstellt werden, das eine ordnungsgemäße Aktenführung und die Ablage der wichtigsten Informationen realisiert. Hierbei soll auch eine Analyse der Möglichkeiten für eine „informellere“, also nicht mehr primär an einzelnen Aktenzeichen, sondern an inhaltlichen Zusammenhängen orientierten Strukturen erfolgen und durch den Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI) die Suche nach Informationen weiter optimiert werden. **Eldorado** soll hierbei als zentraler Ort für die digitale Aktenablage dienen. Im Workshop wurden deshalb weitere innovative Ideen für die direkte Anbindung von Fachverfahren, von Outlook, anderen Office-Anwendungen und den relevanten Laufwerken an Eldorado und damit die (Teil-)automatisierte, direkte und komfortable „Veraktung“ von Informationen (1-Klick-Lösung / Drag and Drop etc.) diskutiert. Darüber hinaus stellt sich die Frage nach einem frühen **Scannen** des Posteingangs der BGV als Beitrag zu einer vollständig elektronischen und medienbruchfreien Arbeitsweise.

2.1.2 fit4digital

Mit „fit4digital“ läuft in der BGV ein Projekt mit dem Ziel, durch kooperative Zusammenarbeit und gemeinsames Lernen die Lücken zu schließen, die sich aus den veränderten Anforderungen im Zuge der Digitalisierung an die Aufgabenwahrnehmung ergeben – und dadurch Kompetenz und Akzeptanz bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern für die Digitalisierung zu fördern.

Im Vergleich zu konventionellen anmelde- und genehmigungspflichtigen Fortbildungen soll das Lernen in informellerer, vertrauensschaffender Atmosphäre stattfinden und agilere Formate nutzen. Diese Atmosphäre wird dadurch geschaffen, dass interne Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als Wissensträger fungieren und ihre Kolleginnen und Kollegen rund um das Thema Digitalisierung schulen bzw. informieren. Stärker als bei klassischen Fortbildungsangeboten wird dabei auch der kulturelle Aspekt berücksichtigt: Hemmnisse oder Ängste in Bezug auf Digitalisierung werden offen diskutiert und sollen damit reduziert werden. Vorteile, Spaß und Akzeptanz digitaler Prozesse wollen wir fördern.

Wenn das gelingt, schafft fit4digital für alle Zielgruppen eine Win-Win-Situation. Digital affine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter können sich als Wissensträger positionieren, während andere von ihrer Expertise profitieren. Es werden dabei die eigenen Fähigkeiten gezielt ausgebaut. Darüber hinaus sind Wissensträger als Teil der internen Teams besser „greifbar“ als Externe. Für alle stellt sich damit die Frage: „Was heißt Digitalisierung für mich und für uns – und wie kann ich dazu beitragen, dass ich und wir alle den Anforderungen gerecht werden?“.

Für das Projekt fit4digital werden parallel in aktuell schon laufenden Umfragen

- Themen-, Anwendungs- und Prozessexpertinnen und -experten identifiziert; ihre Aufgabe wird es sein, geeignete Themen und Formate zu entwickeln und für die Vermittlung aufzubereiten, zu pilotieren und laufend anzupassen
- Bedarfe der Beschäftigten an bestimmten digitalen Kompetenzen und Umgangstechniken erhoben, die aus ihrer Sicht jenseits formaler Schulungen ausgebaut und entwickelt werden sollen.

Auf dieser Basis und orientiert an den identifizierten Zielgruppen soll dann ein „Matching“ zwischen Lernangeboten und Lernbedarfen angestrebt und passende fit4digital-Formate angeboten werden. Als erste Ideen wurden bereits im Workshop 15 verschiedene Lernformate, wie z.B. Webinare, gezielte Schulungen für Führungskräfte, Workshops, „Digitalisierung zum Frühstück“ sowie Floorwalking identifiziert und verschiedenen nach digitaler Affinität, Tätigkeiten und Generationen differenzierten Gruppen zugeordnet. Diese ersten Ideen werden nun weiter geschärft und dienen als Basis für die Ausarbeitung und Implementierung der Lernformate. Darüber hinaus wird laufend das Feedback der Teilnehmer und Teilnehmerinnen in die Weiterentwicklung der Lernformate einfließen.

2.2 IT-Infrastruktur der BGV anpassen und ausbauen

Zur Umsetzung der digitalen Vorhaben in den Fachbereichen müssen die interne IT-Systemlandschaft und -Architektur der BGV sowie die bereits genutzten Anwendungen teilweise angepasst und ausgebaut werden. Als Beispiele zu nennen wären die Anwendung IFAS im Bereich Arbeitsschutz (siehe Kapitel 5.2) oder die IT-Infrastruktur des Veterinär- und Einfuhramtes (siehe Kapitel 5.1). Um den daraus entstehenden Anforderungen für die Umsetzung der Weiterentwicklung und Sicherstellung der laufenden Betreuung der Anwendung in Zukunft gerecht zu werden, ist IT-Know-how auch organisatorisch in den Fachbereichen selbst zu verankern. Dies kann z.B. über fachliche Leitstellen geschehen.

Neben Anpassungs- und Erweiterungsbedarf bei fachbezogenen IT-Verfahren wurden Bedarfe für flexible und anpassungsfähige digitale Werkzeuge identifiziert. Hier besteht die Anforderung in Richtung Senatskanzlei, im Rahmen von „Digital First“ möglichst einfach zu implementierende Infrastrukturlösungen zur Verfügung zu stellen, die durch die Behörden nur noch geringfügig angepasst werden müssen und somit standardisiert, kostenschonend und schneller eingesetzt werden können.

An dieser Stelle ist z.B. der Bedarf nach einem Instrument für eine sichere und bei Bedarf auch verschlüsselbare elektronische Kommunikation mit externen Stellen zu sehen. Fachliche Beispiele als Blaupausen für weitere ähnliche Prozesse wären z.B. eine „eAnzeige“ für die Kommunikation mit dem Zoll, die Anzeige von hauseigener Arzneimittelherstellung, die Meldung von Infektionen durch Ärztinnen und Ärzte an die Gesundheitsämter und die Anmeldung von Nutztieren bei der Tierseuchenkasse (siehe Kapitel 5.3).

Als weiterer Punkt wurde die Erfassung und Aufbereitung von Daten zu statistischen Auswertungszwecken über alle Ämter hinweg identifiziert. Die hier entstehenden Bedarfe werden in den Fachverfahren nur im Einzelfall ausreichend und komfortabel abgedeckt. In diesem Zusammenhang prüft die BGV die vorhandenen Anwendungen; zudem sollen die Kenntnisse der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Umgang mit den Anwendungen stärker ausgebaut und passende Schulungsformate angeboten werden.

Ein weiteres Themenfeld zu bestehenden Datenbeständen wird zur Optimierung und Darstellung von Geschäftsprozessen im „Process Mining“ gesehen. Hier möchte die BGV erste exemplarische Erfahrungen in Zusammenarbeit mit den Hochschulen sammeln.

2.3 Digital Health Hub Hamburg

Die BGV hat den Digital Health Hub Hamburg initiiert, den die Clusteragentur Gesundheitswirtschaft Hamburg GmbH (GWHH) mit ihrer Unterstützung betreibt und konzeptionell weiterentwickelt. Unter dem Dach des Digital Health Hub Hamburg werden die Stärken des Standorts in der Gesundheits-, IT- und Kreativwirtschaft, die Expertise der bedeutenden Hamburger Wissenschafts- und Forschungseinrichtungen sowie die Innovationskraft von Start-ups gebündelt.

Der Digital Health Hub Hamburg hat das Ziel, die Digitalisierung des Gesundheitswesens und die Nutzung digitaler Innovationen zur Verbesserung der Gesundheitsversorgung zu befördern. Das bestehende Cluster-Netzwerk sowie das branchenübergreifende eHealth-Netzwerk Hamburg der GWHH werden genutzt, um Unternehmen der Gesundheitswirtschaft, Akteure der Digital- und der Kreativwirtschaft sowie Hochschulen zu identifizieren, die gemeinsam Ideen für digitale Innovationen entwickeln und weiterverfolgen. Zurzeit wird in verschiedenen Verbänden unter anderem an Projektideen zur Virtual und Augmented Reality, Künstlichen Intelligenz sowie zum eRezept gearbeitet.

Einen weiteren Schwerpunkt bildet die Unterstützung von Start-ups im eHealth-Bereich. Diese werden mit Krankenkassen, Förderinstituten und etablierten Unternehmen der Gesundheits- und Digitalwirtschaft zusammengebracht, um fachspezifische Beratung zu erhalten. Darüber hinaus wird im Sinne des digitalen Fortschritts im Gesundheitswesen der branchenübergreifende Austausch unter etablierten Unternehmen sowie zwischen eingesessenen Unternehmern und Gründern angeregt.

Inzwischen unterstützen fast 40 Akteure der Hamburger Gesundheits- und Digitalwirtschaft den Digital Health Hub Hamburg, der seit 2019 auch über eigene Raumressourcen für seine Aktivitäten verfügt.

3 Amt für Gesundheit

Das Amt für Gesundheit ist für eine effektive Gesundheitsversorgung in Hamburg zuständig. Dazu gehören unter anderem Krankenhausplanung, Maßregelvollzug, Krebsregister, Prävention und Gesundheitsförderung, Öffentlicher Gesundheitsdienst, Suchtkrankenhilfe und Sozialversicherung sowie Senioren, Pflege und Rechtliche Betreuung.

Digitalisierung fokussiert sich hier aktuell vor allem auf zwei bürgerorientierte Themen: die digitale Prüfungsorganisation von akademischen und nicht-akademischen Heilberufen und die Unterstützung von Eltern oder Lebenspartnerschaften mit Kindern durch ein Angebot eines Online-Services.

3.1 digitale Prozesse im Prüfungsamt

Das Prüfungsamt für Heilberufe ist im Amt für Gesundheit der BGV angesiedelt. Eine wesentliche Aufgabe des Prüfungsamts für die Humanmedizin ist die Anmeldung und Zulassung zum Ersten, Zweiten und Dritten Abschnitt der Ärztlichen Prüfung für die Studierenden.

Zukünftiges Ziel ist es, neben dem unterschriebenen Antrag weitere Dokumente wie Hochschulzugangsberechtigung, Leistungsnachweise aus dem Studium oder Geburtsurkunden als Identitätsnachweis elektronisch einreichen zu können.

Aktuell wird die Software SUPRA-Med der GAI NetConsult GmbH für die Prüfungsorganisation eingesetzt. Sie umfasst Module wie das Anlegen von Prüfungsabschnitten oder auch Teilprüfungen, einen einheitlichen Prozess für vereinzelte Prüfungsabschnitte, Prüflingsakte inklusive Historie und Kommunikation mit dem Institut für medizinische und pharmazeutische Prüfungsfragen (IMPP) inklusive der Aufnahme der durch das IMPP übermittelten Daten in die Prüflingsakte, Controlling und Reporting.

SUPRA-Med stellt somit Prozessunterstützung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Landesprüfungsamtes sowie das Institut für medizinische und pharmazeutische Prüfungsfragen (IMPP) zur Verfügung. Die Interaktion mit weiteren Nutzergruppen wie den Prüflingen selbst, dem UKE und den Prüfungsinstitutionen wie z.B. Krankenhäuser werden durch die Software nicht digital unterstützt. Somit existieren aktuell an vielen Stellen im Prozess Medienbrüche. Z.B. erfolgt die Anmeldung durch ein bereitgestelltes PDF-Formular, das jedoch unterzeichnet und postalisch oder persönlich an das Landesprüfungsamt übermittelt werden muss. Die die Zuordnung von Prüflingen zu Prüfungsinstitutionen (Krankenhäusern etc.) kann ebenfalls bisher nicht digital abgewickelt werden. Im Rahmen der Interaktionen mit allen Prozessbeteiligten existieren also viele noch nicht ausgeschöpfte Optimierungspotentiale, denen die Software SUPRA-Med heute nicht gerecht wird.

Die Prüfungsorganisation bei den Medizinprüfungen besteht aus fünf Prozessschritten: 1. Anmelden zur Prüfung 2. Einreichen relevanter Dokumente 3. Zulassung zur Prüfung 4. Organisation der Prüfung 5. Rückmeldung der Ergebnisse.

Ziel ist es, im Rahmen der neu zu konzeptionierenden ePrüfungsorganisation die genannten Schritte durchgängig zu digitalisieren. Es wird ein digitaler Zugang zur Online-Anmeldung angeboten, der ein digitaler Prozess folgt. Für die Prüfungsanmeldung notwendige Dokumente werden selbstständig von den Prüflingen hochgeladen. Bereits bei der Universität vorliegende

Dokumente werden automatisch in das System eingespielt, um redundante Einreichungen und Doppelaufwand zu vermeiden.

Die digitale Kommunikation zwischen LPA, Studierenden und UKE / Universität soll künftig über ein zentrales E-Postfach erfolgen, das durch „Digital First“ FHH-zentral als Infrastrukturkomponente angeboten wird. Mit Hilfe nutzerspezifischer Benutzeroberflächen sehen die jeweiligen Nutzergruppen (LPA, Universität, Studierende) die für sie relevanten Prozessschritte mit den jeweils zur Verfügung stehenden Funktionen. Die Prozessschritte aus den verschiedenen Nutzersichten werden zusammengeführt, d.h. alle Nutzergruppen bewegen sich entlang der fünf definierten Schritte auf dem gleichen Prozess mit unterschiedlichen Ansichten und Zulieferungen. Im Rahmen der Kommunikation mit Prüfungsinstitutionen könnte auch die Anzeige freier Prüfungskapazitäten in den Krankenhäusern digital erfolgen, das LPA wäre somit in der Lage, die Zuordnung der Prüflinge zu Institutionen digital abzuwickeln. Auf der anderen Seite würden die Prüfungsinstitutionen sehen, welche Prüflinge ihnen für welche Termine und Module zugeteilt wurden. Die Information in Bezug auf die erzielten Prüfungsergebnisse wird zukünftig digital an den Prüfling übermittelt, kann aber auch mit Hilfe eines Datenaustauschs zwischen LPA und UKE / Universität erfolgen.

Neben den Prozessoptimierungen werden zusätzliche digitale Services und Hilfestellungen angeboten. Z.B. müssen terminkritische Zulieferung von Informationen an das Institut für medizinische und pharmazeutische Prüfungsfragen geliefert werden, diese könnten digital und inklusive einer Erinnerung an kritische Termine erfolgen. Darüber hinaus ist beabsichtigt, das automatisierte Erstellen von Gebührenbescheiden zu optimieren, so dass keine manuellen Bearbeitungsschritte mehr nötig sind. Datenauswertungen, die für das Statistikamt relevant sind, sollen zukünftig in Form von Mitteilungen über die konsistente und vollständige Aufbereitung institutionsübergreifend (BGV, UKE/Universität) ermöglicht werden. Weiterhin sollen Anwendungsfälle wie z.B. der Antrag auf Approbation in einem geführten Online-Prozess ermöglicht werden. Die Beschreibungen des Ist- sowie Soll-Prozesses der Prüfungsorganisation werden aktuell skizziert. Auf dieser Basis gilt es den neuen digitalen Prozess nutzerorientiert für Universität, Studierende und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BGV zu modellieren. Wichtig dabei ist, Stakeholder der verschiedenen Nutzer in die Konzeptions-, Design- sowie Testphase einzubinden.

3.2 Online-Angebote zur Prävention und Gesundheitsförderung

Neben der Optimierung von behördeninternen Prozessen fokussiert das Amt für Gesundheit auf nutzerfreundliche Services für Bürgerinnen und Bürger. Für die Zielgruppen Eltern, Alleinerziehende oder Lebenspartner mit Kindern soll eine alltäglich begleitende und mobile Unterstützung z.B. in Form einer mobilen App Hilfe bei der Prävention und Gesundheitsförderung von Kindern bieten. Aktuell werden Ideen für funktionale sowie nicht-funktionale Anforderungen gesammelt.

Erste Ideen sind beispielsweise das Angebot von Informationen rund um die Themen Schwangerschaft und Kind, die Navigation durch Unterstützungsangebote u.a. der hamburgischen Verwaltung für Eltern, altersentsprechende Informationen über die Entwicklung des Kindes und die Integration eines wohnortbezogenen Veranstaltungskalenders rund um das Thema Familie.

Hinzu kommen das Angebot digitaler Kommunikationskanäle wie Chats, Chatbots oder direkt über das Ein-Klick-Prinzip aus einer App heraus wählbare Notfallrufnummern, eine Arztsuche und Online-Terminvereinbarung bei wohnortnahen Ärzten, ein Erinnerungsservice für die U3-U9 Untersuchungen beim Kinderarzt sowie eine Feedbackfunktion zur stetigen Optimierung der App.

In einem Vorprojekt soll zunächst durch die Anwendung verschiedener Methoden der Zielgruppen-Forschung (Interviews, Design Thinking Workshops, Online-Umfragen, Entwicklung von Personas etc.) das Verständnis für die Zielgruppen Eltern, Alleinerziehende und Lebenspartner mit Kindern sowie der speziellen Zielgruppe „unterstützungsbedürftige Eltern“ geschärft werden. Aspekte wie kultureller Hintergrund (Migranten) sowie erlebnisbedingte Anforderungen (Geflüchtete) sollen im Rahmen der Zielgruppenforschung ebenfalls Beachtung finden. Die Affinität in Bezug auf die Nutzung von Apps bzw. mobilen Endgeräten durch die Zielgruppe soll untersucht werden.

Das Vorprojekt dient dazu, funktionale Anforderungen wie Mehrsprachigkeit, Informationsbedarf, Zuschnitt individueller Informationen oder Unterstützungsbedarf an das Produkt genauer zu definieren. Darüber hinaus sollen Machbarkeitsfragen sowie Fragen zur technischen Realisierung, Zielgruppe und Nutzungsanreizen, Personalisierung und damit verbundenen Aufwänden, nutzbaren existierenden Daten, Pflege der Anwendung, Auftrag der Behörde und die damit verbundenen Grenzen des Angebots, Vergleich mit existierenden Konkurrenz-Anwendungen, Authentifizierungs- und Datenschutzerfordernisse sowie die Sicherstellung von Aktualität und Qualität beantwortet werden. Eine nutzerfreundliche Weiterentwicklung des Internetauftrittes der Frühen Hilfen wird parallel angestrebt.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Untersuchung, ob Schnittstellen zu OZG-Aktivitäten wie dem Projekt „Kinderleicht zum Kindergeld“ der Familienkasse oder vergleichbaren anderen Prozessen existieren und eine Kopplung der Themen mit diesem Vorhaben sinnvoll und möglich wäre.

Auf Basis dieser Informationen und Erhebungen wird dann eine Entscheidung über die realistisch durch die BGV umsetzbaren Online-Services erfolgen.

4 Amt für Verbraucherschutz

Das Amt für Verbraucherschutz betreut die Aufgabenfelder Lebensmittelsicherheit und Veterinärwesen, Produkt- und Anlagensicherheit, Arbeitsschutz, Pharmaziewesen und Medizinprodukte, wirtschaftlichen Verbraucherschutz und umweltbezogenen Gesundheitsschutz.

Neben zwei großen Schwerpunkten bei der IT-Infrastruktur im Veterinär- und Einfuhramt und einer Fachanwendung im Arbeitsschutz gibt es weitere Prozesse, die im Amt für digitale Projekte betrachtet werden.

4.1 digitale Prozesse im Veterinär- und Einfuhramt

Das Veterinär- und Einfuhramt (VEA) kontrolliert die Gütereinfuhr über den Hamburger Hafen und Flughafen insbesondere bei Waren tierischen Ursprungs. Dies umfasst u.a. die Dokumentenkontrolle aber auch Identitätskontrollen, Nämlichkeitskontrollen und Kontrollen der Ware selbst. Die Tätigkeiten erstrecken sich von Bürotätigkeiten bis hin zur Containerkontrolle am Kontrollzentrum mit Probennahme und Untersuchung im Labor durch Tierärztinnen und Tierärzte. Zudem gibt es eine Vielzahl von Schnittstellen zu Stellen außerhalb der BGV wie dem Zoll, Transportunternehmen und der gesamten Hafenwirtschaft.

Die bereits in weiten Bereichen digitale Unterstützung dieser Tätigkeiten wird mit einer komplexen und gewachsenen IT-Landschaft abgebildet, die sich nur in Teilen in der Steuerungsmöglichkeit der BGV befindet. Im Wesentlichen werden zwei Verfahren eingesetzt, einmal das von der EU bereitgestellte und zwingend anzuwendende Verfahren TRACES und ergänzend das von der BGV entwickelte Verfahren Coach/Coper. Daneben existieren weitere unterstützende Verfahren.

Dabei bestehen aktuell umfangreiche Herausforderungen:

- Es ist eine gesetzliche Neuregelung in der Abstimmung, die ab Ende 2019 papierbasierte Prozesse weitgehend abschafft. Eine besondere Anforderung ist dabei der Umgang mit digitalen Originalen.
- Zudem sind an der gewachsenen IT-Infrastruktur Überarbeitungen und Anpassungen für sinnvoll und notwendig.
- Ziel ist es außerdem, den Prozess vollständig digital abzubilden. Hier gibt es insbesondere an Arbeitsplätzen in den Kontrollzentren spezielle Anforderungen an die technische Unterstützung (z.B. Tablets an der Rampe, besondere hygienische Anforderungen).

Im Workshop wurden vier Cluster des Veterinäramts identifiziert, die sich durch eine inhaltlich / prozessuale Abgrenzung, aber auch durch zeitliche Umsetzungsanforderungen ergeben:

Cluster 1: Aus der Umstellung auf eine neue TRACES-Version (TRACES New Technology, TNT) im Laufe des Jahres 2019 werden sich Anpassungsanforderungen ergeben. Auf die Anforderungen wird bereits kurzfristig reagiert. Schwerpunkte sind:

- Coach/Coper-Anbindung an TNT mit dem neuen GGED (Gemeinsames GesundheitsEinfuhrDokument) bis 2019
- Einführung neues TRACES bis 2019 (insbes. Einführung digitaler Originale)

- Anpassung der Verfahren Coach/Coper mit einer ersten Verlagerung von Funktionalitäten an die bisherige Version von TRACES

In diesem Rahmen soll auch die weitere IT-Infrastruktur ausgebaut werden, dies betrifft insbesondere die WLAN-Abdeckung und den Serverbetrieb.

Cluster 2: Verfahrenslandschaft und IT-Infrastruktur sind über Jahre gewachsen und immer wieder an neue Anforderungen angepasst worden. Mit der Neuausrichtung von TRACES soll ab 2019 geklärt werden, ob ebenfalls eine Ablösung insbesondere von Coach/Coper durch eine Neuentwicklung erfolgen soll. Hierbei sind insbesondere Abstimmungen mit Stakeholdern wie der Behörde für Umwelt und Energie (BUE), der Behörde für Wirtschaft, Innovation und Verkehr (BWVI), weiteren Fachbereichen der BGV sowie der Abteilung IT-Angelegenheiten der Bezirksverwaltung des Bezirksamts Nord (N/ITB) notwendig.

Cluster 3: Der Prozess zur Durchführung der Kontrollen durch das VEA wird zwar mit TRACES und Coach/Coper an vielen Stellen bereits digital unterstützt, jedoch nicht an allen Stellen. Ziel ist es den Prozess vollständig zu digitalisieren. Insbesondere sind hier folgende Punkte zu nennen:

- veterinäraramtsrelevante Entscheidungen digital unterstützen
- Tierärzte/innen müssen mobil (spezielle hygienische Bedingungen) Protokolle erfassen und Vorgänge beenden können
- Tablets für die Dokumentation einsetzen
- Verfahren PaperOK und ScanOK zukünftig einstellen / ablösen
- eSignatures einführen

Cluster 4: Neben der Durchführung von Kontrollen gibt es weitere Verfahren und Aufgaben im VEA, für die vollständige digitale Prozesse realisiert werden sollen und bei denen Anpassungen, Ablösungen oder Neueinführungen notwendig sind:

- Schnittstelle zum Institut für Hygiene und Umwelt vervollständigen
- veterinäraramtsrelevante Entscheidungen (über die Entscheidungen im Zusammenhang mit Kontrollen hinaus) digital unterstützen
- Bearbeitung „festhängender“ Container besser unterstützen; es gibt täglich unstrukturierte Anfragen an das VEA per E-Mail zu gesperrten Containern, auf die zeit- und kostenkritisch reagiert werden muss
- Bessere Unterstützung der täglichen Email-Anfragen wie: „ist für dieses Produkt eine Kontrolle wichtig?“
- digitale Schiffsausrüstung: Schiffsausrüster versorgen Schiffsbesatzungen mit Lebensmitteln; dabei handelt es sich um nicht eingeführte Drittlandsware, die sich bisher nicht in TRACES und nur begrenzt in COACH abbildet. Das neue TRACES soll diesen Bereich erfassen, was eine Entwicklung entsprechender Prozesse im VEA erfordert.
- Terminvergabesystem über das Slotsystem, dass bereits an den Terminals verwendet wird.

4.2 digitale Prozesse im Arbeitsschutz

Im Amt für Arbeitsschutz befindet sich aktuell eine Anwendung namens IFAS (Innovation und Fortschritt im Arbeitsschutz) des Unternehmens Kisters im Einsatz. Die Anwendung wird aktuell von insgesamt vierzehn Bundesländern genutzt, ermöglicht die digitale Vorgangsbearbeitung und umfasst modular angebotene Funktionen wie die Erfassung von Gebühren, die Erstellung eines Schreibens, ein Modul Medizinprodukte und ein Modul Sprengstoff. Es werden auch Module mit externen Schnittstellen angeboten wie beispielsweise staatsanwaltliche Abfragen. Zudem können Berichte erzeugt werden.

Bisher wird nur ein Teil dieser Funktionalitäten durch die BGV genutzt, es soll eine umfangreichere Nutzung geprüft werden. Vor allem die Implementierung des Moduls „standardisierte Schreiben erstellen und verpflichtend in IFAS speichern“ und die Einbindung des Personalrates sind in der Umsetzung bereits weit fortgeschritten. Weitere für die BGV hoch relevante Module sind die Anwendung für Sprengstoff, Strahlenschutz und Heimarbeit.

Die BGV prüft zudem den Einsatz von IFAS für andere behördeninterne Prozesse über den Arbeitsschutz hinaus. Damit einhergehend wird wegen eines möglichst wirtschaftlichen Betriebs auch die Ablösung existierender Verfahren geprüft, wenn für die jeweiligen Anforderungen Funktionalitäten in IFAS vorhanden sind.

Darüber hinaus müssen diese Aktivitäten mit dem allgemeinen Vorhaben zur Digitalisierung von Anträgen und Anzeigen abgeglichen werden. Im Fall einer behördenübergreifenden Nutzung von IFAS ist die Frage der Aufgaben und Organisation der fachlichen Leitstelle zu thematisieren. Aktuell wird der Stand der genutzten Funktionen erfasst und der Einsatz weiterer IFAS-Module geplant. Für eine spätere Phase wird auch die mobile Nutzung der Anwendung in Betracht gezogen.

4.3 weitere digitale Prozesse

In den Workshops im Amt für Verbraucherschutz wurden weitere Prozesse betrachtet, die exemplarisch für viele Prozesse in der BGV gesehen werden können. Es wurden zwei grundlegende Bedarfe an die Digitalisierung von Prozessen identifiziert, deren Analyse und Umsetzung amtsübergreifend gesteuert werden sollen.

Einerseits betrifft dies eine „eAnzeige“: Gemeinsames Merkmal ist hier, dass Daten von extern (Bürgerinnen und Bürger, aber auch Firmen) an die BGV übermittelt werden. Dies geschieht in der Regel bisher unstrukturiert und analog. Hier soll die Möglichkeit geschaffen werden die Daten strukturiert über ein Online-Formular aus dem Internet der BGV melden zu können, um sie dann digital weiterverarbeiten zu können. Die Umsetzung soll insbesondere in der Außendarstellung einheitlich erscheinen und einem nutzerzentrierten Ansatz folgen.

Andererseits erfolgt auch die Bearbeitung von Anfragen, Anträgen etc. innerhalb der BGV (und der FHH) über verschiedene Stellen hinweg in weiten Teilen noch analog. Diese Prozesse werden typischerweise entweder nur in geringer Häufigkeit bedient (z.B.: digitale Sachkundeanerkennung) und / oder sind so wenig einheitlich, dass sich bisher eigene fachspezifische Verfahren nicht lohnen.

Hier sollen bestehende digitale Instrumente wie der HIM-Workflow eingesetzt und eingeführt werden, mögliche Lücken in der Digitalisierungskette (z.B. digitaler Posteingang, verschlüsselte Kommunikationsmöglichkeiten) sollen ebenfalls amtsübergreifend durch das Amt Z behandelt werden (siehe Kap. 3.2):

Bisher wurden folgende dafür geeignete Prozesse identifiziert:

eAnzeige hauseigene Arzneimittelherstellung: Ärztinnen und Ärzte und andere zur Ausübung der Heilkunde befugte Personen können Arzneimittel selbst herstellen. Nach § 67 AMG ist dies anzeigepflichtig. Bisher erfolgt die Anzeige über weitgehend unstrukturierte Wege wie Fax oder Brief. In Zukunft soll hierfür ein vollständig digitaler Prozess realisiert werden, der die Anzeige über ein Online-Formular ermöglicht und auch die weitere Prozess-Bearbeitung digital abbildet. Folgende wesentliche Elemente sind zu berücksichtigen: Nutzer von außerhalb des FHH-Netzes und der Behörde melden über ein Online-Formular Daten. Dafür müssen sie sich authentifizieren. Für die Bearbeitung des Vorgangs innerhalb der BGV gibt es Schnittstellen zu verschiedenen Verfahren wie Eldorado, Gebühren-Stelle oder der Pharmaziedatenbank. Nach Bearbeitung wird dem Anmeldenden ein Gebührenbescheid zugesandt. Als weitere Anforderung muss zu den Datenbeständen bei Bedarf zügig Auskunft gegeben werden können.

Insbesondere die Anforderung, strukturiert Daten über das Internet zu melden und weiterzuverarbeiten, existiert auch bei anderen Prozessen der BGV und anderer Behörden. Die weit fortgeschrittene Prozessbeschreibung der eAnzeige ärztliche hauseigene Arzneimittelherstellung kann und soll daher als Blaupause für die Digitalisierung weitere Prozesse mit der Anforderung „eAnzeige“ dienen.

eAnzeige Tierhaltung und Tierseuchenkasse: Nach der Viehverkehrsverordnung und dem Hamburgischen Ausführungsgesetz zum Tiergesundheitsgesetz bestehen Meldepflichten für die Haltung bestimmter landwirtschaftlicher Nutztiere bzw. eine Pflicht zur Anmeldung bei der Tierseuchenkasse durch deren Halterinnen und Haltern. Zudem können Beihilfen zur Vorbeugung und Bekämpfung bestimmter Tierseuchen und bei verendeten Tieren Entschädigungsleistungen geltend gemacht werden. Diese Meldungen erfolgen aktuell durch die Besitzerinnen und Besitzer über weitgehend unstrukturierte Wege wie Fax oder Brief. Bei der weiteren Bearbeitung der Vorgänge sind verschiedenen Stellen innerhalb der BGV eingebunden, an der Umsetzung sind auch externe Beteiligte wie Amtstierärztinnen und -tierärzte beteiligt. Nach der Meldung von landwirtschaftlichen Nutztieren werden Beitragsbescheide erstellt. Für Beihilfen und Entschädigungen können Auszahlungen veranlasst werden.

Der Prozess von Meldungen durch Tier-Halterinnen und -halter ist aktuell lediglich an einigen Stellen digital unterstützt. Ziel ist es in Zukunft hier einen möglichst vollständigen digitalen Prozess zu realisieren, der insbesondere eine strukturierte Meldung von Daten über ein Online-Formular im Internet beinhaltet. Eine erste Einschätzung hat ergeben, dass dieses Vorhaben in die Kategorie „eAnzeige“ fällt und in diesem Rahmen realisiert werden soll.

Digitale Lehrgangsanerkennung: Lehrgangsträger wie Innungen und TÜV müssen beim Amt für Arbeitsschutz Lehrgänge anerkennen lassen. Heute erfolgt die Prüfung über einen weitgehend papierbasierten Prozess. Im Amt für Arbeitsschutz trifft ein Ordner mit Papier ein. Für die Eingangsbestätigung wird ebenfalls postalisch eine Information an den Antragsteller versendet. Am Prüfungsprozess sind noch weitere Parteien beteiligt wie z.B. die Bundesländer, die eine Kopie der Lehrgangsanerkennung zur Kenntnis erhalten sowie auch die Bußgeldstelle und weitere Abteilungen des Amtes für Arbeitsschutz. Darüber hinaus werden Gebühren für die Anerkennung erhoben. Heute wird der Gebührenbescheid ebenfalls in Papierform an den Antragstellenden versendet. Die Lehrgangsträger sind bei Änderungen der Lehrgänge ebenfalls dazu verpflichtet, die Änderungen an das Amt für Arbeitsschutz zu melden sowie Teilnehmerlisten zu senden.

Ziel der BGV ist es, Medienbrüche in diesem Prozess zu vermeiden oder aufzulösen sowie eine sichere Kommunikation zwischen den Beteiligten zu gewährleisten. Um den Prozess durchgängig zu digitalisieren, ist es notwendig, bereits den Posteingang z.B. durch Scannen zu digitalisieren. Eine konsequente Digitalisierung des Prozesses ermöglichtes, Dokumente bereits digital an die Behörde zu übermitteln und eine digitale Eingangsbestätigung zurückzusenden. Für die Pilotierung der digitalen Lehrgangsanerkennung wurden Anerkennungen in den Bereichen Asbest und Chemikalien-Verbotsverordnung ausgewählt.

5 Institut für Hygiene und Umwelt

Das Institut für Hygiene und Umwelt (HU) zählt zu den Einrichtungen der BGV, verfügt jedoch darüber hinaus über eine vielfältige und sehr fachspezifische IT-Infrastruktur und Prozesse. Die Themenbereiche Verbraucherschutz, Medizin und Hygiene sowie Umweltuntersuchungen stehen im Fokus der Aktivitäten des Instituts. Im HU werden zahlreiche Digitalisierungsvorhaben geplant, priorisiert und umgesetzt. Dazu gehören insbesondere Schnittstellen zu Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen, der zukunftsorientierte Betrieb des HU sowie die dafür notwendigen Technologien sowie Prozessoptimierung und der Faktor Mensch.

Zu Prozessen mit Schnittstellen zu Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen sind folgende zu zählen:

Dienst zur Onlinemeldung von Rattenbefall: Das HU hat die Aufgabe, Meldungen von Bürgerinnen und Bürgern sowie Institutionen zum Thema Rattenbefall zu bearbeiten. Dies erfolgt derzeit über traditionelle Kommunikationswege und ist damit nicht immer effektiv und wenig bürgerfreundlich. Künftig sollen Bürgerinnen und Bürger sowie Institutionen über eine nutzerorientierte Bedienungsoberfläche, Rattenbefall-Meldungen über einfach verständliche Eingabefelder in einem geführten Prozess inklusive der Angabe des Ortes und Kontaktdaten an das HU kommunizieren können. Damit sind solche Meldungen zukünftig jederzeit möglich und nicht mehr an Geschäftszeiten gebunden.

Beauftragung 24/7 von Exportzertifikaten: Das HU ist die einzige Stelle in Hamburg, die für den Versand von Waren in ein Drittland Exportzertifikate erstellt. Den Unternehmen/Auftraggebern soll es zukünftig ermöglicht werden, jederzeit (24/7) Aufträge erteilen zu können und nach Bearbeitung die Zertifikate online bereit gestellt zu bekommen. Dies erhöht die Attraktivität des Handelsstandortes Hamburg erheblich. Für die Antragsstellung füllen die Firmen ein standardisiertes Formular in dem zu entwickelnden Online-Dienst aus. Darüber hinaus haben sie die Möglichkeit, notwendige Dokumente beizufügen. Die Rückmeldung bei Statusveränderungen erfolgt in Echtzeit. Innerhalb des Umsetzungsprojektes soll eine Prüfung stattfinden, ob die Ausstellung der mit Siegel versehenen Exportzertifikate auch mit einer digitalen Signatur versehen und den Kunden auch in digitaler Form zur Verfügung gestellt werden kann.

Online-Terminvereinbarungen mit dem Impfzentrum: Das Impfzentrum als Teil des HU bietet den Hamburger Bürgerinnen und Bürgern Impfungen an. Um den Bürgerinnen und Bürgern bestmöglichen Service zu ermöglichen und Wartezeiten zu ersparen, sollen Termine für die reisemedizinische Impfberatung online vereinbart werden können (Referenz Landesbetrieb Verkehr Online Terminvereinbarung z.B. KFZ-Anmeldung). Nach der Buchung eines Termins über das Hamburg Gateway muss der Termin von den Bürgerinnen und Bürgern verifiziert werden und wird dann automatisch in das System zur Terminreservierung übertragen. Eine mögliche Schnittstelle zum Verfahren Gumax, das in der Impfsprechstunde eingesetzt wird, muss geprüft und betrachtet werden.

Als weitere Digitalisierungsvorhaben sind hervorzuheben:

- der Aufbau digitaler Informationsflüsse von HU-Fachverfahren zu anderen FHH-Organisationen
- die Verknüpfung der Messnetze des Instituts, Bereich HU4, mit dem LIMS
- das Projekt HygRisk bei HU3

- Optimierung der internen Produktionsabläufe (Direktanbindung von Messgeräten an das LIMS zur Behebung von Medienbrüchen)
- die digitale Informationsschnittstelle zwischen HU2 LIMS und dem Veterinär- und Einfuhramt (VEA) sowie den Bezirken und
- die Einführung des Digitalen Informationsmanagements (DIM)

Projekte, die den zukunftsorientierten Betrieb sicherstellen sollen, sind z.B. die Absicherung der IT-Sicherheit nach den Vorgaben der FHH (BSI Konformität), dazu gehören das Projekt „Machbarkeitsstudie HU-Insel“ sowie das geplante Nachfolgeprojekt „Realisierung HU-Insel“ sowie die Erfüllung der BSI-Vorgaben durch ein digital unterstütztes ISM (Information Security Management).

Daneben ist auch allgemein die Betriebssicherheit weiter zu optimieren, z.B. durch die Einführung eines Risiko-Managements im IT-Umfeld, die Etablierung und das Controlling von Betriebsprozessen, die Harmonisierung des Datenschutzes im Zuge DSGVO/ Datenschutzbeauftragte, die sichere Verarbeitung personenbezogener Daten unter DSGVO und BSI-konformen Bedingungen, die Betriebssicherheit beim Einsatz von Internet of Things Technologie (IoT) sowie die Etablierung von transparenten IT-Management-Prozessen.

Ziele des HU im Kontext der Digitalisierung sind z.B.

- die Vermeidung und Reduktion von Medienbrüchen (durch den Einsatz der vorhandenen IT-Infrastruktur siehe Kapitel 3.2)
- digitale Prozesse und Formulare die erweiterte Nutzung der eZeit
- die Erweiterung und Optimierung des mobilen Arbeitens mit Hilfe von Cloud-Technologien, Nutzung von IoT-Systemen und dem Einsatz von Notebooks, Tablets und Smartphones sowie dazu passende Prozesse
- die Automatisierung von Fachverfahren und die Schaffung von klaren Informationsmanagement-Prozessen.

Um auch künftig den Betrieb abzusichern, evaluiert und entwickelt das Institut proaktiv neue Technologien zur Optimierung von Fachaufgaben (z.B. Kopernikus in HU4, Mobiles Arbeiten im Bereich HU3) und fördert zunehmend den Datenaustausch mit externen nationalen und internationalen Institutionen.

Das HU sieht in der Digitalisierung Chancen zur Steigerung der Wirtschaftlichkeit z.B. durch Effizienzsteigerungen, Reduzierung der Kosten und Einführung agiler Entwicklungsmethoden zur Verminderung von langen Projektlaufzeiten und zur Steigerung der nutzerorientierten Projektqualität. Für die Digitalisierungsvorhaben sind Personalressourcen erfolgskritisch, die jetzigen Personalressourcen sind darum bedarfsgerecht aufzustocken. Das Institut plant neue IT-Funktionsfelder zur Unterstützung der Fachaufgaben wie einen Datenschutzbeauftragten, den Einsatz fachlicher Multiplikatoren und interne Fortbildungsmöglichkeiten im Kontext Digitalisierung anzubieten.

Wichtig ist – wie bereits in Kap. 3.1 thematisiert – auch im HU die Einbindung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Hier sind insbesondere Qualifikationen im Bereich von IT-Technologien durch z.B. gezielte IT-Fortbildungen, ein umfängliches und permanentes Schulungsangebot und neue zur Digitalisierung passende Arbeitsabläufen und Akzeptanz dieser neuen Arbeitsformen wie dem mobilen Arbeiten zu nennen.

6 Anhang

Für die Verfahren und Vorhaben, die in den verschiedenen Workshops behandelt wurden, sind als Vorbereitung für die Umsetzungsplanung Steckbriefe und erste Einschätzungen der Priorität und Komplexität der Vorhaben durch die Fachbereiche angefertigt worden.

Sie sind im Anhang zu finden.