

ABC! INTERN

MITARBEITERINFORMATION  NR. 14 • JULI 2023

Ein Blick auf ABC, unsere Kunden und den Markt

Das fängt ja gut an_02
Marktsituation_03
Datenschutz_04
Kontaktloses Bezahlen_05
Spracherkennung_07
Auf ins Green Gym_08
Bitdefender und Citrix_09
Geburtstage_10
Arbeitsweisen_11



ABC-Tagung: Dank an die Teilnehmer

Von Rolf Zeuschner

„Das fängt ja gut an“ habe ich in der letzten Mitarbeiterinformation geschrieben. Dies bezog sich auf das gute Diktatvolumen. Es hat sich zum Glück bis heute nicht geändert. Neue Kunden, mit denen wir am Anfang des Jahres geplant hatten, konnten wir inzwischen von uns überzeugen und schreiben für sie. Von den Corona „Nachwehen“ ist auch nicht mehr viel zu spüren.

Wenn wir so kontinuierlich wie in den vergangenen Monaten arbeiten können, werden wir unseren Plan für dieses Jahr erfüllen.

Mitte Juni hatten wir unsere gemeinsame ABC-Tagung in Warnemünde. Die Themen der Tagung können Sie im Intranet nachlesen. Wenn der Tag auch mit etwas Regen begann, konnten wir doch bei strahlender Sonne in der Strandbar vom Hotel Neptun unser Barbecue

genießen. Bei dem einen oder anderen Drink haben wir dann den Tag ausklingen lassen. Danke von mir persönlich, dass so viele Mitarbeiter teilgenommen haben und sich auf den Weg nach Warnemünde gemacht haben. Den Termin für 2024 haben wir auch schon wieder reserviert.

Bis zur nächsten ABCintern wünsche ich Ihnen eine hoffentlich interessante Lektüre dieser Ausgabe.

**„Sonnenschein ist köstlich,
Regen erfrischend, Wind fordert
heraus, Schnee macht fröhlich;
im Grunde gibt es kein schlechtes
Wetter, nur verschiedene Arten
von gutem Wetter“**

John Ruskin

Marktsituation: Auftragsentwicklung positiv

Von Martin Machel

In den ersten sechs Monaten sind wir mit der Auftragsentwicklung zufrieden und schauen positiv und optimistisch auf die zweite Jahreshälfte. Insbesondere von den Kunden, die auch noch einen eigenen Schreibdienst haben, erhalten wir aktuell deutlich mehr Diktate. Dies ist im Wesentlichen auf die Urlaubszeit zurückzuführen. Aufgrund der besonderen Situation der vergangenen drei Jahre konnten wir diese Entwicklung nicht unbedingt vorhersehen, speziell nicht bei den Kunden, die wir neu hinzugewonnen haben. Aber auch unsere anderen Kunden entwickeln sich erfreulich

positiv, manche behandeln aktuell schon wieder so viele oder sogar mehr Patienten als im Jahr 2019.

Um dennoch die Arbeitsabläufe unserer Kunden zu unterstützen und den Patienten mit der Entlassung oder möglichst schnell nach der Untersuchung einen fertigen Brief aushändigen zu können, leisten wir aktuell an verschiedenen Stellen Mehrarbeit.

Vielen Dank für Ihr Engagement und Ihren Einsatz an dieser Stelle.

Allen Urlauberinnen und Urlaubern wünsche ich eine schöne und erholsame Sommerzeit. Nutzen Sie die freien Tage für beste Erholung und Ihr persönliches Wohlbefinden.



ABCintern

.....

Datenschutz: Die wichtigsten Punkte

Von Martin Machel

Zu unserer diesjährigen Tagung am 16. Juni 2023 in Warnemünde hat uns Dirk Otto, unser externer Datenschutzbeauftragter, über die wichtigsten Punkte im täglichen Umgang mit Patientendaten informiert. An dieser Stelle noch einmal die wesentlichen Aussagen kurz zusammengefasst.

Für den Umgang und die Verarbeitung von Gesundheitsdaten gelten besonders hohe gesetzliche Anforderungen. Als medizinische Schreibkräfte fallen wir unter Paragraf 203 Strafgesetzbuch – die Schweigepflicht von Berufsheimlichkeitsgeheimnisträgern – da wir als Gehilfen von Ärzten angesehen werden. Ein (vorsätzliches) Offenbaren von Patientendaten kann mit einem Jahr Freiheitsstrafe oder Geldstrafe bestraft werden.

Durch eine geeignete Arbeitsumgebung, insbesondere im Homeoffice, soll die Vertraulichkeit der Daten gewahrt werden. Das Stillschweigen über alles, was man im Zuge der Schreibarbeiten erfährt, gilt gegenüber

- ▶ Unzuständigen Kolleginnen und Kollegen,
- ▶ Freunden und Angehörigen,
- ▶ Anderen externen Personen beziehungsweise der Öffentlichkeit (zum Beispiel Social Media-Postings),
- ▶ Anrufern, bei denen nicht ganz sicher ist, wer die Person ist (möglichst immer einen Rückruf auf bekannter Nummer anbieten).



Für die Klärung von Fragen bei der Aufgabenerfüllung ist ein Austausch/eine Informationsweitergabe an mit in den Vorgang involvierten Kolleginnen und Kollegen sowie Vorgesetzten möglich.

Die Verschwiegenheitspflicht gilt unbefristet, auch nach dem Ausscheiden aus dem Unternehmen weiter.

Datenschutzvorfälle sind so schnell wie möglich an die Teamleiterin oder an die Geschäftsführung zu melden. Sie können sich bei Fragen auch direkt an Dirk Otto wenden, unter der E-Mail-Adresse datenschutz@abc-office24.de

Datendiebstahl: EC-Karten in Schutzhülle aufbewahren

Quelle: Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz



Wie sicher sind funkfähige Kredit- und Girokarten?

Einfach die Karte ans Lesegerät halten, schon ist der Bezahlvorgang abgeschlossen. Die Technik, mit der das kontaktlose Bezahlen möglich ist, nennt sich „Near Field Communication“ (NFC). In vielen Giro- und Kreditkarten sind die Chips schon verbaut. Ob die eigene Karte NFC-fähig ist, erkennt man an einem auf die Karte aufgedruckten Wellensymbol. Es ähnelt dem WLAN-Symbol, das viele Computer und Smartphones anzeigen, wenn sie kabellos mit dem Internet verbunden sind. Um kontaktlos bezahlen zu können, muss das Kartenlesegerät im Geschäft oder im Restaurant allerdings ebenfalls NFC-fähig sein. Ist das der Fall, muss man die Karte nur kurz an das Gerät halten, um den gewünschten

Betrag abzubuchen. Bei Beträgen bis 25 Euro ist das Bezahlen ohne PIN und Unterschrift möglich. Visa hat die Grenze bei seinen Kreditkarten auf 50 Euro erhöht.

Was praktisch klingt, birgt auch Gefahren

Eine Gefahr beim kontaktlosen Bezahlen ist die Möglichkeit, dass Kriminelle die auf der Karte gespeicherten Daten auslesen könnten, um sie im Internet für Einkäufe zu missbrauchen. Dafür genügt schon ein Smartphone mit einer Schnüffel-App. Der Täter hält das Telefon in die Nähe des Portemonnaies des potenziellen Opfers und liest mittels der App die Kartenummer und das Gültigkeitsdatum aus. „Mit diesen Informationen wird es Kriminellen allerdings nur eingeschränkt möglich sein, im Internet einzukaufen“, erklärt Dr. Julia Gerhards von der Verbraucherzentrale Rheinland-Pfalz. „In der Regel wird bei Online-Zahlungsvorgängen die Prüfziffer oder eine TAN abgefragt. Trotzdem gibt es noch einige Anbieter im Netz, die diese Sicherheitsabfragen – auf eigenes Risiko hin – nicht verlangen.“ Wer im Geschäft an der Kasse zahlt, muss sich hingegen wenig Sorgen machen, weil die Karte in einem geringen Abstand von mindestens vier Zentimetern an das auslesefähige Gerät gehalten werden muss. Kriminelle müssten also sehr nah an das Opfer herantreten, um die Daten abzugreifen.

Schutz vor möglichem Datendiebstahl

Wer seine funkfähigen Kredit- und EC-Karten vor illegalem Ausspähen schützen will, hat mehrere Möglichkeiten. Man kann beispielsweise alle Karten im Portemonnaie übereinanderlegen, was das Auslesen einzelner Karte erheblich erschwert. „Sie können Ihre Karten auch in einer speziellen Schutzhülle aufbewahren, mit der sich die Funkwellen abschirmen lassen“, empfiehlt Gerhards. In den Hüllen sind dünne Drähte eingearbeitet, welche die Funkwellen des NFC-Chips blockieren und damit das Auslesen verhindern. Solche Hüllen bieten manche Sparkassen und Banken kostenfrei an.

Trotz aller Vorsichtsmaßnahmen rät die Expertin, regelmäßig alle Kontobewegungen und Kreditkartenabrechnungen zu prüfen, egal ob es sich bei den genutzten Karten um funkfähige handelt oder nicht. „Hat man den Verdacht, dass ein Missbrauch stattgefunden hat, sollte man das sofort melden. Für Zahlungen, die man nicht selbst getätigt hat, bekommt man sein Geld vollständig zurück“, so Julia Gerhards.

Bei Diebstahl oder Verlust müssen Karten und Konten unverzüglich gesperrt werden.



Die Rufnummer gibt es beim jeweiligen Kreditinstitut. Betroffene können sich alternativ auch an die zentrale Sperr-Hotline 116 116 wenden. Wurde eine gestohlene oder verlorene Karte vor der Sperrung bereits für Zahlungen missbraucht, müssen Verbraucher höchstens 50 Euro Ersatz leisten, erklärt Gerhards. „Und dies auch nur dann, wenn beim Bezahlvorgang eine so genannte ‚Zwei-Faktor-Authentifizierung‘ erfolgte, der Verbraucher also zum Beispiel zusätzlich zur Vorlage der funkfähigen Karte eine PIN eingeben musste.“

Sicherheitsrisiko Smartphone

Probleme sieht Gerhards bei Bezahlvorgängen, die mit dem Smartphone getätigt werden: „Hier besteht die Gefahr, dass Viren, Trojaner oder kriminelle Attacken den Zahlungsvorgang manipulieren.“ Hinter vermeintlich harmlosen Apps kann sich gefährliche Schadsoftware verbergen, die Passwörter ausspäht oder Kreditkarteninformationen ausliest. Wer sein Smartphone häufiger zum Bezahlen nutzt oder gar Online-Banking damit betreibt, sollte die Gerätesoftware möglichst auf dem aktuellsten Stand halten und automatische Updates nutzen. Bei allen Bezahlverfahren ist zudem eine regelmäßige Kontrolle der Geldbewegungen angeraten. Nur so fallen ungewollte Abbuchungen auf, die beim Zahlungsdienst umgehend reklamiert werden müssen.

Spracherkennung: Ein tolles Produkt, aber...

Von Rolf Zeuschner

Führt der verstärkte Einsatz von Spracherkennung zu weniger Schreibdienstleistung?

Ja und Nein!

► Fakt ist, das verstärkt Spracherkennung in der Arztbriefschreibung zum Einsatz kommt.

► Fakt ist auch, das wir als Schreibdienst für unsere Kunden mehr erledigen als nur den Sprachfile abzuhören und den Brief zu schreiben: Wir fügen ein, fügen an, formatieren neu und machen den Brief „stilsicher“
Macht das der Arzt demnächst?

► Natürlich sind Sie auch mal krank oder sind im wohlverdienten Urlaub, aber wir schreiben immer und das zwölf Monate im Jahr zu den vereinbarten Zeiten – dank Ihres Engagement und Ihres Einsatzes.

► Circa 25 bis 30 Prozent aller Ärzte in deutschen Krankenhäusern haben einen Migrationshintergrund und mit der deutschen Sprache im Detail ihre Schwierigkeiten. Sie müssten das, was sie schlecht oder falsch diktieren haben, selbst korrigieren?

► Ende 2025, so eine Markteinschätzung, werden 58 Prozent der Ärzte in deutschen Krankenhäusern Spracherkennung nutzen. Das bedeutet circa 76.000 Ärzte, es bleiben noch 54.500 übrig, die entweder selbst schreiben oder einen internen Schreibdienst oder uns haben oder haben werden.

► Fazit: Ein tolles Produkt mit mittlerweile hoher Erkennung, aber die Spracherkennung kann viele Arbeiten, damit der Brief wirklich korrekt und schnell fertig ist, nicht erledigen!

Anmerkung

Unsere Dienstleistungen werden sich verändern und erweitern, wenn Spracherkennung zum Einsatz kommt. Zum Beispiel beim korrigieren von erkannten Texten oder beim Handling des Briefes im System.

Wenn Sie dazu Fragen haben freue ich mich, wenn Sie mich ansprechen oder mir schreiben.





AOK: Auf ins Green Gym

Von Ingrid Ladenthin

Gesundheit und Bewegung gehören für mich zusammen. Es gibt viele Möglichkeiten, dem Körper etwas Gutes zu tun, ohne gleich wie ein Vollprofi trainieren zu müssen. Hier ein Vorschlag, den ich mir aus unserem Programm für das betriebliche Gesundheitsmanagement abgeschaut habe:

Auf ins Green Gym. Fitness im Grünen to go: QR Code scannen und losbewegen!

Checken Sie die Übungen auf Ihrem Smartphone und fangen einfach an.

Jetzt im Sommer macht es mehr Spaß, an der frischen Luft Sport zu treiben, als im warmen Fitnessstudio. Ich selbst konnte gerade wieder die Erfahrung machen, dass einfache Kraft- und Dehnübungen, regelmäßig durchgeführt, helfen, den eigenen Körper wahrzunehmen und das Befinden zu verbessern.

Sollten Sie Lust auf mehr bekommen, schauen Sie doch wieder mal bei unserem Programm zum betrieblichen Gesundheitsmanagement AOK bewegt vorbei.

Sollten Sie die Zugangsdaten verlegt haben, helfe ich Ihnen gerne weiter. Auch über Ihr Feedback oder Bilder von eigenen sportlichen Aktivitäten würde ich mich sehr freuen.

Privat und dienstlich: Bitdefender und Citrix

Von Udo Hoba

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, meinen heutigen Beitrag möchte ich zwischen privat und dienstlich teilen.

Beginnen wir mit dem Privaten

Ich bin sehr erfreut, dass Sie meinem Vortrag auf unsere Tagung in Warnemünde so interessant gefolgt sind und sich daraus einige Fragen zu diesem Thema ergeben haben. Das zeigt mir, dass der Schutz von privaten Daten auch bis in das heimische Wohnzimmer gekommen ist.

Wie ich es in den Gesprächen beim Barbecue versprochen habe, würden wir die Interessenten für eine Home-Anwendung von Bitdefender zusammenfassen und Ihnen einen Kaufpreis mitteilen. Alle die Interesse an einem Schutz von Bitdefender haben, können sich per Mail bei Sarah Boralewski melden. Wir werden die Anzahl der Interessenten zusammenfassen und Ihnen ein Angebot unterbreiten, was es kostet.



Und jetzt das Dienstliche

Leider haben wir im Ticketsystem immer wieder das Problem, dass Sitzungen nicht abgemeldet werden, sondern nur getrennt werden oder auch einfach weiterlaufen.

Sie sollten sich dringend angewöhnen, nur an einem Kunden zu arbeiten und nicht mehrere Kunden gleichzeitig offen zu haben. Ist die Arbeit an einem Kunden beendet, muss die Abmeldung vom KIS der Klinik erfolgen. Abmelden ist wichtig, weil ansonsten die Sitzungen im Hintergrund auf der Seite des Kunden so lange weiterlaufen, bis nach einer gewissen Zeit, die wir nicht kennen, erst eine automatische Abmeldung von Seiten des Kunden initialisiert wird. Genauso muss mit VPN-Verbindungen verfahren werden, es darf immer nur eine VPN-Verbindung laufen.

Auch wenn es für einige einfacher zu sein scheint, zum Beispiel mehrere Kliniken über CITRIX zu öffnen und so hin und her zu switchen, ist es von der Technik her nicht zu empfehlen, da es doch erhebliche Probleme erzeugt, vor allem in der Diktatsteuerung.

Beherzigen Sie bitte diese Hinweise. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Sommer.

Geburtstag ist noch lange kein Grund älter zu werden

April

.....

- 05. April Beate Gruca
- 06. April Stefanie Kranhold
- 07. April Maria Weida
- 11. April Susanne Glaser
- 13. April Melanie Schultz
- 17. April Astrid Köhler
- 18. April Gabriele Klevenow
- 27. April Grit Diller
- 30. April Bettina Renk

Mai

.....

- 01. Mai Rolf Zeuschner
- 02. Mai Anja Knack
- 07. Mai Monika Müller
- 09. Mai Patrice Passow
- 14. Mai Carola Bühring
- 24. Mai Ilona Zirnsak
- 25. Mai Stefanie Beyer
- 31. Mai Simone Köhler

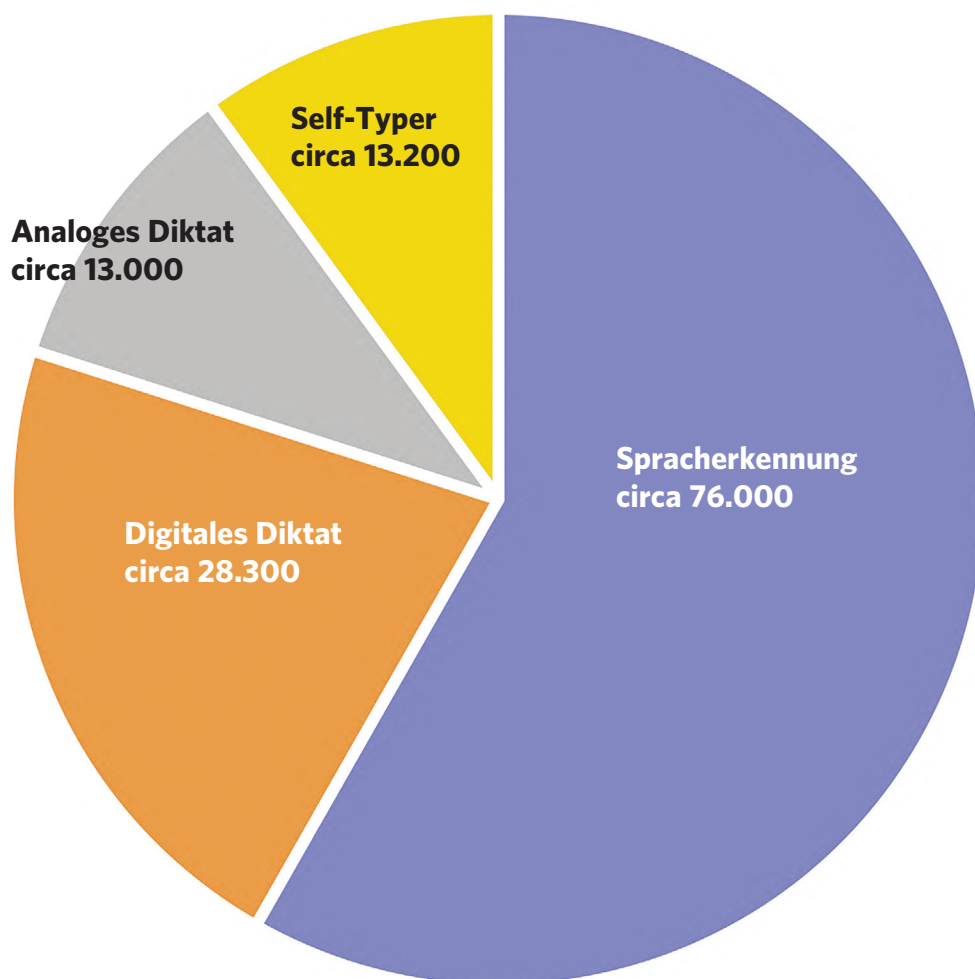
Juni

.....

- 06. Juni Bettina Nowack
- 08. Juni Susanne Boldt
- 09. Juni Dürten Neumann
- 11. Juni Silke Fengler
- 13. Juni Dana Steinberg
- 14. Juni Jennifer Weise
- 15. Juni Sabine Dudda
- 24. Juni Angelika Ulbricht
- 27. Juni Romeyke Dettmann
- 27. Juni Kristin Niemann



Vergleich: Arbeitsweise der Ärzte in deutschen Krankenhäusern



Gesamt circa 130.500. Die Zahlen beruhen auf Marktdaten
und Einschätzungen ab Ende 2025

ABC OFFICE24 GmbH • Warendorfer Straße 20, 17192 Waren (Müritz), Telefon 03991.634241,
info@abc-office24.de, www.abc-office24.de • Verantwortlich für den Inhalt: Rolf Zeuschner
Produktion: Detlef Schlottmann • Fotos: iStock, Adobe Stock