

# ABC! INTERN

MITARBEITERINFORMATION  NR. 03 • SEPTEMBER 2020

## Ein Blick auf ABC, unsere Kunden und den Markt

**Es geht langsam voran\_02**  
**Aktuelle Marktsituation\_03**  
**Qualität und Weiterbildung\_04**  
**EU-Cookie-Richtlinie\_06**  
**Online-Akademie\_08**  
**Datenschutzbeauftragter\_10**  
**Geburtstage\_12**  
**Informationen  
in Zahlen\_13**



# Es geht voran, aber nicht bergauf...

*Von Rolf Zeuschner*

Im Juni 2020 sind wir in der Ausgabe von *ABCintern* davon ausgegangen, dass wir spätestens im August wieder ein Auftragsvolumen haben wie vor Corona. Die Realität hat uns leider eingeholt und wir müssen feststellen, dass dies nicht erreicht wurde.

Noch immer sind Ambulanzen unserer Kunden geschlossen oder arbeiten im Minimumbereich, also deutlich weniger Ambulanzbriefe.

Noch immer werden in deutschen Krankenhäusern Betten für Intensivfälle freigehalten, also weniger Operationen und Behandlungen und somit weniger OP-Berichte und Entlassungsbriefe.

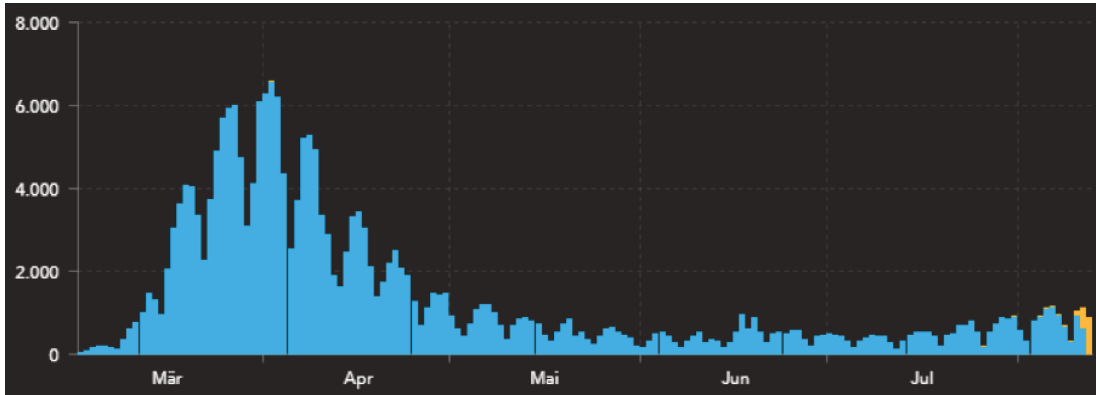
Die Reha-Kliniken fahren erst jetzt wieder den Betrieb hoch. Wir haben auch noch Urlaubszeit in Deutschland, also weniger Patienten und Ärzte, die diktieren.

Details hierzu auch im Bericht von Martin Machel.

Wir hoffen und glauben nicht, dass es zu einer zweiten Corona-Welle kommt, können aber alle einen kleinen, aber sehr wichtigen Beitrag dazu leisten, dass die Zahlen der Infektionen nicht weiter ansteigen. Auch wenn es manchmal lästig ist, den Mund-Nasen-Schutz aufzusetzen, Mut dazu gehört, an einer Party nicht teilzunehmen und den Urlaubsflieger noch zu meiden, es hilft, das wir gesundbleiben und schneller zur Normalität zurückkehren können. Aus meiner Sicht wird es wohl noch ein paar Monate dauern, in denen wir uns mit vielen Dingen auch in unserem eigenen Interesse zurückhalten müssen, was immer das auch in dieser Zeit bedeutet.

Bleiben Sie, Ihre Familien und Freunde gesund und tragen Sie dazu bei, diesen Virus und seine Auswirkungen nicht zu unterschätzen.

Wir brauchen Sie!



Quelle: RKI 08.2020

# Ein Blick auf die Marktsituation

Von Martin Machel

Nachdem sich die Corona-Infektionen bis Mitte Juli stetig verringert haben, sehen wir seit circa sechs Wochen wieder steigende Infektionszahlen. Diese Entwicklung hat auch Auswirkungen auf uns und unsere täglichen Auftragseingänge.

So müssen die Krankenhäuser weiterhin durchschnittlich 20 Prozent ihrer Intensivkapazitäten für mögliche Corona-Fälle vorbehalten und dürfen die OP-Kapazitäten nicht voll nutzen. Positiv ist, dass diese Kapazitäten weiterhin nicht für Corona-Fälle benötigt werden. Negativ für uns ist allerdings, dass auch keine anderen Behandlungen an dieser Stelle stattfinden dürfen und wir somit weniger Diktate erhalten.

Bei derzeit wieder steigenden Corona-Infektionen können wir nicht damit rechnen, dass die freizuhaltende Kapazität von 20 Prozent reduziert wird und die Krankenhäuser wieder mehr Behandlungen durchführen dürfen. Aus heutiger Sicht bestätigen wir unsere Einschätzung von Anfang Juli 2020 auch für die kommenden Wochen:

- ▶ Wir befinden uns weiterhin in Kurzarbeit. Das Diktatvolumen hat sich, über alle Kunden betrachtet, auf einem mäßigen und noch nicht kostendeckenden Niveau eingependelt.
- ▶ Erst zum Jahresende rechnen wir mit einer Auftragserholung. Dafür steigern wir aktuell unsere Kontakte zu möglichen Neukunden massiv.
- ▶ Stark schwankende Auftragseingänge erfordern eine erhöhte Flexibilität bei der Arbeitszeitorganisation. Wir wollen aber dennoch alle unsere Kunden pünktlich und zuverlässig mit der Patientendokumentation versorgen.
- ▶ Wir wollen keine Stellen abbauen. Wir glauben daran, dass es zu einer Erholung in unserem Marktumfeld kommt und brauchen dann die volle Kapazität, um davon zu partizipieren.

Vielen Dank für Ihr tägliches Engagement und bleiben Sie gesund

ABCintern



# Qualität und Weiterbildung

*Von Martin Machel*

Die aktuell schwächere Auftragslage wollen wir gezielt für interne Weiterbildungen und Qualitätsverbesserungen nutzen. Dabei geht es neben der Qualitätskontrolle von Rechtschreibung und Grammatik vor allem um Verbesserungen im Handling der Klinik- und Diktatsysteme, Google oder auch von Word. Wie gehen wir dabei vor?

- ▶ Ihr Teamleiter spricht Sie vorab dazu an.
- ▶ Im nächsten Schritt erfolgt eine Teamviewer-Aufzeichnung Ihrer Arbeitsweise.
- ▶ Diese Aufzeichnung werten wir aus und geben Ihnen ein Feedback zu möglichen Verbesserungen.
- ▶ Bei Bedarf folgt eine gezielte und persönliche Unterstützung bei der Schulung zu Einzelthemen.

Seit einigen Wochen haben wir dieses Programm nun gestartet und wollen bis zum Jah-resende alle Mitarbeiter/-innen in ihrer Arbeitsweise auswerten. Die ersten Aha-Erlebnisse auf beiden Seiten gab es jetzt schon. So haben gezielte Hinweise zu einer deutlich schnelleren und einfacheren Handhabung bei einzelnen Mitarbeiter/-innen geführt. Diese freuen sich nun, dass sie täglich leichter ihre Arbeit schaffen können. Auf der anderen Seite gab es aber auch wertvolle Hinweise für eine bessere und einfachere Arbeitsweise, die wir gern an alle Kollegen/Kolleginnen in dem Team weitergegeben haben.

Entsprechend unseren internen Qualitätsvorgaben wollen wir wieder in einen regelmäßigen Rhythmus bei den Qualitätskontrollen kommen und diese ganz bewusst als Möglichkeit zur Weiterbildung verstehen und nutzen.



**Natürlich steht über allem das Ziel, unsere Kunden durch möglichst fehlerfreie Dokumente und eine schnelle und pünktliche Dokumentation zu begeistern.**

Im Hinblick auf die Spracherkennung können wir nur durch Qualität überzeugen. In allen anderen Punkten ist sie besser als wir. Daher nutzen wir fortlaufend parallel unsere regelmäßigen Kundenbefragungen für Anregungen zu möglichen Verbesserungen in unseren internen aber auch in den gemeinsamen Arbeitsabläufen.

**Hinweis:**  
**Damit Sie eine gute Qualität erbringen können, benötigen Sie oftmals zusätzliche Informationen wie aktuelle Ärzteslisten, Musterbriefe oder ähnliches.**

Wenn Ihnen diese Informationen fehlen, zögern Sie bitte nicht, Ihren Teamleiter direkt darauf anzusprechen. Die Kliniken versäumen es oft, uns über neue Ärzte zu informieren, sodass Sie dies häufig erst durch plötzlich erscheinende unbekannte Autoren feststellen.

Damit Sie nicht zeitaufwendig recherchieren müssen, unterstützen wir Sie dabei gern.

# Was Sie über die EU-Cookie-Richtlinie wissen sollten

Von Udo Hoba

Auf Wunsch gehe ich heute auf ein allgemeines Thema ein - Ihrem persönlichen Datenschutz, wenn Sie sich im Internet bewegen. Auf vielen Webseiten, auf die Sie steuern, werden Sie aufgefordert Cookies zu erlauben. Was sind also diese Cookies (Kekse oder Plätzchen).

Bei diesen Cookies handelt es sich um Datenpakete, die zwischen Computern ausgetauscht werden, in diesem Fall zwischen Ihrem Browser und dem Server, der Ihnen die Webseite zur Verfügung stellt. Diese Cookies sind kleine Textdateien, die der Browser auf der Festplatte ablegt. Ursprünglich war der Gedanke dabei, das Internet benutzerfreundlicher zu machen, das zum Beispiel Einstellungen, die Sie auf einer Webseite vornehmen, auch beim nächsten Besuch wieder so angezeigt werden. Wichtig sind diese Cookies auch beim Einkaufen, denn nur so kann ein Warenkorb funktionieren.

Leider ist es mittlerweile so, dass die Sammlung bestimmter Anbieter immer größer wird und mit diesen Cookies Ihr gesamtes Surfverhalten im Internet ausgespäht wird, sodass schon richtige Profile über die Nutzer im Internet angelegt werden können. Zu erkennen ist das daran, wenn Sie zum Beispiel von immer der gleichen Werbung auf verschiedenen Webseiten überhäuft werden.



Deshalb gibt es seit einiger Zeit die EU-Cookie-Richtlinie. Aus diesem Grunde werden Sie von Webseiten immer öfter aufgefordert, Cookies zu erlauben, bevor sie das Angebot der Seite nutzen können. Das betrifft aber nur Webseiten, die ihren Ursprung in einem Land der EU haben.

**Sind Cookies gefährlich? Sie sind notwendig, und jeder muss selber schauen was sie oder er von sich preisgeben möchte.**

Cookies können nicht eigenständig E-Mail-Adressen, Anschriften oder andere Daten auslesen, diese Daten werden nur dann gespeichert, wenn Sie diese Daten selber in Formularen auf Webseiten eingeben.

## **Von einer vollständigen Blockade der Cookies kann nur abgeraten werden, weil dadurch das Anzeigen von Webseiten durch ständige Fehlermeldungen beeinträchtigt wird oder der Aufruf der Seite vollständig abbricht.**

Bei den meisten Browsern können Sie die Einstellungen zum Umgang mit den Cookies selber vornehmen - davon sollten Sie auch Gebrauch machen. Anleitungen dazu finden Sie für die verschiedenen Browser im Internet.

Es sind aber nicht nur die Cookies auf dem PC, über die ich Sie informieren möchte. Wir finden diese Dateien auch auf Handys (Smartphone) und den Fernsehapparaten der neuen Generation, die über einen Zugang zum

Internet verfügen, also eigentlich auch alle (Smart-TV).

Auf Handys werde ich nicht weiter eingehen, denn jeder weiß, wenn alle Funktionen eingeschaltet sind, kann man sie bis auf circa zwei Meter genau orten. Alles was Sie versenden, mit welcher App auch immer, wird irgendwo zwischengespeichert und ausgewertet, Sie sind gläsern und jeder ist selbst dafür verantwortlich, was von ihm preisgegeben wird.

Bei den Smart-TV ist das schon etwas anderes. Bei jedem Kanalwechsel im Fernseher ruft der interne Browser eine Startseite auf, ohne dass Sie eine Taste drücken müssen. Sie erkennen das meistens daran, dass plötzlich Hinweise auf dem Bildschirm angezeigt werden (zum Beispiel: Drücken Sie den „Roten Button“, um das oder das zu sehen).

Ziel des Ganzen ist Werbung und zwar personalisierte Werbung, die direkt auf den Nutzer zugeschnitten ist, das heißt, wenn ein Werbeblock beginnt, bekommen Sie zur gleichen Zeit eine andere Werbung als Ihre Kinder, die vielleicht in einem anderen Zimmer über einen alten Fernseher schauen oder kein Internet am TV haben.

Wenn Sie das alles nicht wollen, gibt es die Möglichkeit, hier ebenfalls das Speichern von Cookies zu stoppen oder das dafür verantwortliche Protokoll zu deaktivieren (HbbTV). Diese Einstellungen müssen Sie in dem Handbuch Ihres TV-Gerätes nachlesen.

Wenn HbbTV auf dem TV deaktiviert oder nur für bestimmte Sender gesperrt wird, können Sie trotzdem noch Inhalte aus dem Internet empfangen. Es wird nur die Übertragung zu den TV-Sendern gestoppt. Das soll es für dieses Mal gewesen sein. Mit besten Grüßen und bleiben Sie gesund.

# ABC Office24 Online Akademie „Lecturio“

Von Ingrid Ladenthin

Seit fast einem Jahr betreiben wir nun unsere ABC Office24 Online Akademie „Lecturio“. Es war unsere Absicht, mit dieser Akademie Ihrem Wunsch nach Wissen, Kommunikation und Transfer von Informationen nachzukommen und natürlich auch die Pflichten zu erfüllen, die ein Arbeitgeber Ihnen gegenüber im Rahmen des Arbeitsverhältnisses hat.

Besuchen und benutzen Sie „Lecturio“ und sprechen die dafür erforderliche Zeit mit Ihrer Teamleiterin beziehungsweise Ihrem Vorgesetzten ab. Nutzen Sie gerade jetzt auch freie Zeit, die entsteht, wenn Sie mal auf Diktate warten müssen. Ebenso ist die Mitnahme der Schulungsmaterialien in Ihre Freizeit gestattet. Lecturio können Sie auch von Ihrem privaten Rechner aufrufen.

Die Einwahl geschieht immer über folgenden Link:

<https://www.lecturio.de/de/organization/courses>

In unserem Intranet ist im Ordner Personal unter Online Akademie ein Leitfaden abgelegt, der Ihnen helfen soll, sich in „Lecturio“ zurechtzufinden.

<https://www.abc-office24.de/intranet/einstieg/personal>

Ihre Kurse sind unterteilt in Pflicht- und Examenskurse. Darüber hinaus haben wir zeitliche Lernziele definiert, die Sie an einem kleinen Ausrufezeichen erkennen können. Nachfolgend aufgelistete Kurse haben wir Ihnen zur Verfügung gestellt:

- ▶ Gesundes Arbeiten am Bildschirmarbeitsplatz
- ▶ Arbeitssicherheit
- ▶ Datenschutz (DSGVO)

Dabei handelt es sich um Pflichtkurse, da mit diesen Kursen Ihre Arbeitgeberin der Pflicht nachkommt, Sie jährlich zum Arbeits-, Gesundheits- und Datenschutz zu unter-

weisen. Deshalb sind Sie hier wiederum verpflichtet, die Quizfragen zu beantworten, um damit eine Teilnahmebescheinigung oder Diplom zu erwirken. Mit dieser Bescheinigung erhalten wir den Nachweis Ihrer Teilnahme, sozusagen ihre Unterschrift.

Eine Vielzahl von Ihnen hat diese Aufgaben bereits erledigt, einige haben alles absolviert, aber den Abschlusstest nicht zu Ende gebracht, sodass sozusagen noch die Unterschrift fehlt. Und einige wenige haben leider nur kurz mal reingeschaut, obwohl Sie bereits persönlich angesprochen wurden.





Dafür haben wir wenig Verständnis, denn das Absolvieren der Pflichtbelehrungen gehört mit zu den Nebenpflichten im Arbeitsverhältnis.

Weiterhin stehen Ihnen zur Verfügung:

- ▶ Windows 10: Überblick und Neuerungen
- ▶ Erste Hilfe

**Hier können Sie selbst entscheiden, ob Sie das „Examen“ machen und Ihre Lernerfolge überprüfen. Diese Kurse sind nicht als Pflichtkurse konzipiert.**

Wir freuen uns natürlich auch hier über eine ebenfalls sehr rege Beteiligung. Von mehreren haben wir erfahren, dass Ihnen zum Beispiel der Windows 10 Kurs einige Anregungen gebracht hat, die sie gut in die tägliche Arbeit integrieren konnten.

Und bei anderen liegt der Erste-Hilfe-Kurs im Zusammenhang mit der Erlangung der Fahrerlaubnis auch schon einige Tage zurück.

Neu im Programm sind zwei weitere Kurse, die wir ebenfalls nicht als Pflichtkurs bereitstellen, hier aber auch neugierig darauf sind, ob Ihnen die Inhalte genauso gefallen werden.

- ▶ Gedächtnistraining mit einem Weltmeister
- ▶ Mehr schaffen in weniger Zeit

Über den „Feedback“-Button haben Sie immer die Möglichkeit, uns Fragen, Anmerkungen und sonstiges Feedback zukommen zu lassen.

Unser Wunsch besteht darin, gemeinsam mit Ihnen unsere Akademie zu entwickeln und nutzbar zu machen. Gern nehmen wir deshalb Ihre Wünsche und Hinweise entgegen.

Wir wünschen uns, dass Sie durch Ihre Teilnahme sich selbst etwas Gutes tun, die Durchführung der Akademie unterstützen und zu einem Erfolg für uns alle werden lassen.

# Haben wir eigentlich einen Datenschutzbeauftragten im Unternehmen und wofür?

Von Dirk Otto, [Datenschutz@abc-office24.de](mailto:Datenschutz@abc-office24.de)



Die Datenschutzgrundverordnung, kurz DSGVO, die eigentlich „Verordnung zum Schutz natürlicher Personen bei der Verarbeitung personenbezogener Daten und zum freien Datenverkehr“ heißt, ist seit etwas mehr als zwei Jahren in Kraft. Sie soll uns alle (Verbraucher/-innen, Bürger/-innen, Patienten) vor der missbräuchlichen Nutzung unserer persönlichen Daten schützen und gleichzeitig Unternehmen einen sinnvollen und wirtschaftlichen Umgang mit solchen Daten ermöglichen. Sie hat das Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) abgelöst. Mal abgesehen davon, dass die neue Verordnung innerhalb der Europäischen Union ein einheitliches Datenschutzniveau geschaffen hat und damit für mehr

Gerechtigkeit in Bürgerrechten, aber auch im Wettbewerb von Unternehmen gesorgt hat, verbindet man vor allem eins mit ihr: Hohe Bußgelder bei Verstößen - bis zu 20 Millionen Euro. Das sorgt für große Verunsicherung nicht nur bei der Unternehmensführung, sondern bei allen Mitarbeitenden. Um dieser Verunsicherung vorzubeugen, will ich als Ihr Datenschutzbeauftragter Sie unter anderem in regelmäßigen Abständen über den „richtigen“ Umgang mit personenbezogenen Daten informieren und Sie gleichzeitig anregen sich mit Ihren Fragen an mich zu wenden.

**Ja, die ABC Office24 GmbH hat einen externen Datenschutzbeauftragten und das schon seit dem 01.02.2014.**

Was aber sind die Aufgaben oder anders gefragt, warum nützt insbesondere mir als Mitarbeiter ein Datenschutzbeauftragter?

Der Datenschutzbeauftragte ist unabhängiger und spezialisierter Berater und gehört von Gesetzes wegen weder auf die Seite der Geschäftsführung noch auf die Seite der staatlichen Aufsichtsbehörden. Er ist zudem zur Verschwiegenheit verpflichtet, weshalb Sie sich mit Fragen vertrauensvoll an diesen wenden können. Das gilt sowohl für Fragen, die im unmittelbaren Zusammenhang mit Ihrer Arbeit stehen (beispielsweise Nutzung von Vorlagen und Makros, Arbeiten mit dem Laptop von unterwegs etc. ) als auch zu solchen im Umgang mit Ihren Mitarbeiterdaten (Zeiterfassung/Dienstplan etc.).

**Besonders wichtig ist mir aber der Hinweis, dass ich auch Ansprechpartner bin, wenn etwas schiefgelaufen ist im Umgang mit Patientendaten. Fehler gesteht verständlicherweise niemand gerne ein.**

Die DSGVO verlangt von Ihrem Arbeitgeber aber, dass Fehler im Umgang mit personenbezogenen Daten, sogenannte Datenpannen, innerhalb von 72 Stunden an die Aufsichtsbehörde gemeldet werden.

Passiert das nicht, kann ein empfindliches Bußgeld verhängt werden. Hier ist deshalb unbedingt Zusammenarbeit gefragt, denn ohne Ihre Aufmerksamkeit und Bereitschaft zur Meldung, kann die Aufgabe nicht bewältigt werden. Sollten Sie unsicher sein, ob bestimmte Arbeitsgewohnheiten zulässig sind oder sollte tatsächlich ein Fehler passiert sein, nehmen Sie unverzüglich Kontakt zu mir auf. Ich kann Auskunft darüber geben, ob Ihre Arbeitsprozesse zulässig sind oder ob eine Meldepflicht besteht oder ob Ihr Arbeitgeber mit ins Boot geholt werden muss. Gerne nehme ich auch Anregungen auf, wie solche Meldeprozesse aus Ihrer Sicht optimiert werden können oder was Hinderungsgründe sind, um bestimmte Dinge zu melden. In jedem Fall können wir nur gemeinsam die Herausforderungen der DSGVO meistern. Ich als Ihr Datenschutzbeauftragter bin deshalb vor allem auf Ihre Kooperation angewiesen. Vorab dafür schon einmal ein herzliches Dankeschön. Zusammenfassung: Der Datenschutzbeauftragte:

- ▶ unabhängiger und spezialisierter Berater
- ▶ gehört weder zur Geschäftsführung noch zu den staatlichen Aufsichtsbehörden
- ▶ zur Verschwiegenheit verpflichtet
- ▶ vertrauliche Kontaktaufnahme möglich
- ▶ sichert DSGVO-Compliance und damit Arbeitsplätze (Unternehmensimage/ verhindert hohe Bußgelder)
- ▶ Ihr Ansprechpartner in Fällen von Datenpannen: Bitte beachten Sie die kurze Meldepflicht hierfür.

# Geburtstag ist noch lange kein Grund älter zu werden



## Juli

.....

- 07. Juli Jana Jenner
- 15. Juli Arite Klein
- 19. Juli Alexandra Schröder
- 25. Juli Kirsten Karow
- 27. Juli Silke Struck
- 31. Juli Udo Hoba

## August

.....

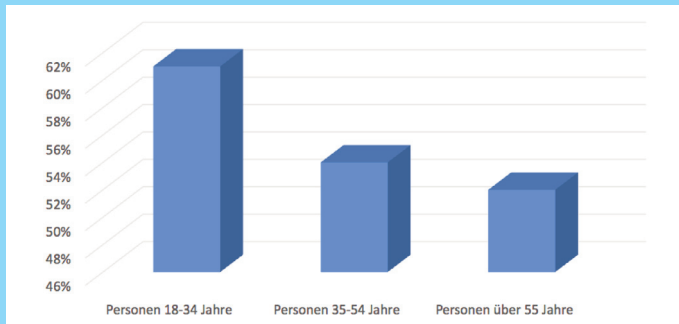
- 03. August Jaqueline Osterloh
- 10. August Angelika Pohle
- 10. August Jenny Zeuschner
- 11. August Heike Utpott
- 12. August Susanne Lesk
- 13. August Kamila Prusaczyk
- 21. August Katrin Gottschalk
- 26. August Evelyn Kopelke
- 27. August Christina Erichson
- 29. August Ines Wippermann

## September

.....

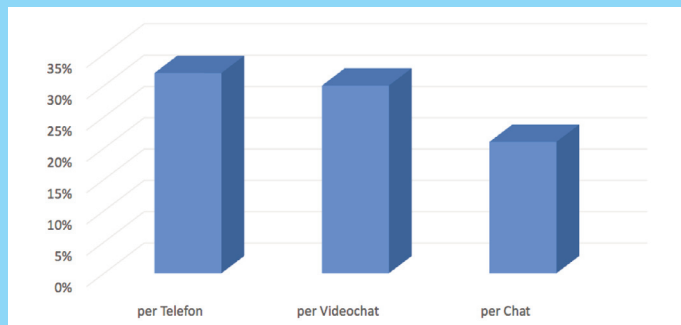
- 01. September Bettina Glink
- 02. September Grit Paare
- 02. September Christiane Fischer
- 06. September Kerstin Zimprich
- 06. September Anita Kosciow
- 12. September Jana Berninger
- 13. September Bianca Rossow
- 16. September Christiane Tobis
- 22. September Roßwitha Plafß
- 30. September Kerstin Kiese

# Informationen in Zahlen

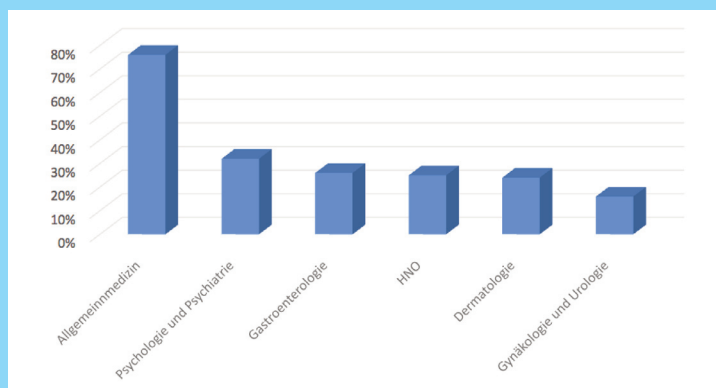


**Können Sie sich eine telemedizinische Behandlung vorstellen?**

**Über welche Möglichkeiten könnten Sie sich vorstellen, eine medizinische Behandlung zu nutzen?**



**In welchen medizinischen Fachbereichen würden Sie Fernbehandlung nutzen?**



**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