

Arbeits- und Lernsituation Nr. 2

Empfang

- 1) Umgang mit den Daten des Lehrbetriebs [2.1.4.2]
- 2) Mit Drucker ökologisch sinnvoll umgehen [2.3.1.1]
- 3) Dienstleistungen kennen [1.2.1.1]
- 4) Mit dem Kopiergerät vertraut sein [2.1.1.4]
- 5) Telefongespräche führen [4.4.1.1]
- 6) Kundengespräche führen [1.1.1.2]
- 7) Beschwerden entgegennehmen [1.1.3.2]
- 8) Kundengespräch vorbereiten [1.1.1.1]

1) Umgang mit den Daten des Lehrbetriebs [2.1.4.2]

Ich habe mich im Lehrbetrieb erkundigt, welche Daten ich weitergeben kann und welche nicht. Mit eigenen Worten lege ich dar, welche negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeitenden entstehen, wenn vertrauliche Daten unbefugt weitergegeben werden.

1) Nennen Sie den Unterschied zwischen vertraulichen und öffentlich zugänglichen Daten des Lehrbetriebes

2) Nennen Sie drei sinnvolle Beispiele und erklären Sie den Umgang mit vertraulichen Daten des Lehrbetriebes

3) Definieren Sie in eigenen Worten die negativen Folgen für den Lehrbetrieb und die Mitarbeitenden bei unbefugter Weitergabe vertraulicher Daten

Antworten

1)

Öffentlich zugängliche Daten, können ohne weiteres an Drittpersonen weitergegeben werden, es besteht keine Gefahr bei der Veröffentlichung.
Einige wenige Beispiele dazu, welche unser Spital betreffen:

- Zimmer-, Telefonnummern der Patienten

Vertrauliche Daten dürfen nicht nach aussen gelangen. Dies könnte nämlich schlimme Folgen mit sich ziehen (Siehe Punkt 3). Dabei wollen wir auch die Privatsphäre unserer Patienten und Mitarbeiter schützen.

Beispiele von vertraulichen Daten:

- Patientendaten (Adresse etc.)

- Todesanzeigen

- Geburtsanzeigen

- Krankengeschichte

- diverse Berichte

- Rechnungen etc.

Alle Daten, welche missbraucht werden können, falls diese an die Öffentlichkeit gelangen, darf man nicht weitergeben/veröffentlichen.

2)

Beispiele

a) Ein Mitarbeiter aus dem Spital erzählt einem Kollegen, dass Herr Muster gestern einen schlimmen Unfall hatte. Der Kollege findet dies interessant und erzählt es vielen anderen Kollegen weiter. Als Herr Muster erfährt, dass Daten über seine Person an die Öffentlichkeit kamen, beschwert er sich beim Direktor, des Spitals. Der Datenschutz bzw. die Schweigepflicht wurde missachtet, man hat das Vertrauen des Betroffenen verloren und riskiert, allgemein den Ruf des Spitals. Für den Mitarbeiter kann so eine Situation bis zur Kündigung führen.

Krankengeschichten, vom Eintritt bis zum Austritt, gehören der Schweigepflicht an!

b) Das Telefon klingelt, ein Mitarbeiter hebt den Hörer ab, um das Gespräch entgegen zu nehmen. Ein Herr meldet sich am anderen Ende und verlangt die Natelnummer von Frau Tester, nach seinen Angaben seine Schwester, welche stationär im Spital ist. Der Mitarbeiter zögert nicht, schaut im System nach und vertraut dem Herren die Nummer an. Da es sich nicht um eine Festnetz-Nummer handelt, ist es unwahrscheinlich, diese im TwixTel zu finden. Als Frau Tester erfährt, wer ihre Natelnummer weitergegeben hat, beschwert sie sich beim Direktor. Auch hier wurde der Datenschutz missbraucht.

Was (Adresse, Tel.-Nr. usw.) nicht im TwixTel zu finden ist, dürfen wir nicht preis geben!

c) Eine Frau meldet sich an der Zentrale und bittet um Unterlagen eines Patienten. Angeblich die ihres Bruders. Der Mitarbeiter händigt diese ohne weiteres aus. Die Frau, welche sich möglicherweise als falsche Person ausgegeben hat, könnte diese Unterlagen missbrauchen (veröffentlichen).

Wir dürfen keine Unterlagen (Berichte, Röntgenbilder etc.) von Patienten aushändigen!

d) Ein Mann meldet sich am Telefon und gibt sich als Mitarbeiter einer Computerfirma aus. Er teilt mir mit er möchte den geplanten Softwareupdate vornehmen und benötige noch Benutzernamen und Kennwort. Ich will nicht unhöflich sein und schenke ihm mein Vertrauen. Ich teile ihm Benutzernamen und Kennwort mit. Was ich nicht weiss, der Mann ist ein Betrüger und nutzt mein Unwissen und meine Vertrauen schamlos aus und loggt sich mit meinen Angaben in unser System ein und begeht Missbrauch an unseren Daten bzw. die, der Patienten und Mitarbeiter.

Niemals jemandem Benutzernamen oder Kennwörter aushändigen!

e) Ein Mitarbeiter erzählt einer Person, dass Frau X uns eine Bewerbung geschickt hat. Die Person kennt die betreffende Frau und spricht ihren Vorgesetzten darauf an. Dieser weiss von keinem Stellenwechsel und bittet die Frau zum Gespräch. Im Anschluss an das Gespräch wird der Frau gekündigt.

Auch Bewerbungsdaten sind für Drittpersonen tabu!

Umgang

- Der Zugriff auf Daten kann mittels Passwörtern und Zugriffskontrollen (Fingerabdruck) verhindert werden.
- Mit Befehlen wie "Löschen" oder "Delete" werden Daten nicht definitiv vernichtet. Solche Daten können wieder hergestellt werden und missbräuchlich verwendet werden → Vollständig löschen!
- Computerviren sind Programme, die Systeme befallen und die Sicherheit von Daten gefährden. Sie können über Festplatten, Disketten und CD-Rom, über Dokumente und Anhänge in E-Mails ins System gelangen. Um dies zu verhindern, gibt es Antivirenprogramme. Teilweise werden diese sogar gratis im Internet angeboten.
- Unbeaufsichtigte Arbeitsplätze und Computer ziehen neugierige Blicke auf sich und laden zum Datenmissbrauch ein. (PC mit Passwort schützen STANDBY)

3)

Folgen

Als Konsequenz bei Verstößen gegen das Datenschutzgesetz droht von Bussgeldern bis Freiheitsstrafen. Unter anderem auch Kündigung und allgemein die Verbreitung eines schlechten Rufes, was zur Verminderung der Anzahl an Patienten und Bewohner führen kann.

Schlusswort

Vor allem bei uns im Spital ist es sehr wichtig WIE wir mit den Daten umgehen. Da es sich um persönliche Daten unserer Patienten bzw. Mitarbeiter handelt.

2) Mit Drucker ökologisch sinnvoll umgehen [2.3.1.1]

1) 3 Beispiele eines sinnvollen Umganges mit dem Fotokopierer/Drucker

2) 3 Kriterien die einen Ausdruck ökologisch rechtfertigen

3) 3 Kriterien, die gegen einen Ausdruck sprechen

Antworten

1)

Ich denke, dass der sinnvollste Umgang mit dem Drucker darin besteht, nur dann zu drucken, wenn es wirklich nötig ist. Für Sachen, welche eher weniger wichtig sind, benutze ich sogenannte „Sudelblätter“ oder drucke sie erst gar nicht. Um nicht unnötig Farbe zu verschwenden, kopiere ich Texte aus dem Internet zuerst in ein Word-Dokument und drucke sie erst dann aus. Ausserdem habe ich so auch die Möglichkeit, unwichtige Stellen im Text vor dem Ausdruck zu löschen oder den Text vorher auch noch zu formatieren (Schriftart, Schriftgrösse usw.) Zusätzlich wende ich keine Farbe an, wenn nicht dringend nötig, das heisst, ich drucke schwarz/weiss.

- a) Erst drucken, wenn das Dokument fertiggestellt ist (keine Probedrucke)
- b) Doppelseitig drucken
- c) Drucker ausschalten, wenn er nicht gebraucht wird, oder Energiesparmodus
- d) Versand des Dokuments per Mail, statt Ausdruck

2)

- a) Der Platz auf dem Papier wird ausgenutzt
- b) Auf Papier zu arbeiten ist einfacher als am PC (Augen). Man sieht es besser (Fehler) und kann aufs Dokument drauf schreiben.
- c) Logischerweise müssen Briefe oder sonstige Dokumente, die man am Computer erstellt hat, ausgedruckt werden um diese per Post zu verschicken.

3)

- a) Ausdrücke können schnell verloren gehen
- b) Wenn man es nicht dringend benötigt
- c) Wenn es elektronisch genügt (E-Mail)
- d) Es wäre eine Verschwendung, wenn man eine Powerpoint-Präsentation von 30 Seiten ausdruckt, nur um sich seine Meinung dazu anzuhören. Wenn unbedingt nötig → spezielle Seitenansicht (6 Powerpoint-Seiten auf einem Blatt) und schwarz/weiss.

3) Dienstleistungen kennen [1.2.1.1]

- 1) Erstellt eine Liste mit mindestens drei Dienstleistungen selbständig
- 2) Genau Beschreibung des Kundennutzens in allen Fällen liegt vor
- 3) Sinnvolle Auswahl der Dienstleistungen getroffen

Antworten

1) & 2)

Küche / Cafeteria

täglich

- frisches, warmes Essen / Getränke (Brötchen, Mahlzeiten)
- Snacks und Dessert
- Restaurant-Atmosphäre
- Nichtraucherfreundlich (Raucher müssen auf Terasse; früher noch Raucherraum)

Ergotherapie (Beschäftigungstherapie)

Medizinisches Heilmittel wird vom Arzt verschrieben, bei gesundheitlich beeinträchtigten Menschen mit motorisch-funktionellen Störungen, (Nerven, Kopf, Hirnfunktion) oder psychosozialen Störungen (können sich im Alltag nicht zurecht finden)

Unterstützt und begleitet Menschen jeden Alters, die in ihrer Handlungsfähigkeit im Alltag eingeschränkt oder von Einschränkungen bedroht sind. Stärkung im Bereich Selbstversorgung (Selbständigkeit) und Freizeit.

Rettungsdienst (Notrufnummer 144)

Der Rettungsdienst hat die Aufgabe, rund um die Uhr bei medizinischen Notfällen aller Art – Verletzungen, Vergiftungen und Erkrankungen – durch den Einsatz von qualifiziertem Rettungspersonal und den geeigneten Rettungsmitteln rasch und sachgerecht zu helfen und Leben zu retten.

Physiotherapie

Die Physiotherapie orientiert sich bei der Behandlung an den Beschwerden und den Funktions- bzw. Aktivitätseinschränkungen des Patienten z.B. nach einem Unfall. Therapie ergänzen durch natürliche Reize (z. B. Wärme, Kälte, Druck, Strahlung, Elektrizität) Das Ziel ist die Wiederherstellung, Erhaltung oder Förderung der Gesundheit und dabei sehr häufig die Schmerz-Reduktion.

- 3) Diese Dienstleistungen habe ich gewählt, da sie alle mit unserem Spital zu tun haben.

4) Mit dem Kopiergerät vertraut sein [2.1.1.4]

- 1)** Wendet alle Funktionen an
- 2)** Wechselt den Toner aus und behebt Papierstaus
- 3)** Füllt Papier/Folien der richtigen Qualität nach

Antworten

- 1)** Je nach dem, was ich kopieren muss, wende ich auch die dementsprechende Funktion an. Beispiele: Heften, Broschüre, vorne und hinten, verschiedenste Formate (A4, A5, A3), schwarz/weiss oder farbig, dick oder dünnes Papier usw.
- 2)** Es gab noch kein einziges Mal, bei dem ich die Menüpläne habe kopieren müssen, ohne dass ich nicht Papierstau beheben oder den Toner auswechseln musste.
- 3)** Bevor ich etwas kopiere, beachte ich, welches Papier ich benötige. Wenn ich mir nicht sicher bin, mache ich einen Testdruck, bevor ich eine grosse Menge kopiere.

5) Telefongespräche führen [4.4.1.1]

- 1) Telefongespräch wird zielorientiert geführt
- 2) Telefongespräch wird partnergerichtet geführt
- 3) Führt das Gespräch im Ton, Aufbau und Inhalt korrekt

Antworten

- 1) Vor dem Telefonat, mache ich mir Notizen (Stichwortartig), was ich genau wissen muss. So habe ich Anhaltspunkte und kann zielorientiert fragen. Ich drücke mich in klaren, kurzen Sätzen aus, dann dauert das Gespräch auch nicht zu lange.
- 2) Damit ich die richtige zuständige Person auf der anderen Seite der Leitung habe, erkläre ich zuerst kurz, um was es geht, bevor ich mit „der ganzen Geschichte“ anfangen. Bsp: Klassenabklärung. So kann die Person mich, wenn nötig, weiterverbinden und es wird keine Zeit vergeudet. Leitungen sind so wieder schneller offen.
- 3) Am Telefon ist es meist schwieriger, z.B. einen Namen korrekt zu verstehen, als wenn man den Gesprächspartner direkt gegenüber hat. Aus diesem Grund darf man, ohne sich zu schämen, nachfragen oder sogar verlangen, den Namen zu buchstabieren. Damit es keine Missverständnisse gibt, spreche ich deutlich und sage klar, was ich möchte. Rede auch nicht um „den heißen Brei“ herum. Bei Abklärungen notiere ich mir den Namen der Person, welche mir Auskunft gegeben hat. So kann man, z.B. bei Komplikationen, darauf zurückgreifen.

6) Kundengespräche führen [1.1.1.2]

- 1) Geht auf Kundenbedürfnisse ein
- 2) Hört ruhig zu
- 3) Greift Ideen und Probleme auf und fragt nach

Antworten

1), 2) & 3)

Es ist wichtig, dass ich mir genug Zeit nehme, um mir die Bedürfnisse der Kunden anzuhören und zu verstehen, was deren Anliegen ist. Dabei ist es sehr wichtig meinem Gegenüber ruhig zu zuhören und nicht nervös zu werden, wenn ich etwas nicht auf Anhieb weiss. Ich habe immer die Möglichkeit, meinen Vorgesetzten zu fragen und ihn um Hilfe zu bitten.

Ideen des Gegenübers, soll man nicht vernachlässigen, sondern darauf eingehen. Man hat immer noch die Chance diese nicht zu akzeptieren und den Grund für diese Entscheidung auch zu nennen.

Damit mich die Person auch gut versteht, passe ich meine Lautstärke meinem Gesprächspartner an. Das heisst, je nach dem mit wem ich spreche, z.B. ob Alt oder Jung. Verstehe ich etwas nicht genau, so bitte ich höflich, es nochmals zu wiederholen.

Es ist wichtig, gemeinsam eine faire Lösung zu finden, die mehr oder weniger beiden passt.
--

7) Beschwerden entgegennehmen [1.1.3.2]

- 1) Verhält sich bei der Aufnahme kundenfreundlich
- 2) Erkennt das Problem und sucht nach Lösungen
- 3) Leitet Beschwerden weiter

Antwort

1), 2) & 3)

Es gibt immer Leute, welche mit irgend etwas nicht zu frieden sind. Jedoch sollte man sich trotzdem, in einem Gespräch, angemessen verhalten und nicht versuchen alles abzustreiten. Man sollte sich entschuldigen und höflich erklären, dass man die Beschwerde gerne weiterleitet (An den Chef oder Vorgesetzten).

Möglicherweise, ist das Problem schnell zu beheben. Z.B. wenn das Telefon nicht funktioniert. Gründe dafür: Telefonkarte nicht oder falsch gesteckt. Also schlage ich dem Patienten vor, dass ich die Stationsleitung darüber informiere und das Telefon schon bald wieder funktionstüchtig sein wird. Ansonsten dürfe er sich gerne nochmals melden, damit wir das Problem erneut angehen können.

Ist das Problem nicht alleine zu lösen, so hole ich Hilfe. Das kann sein, wenn jemand z.B. mit der zugeschickten Rechnung nicht zufrieden ist. Somit wende ich mich, je nach dem ob stat. oder amb., an eine Mitarbeiterin der Patientenadministration.

Bei Problemen, welche nicht sofort gelöst werden können, höre ich genau zu, mache mir Notizen und leite diese weiter. Je nach dem bitte ich auch einen Vorgesetzten um Hilfe.

Zusammen eine faire Lösung finden

8) Kundengespräch vorbereiten [1.1.1.1]

- 1) Erstellt selbständig vollständige Unterlagen
- 2) Hat Vorgehensplan selbständig formuliert
- 3) Vorgehensplan enthält mindestens drei Elemente aus Verkaufs- oder Beratungsgespräch

Antworten

- 1) Die Unterlagen, für die Eintrittsgespräche, mache ich täglich jeweils morgens. Ich denke, da passieren mir eigentlich keine Fehler mehr, das habe ich im Griff 😊
- 2) & 3) Siehe Musterdokument