

Ein Blick über den Tellerrand: Zertifizierte QM-Systeme in GKV-Unternehmen

Anmerkungen und Quellen:

1. Adolph T, Everling O, Metzler M (Hrsg.) (2017) Krankenversicherung im Rating: Leistungsbewertung und Management als Schlüsselfaktoren. 3. Aufl. Springer Gabler, Wiesbaden
2. Bain & Company (2013) Was gesetzlich Versicherte von ihrer Krankenkasse wirklich wollen: Bain-Studie zur Lage der gesetzlichen Krankenversicherung in Deutschland. München/Zürich, ohne Verlagsangabe
3. Böhm T, Warg M, Weiß P (Hrsg.) (2013) Serviceorientierte Geschäftsmodelle: Erfolgreich umsetzen. Springer Gabler, Berlin
4. Boroch W, Matusiewicz D (2016) Vierfelder-Matrix der Markenpositionierung von gesetzlichen Krankenkassen. In: Zeitschrift für die gesamte Versicherungswissenschaft 105: 131–147
5. Bruhn M (2016) Qualitätsmanagement für Dienstleistungen: Handbuch für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement. Grundlagen, Konzepte, Methoden. 10. Aufl. Springer Gabler, Berlin, Heidelberg
6. Cassel D et al. (Hrsg.) (2014) Solidarische Wettbewerbsordnung: Genese, Umsetzung und Perspektiven einer Konzeption zur wettbewerblichen Gestaltung der gesetzlichen Krankenversicherung. Medhochzwei, Heidelberg
7. Crosby PB (1979) Quality is free: The Art of Making Quality Certain. McGraw-Hill, New York
8. Demmler G (2017) Patientenorientierung und Qualität im Fokus der Kassen?! Potenziale, Limitationen, Forderungen. www.bkk-dachverband.de/fileadmin/veranstaltungen/20170323_BKK_im_Dialog/BKK_im_Dialog_Qualitaet_von_KK_Dr_Demmler_23.03.2017__003_.pdf (Abruf: 24. Juni 2017)
9. Demmler G (2017) Qualität muss in den Mittelpunkt rücken: Kassen-Wettbewerb, in: Betriebskrankenkassen. Magazin des BKK Dachverbandes ohne Jahrgang, S. 6-13
10. Ertl-Wagner B, Steinbrucker S, Wagner BC (2013) Qualitätsmanagement und Zertifizierung. 2. Aufl. Springer, Berlin, Heidelberg
11. Friedel R, Spindler EA (Hrsg.) (2016) Zertifizierung als Erfolgsfaktor: Nachhaltiges Wirtschaften mit Vertrauen und Transparenz. Springer Gabler, Wiesbaden
12. Haller S (2015) Dienstleistungsmanagement: Grundlagen – Konzepte – Instrumente. 6. Aufl. Springer Gabler, Wiesbaden
13. Heinrich-Böll-Stiftung (2013) Wie geht es uns morgen? Wege zu mehr Effizienz, Qualität und Humanität in einem solidarischen Gesundheitswesen. Heinrich-Böll-Stiftung, Berlin
14. Hensen P (2016) Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen: Grundlagen für Studium und Praxis. Springer Gabler, Wiesbaden
15. Kuntsche P, Borchers K (2017) Qualitäts- und Risikomanagement im Gesundheitswesen. Basis- und integrierte Systeme, Managementsystemübersichten und praktische Umsetzung. Springer, Berlin, Heidelberg
16. Leodolter W (2015) Das Unterbewusstsein von Organisationen. Neue Technologien – Organisationen neu denken. Springer Gabler, Berlin
17. Lippold D (2016) Die Unternehmensberatung. Von der strategischen Konzeption zur praktischen Umsetzung. 2. Aufl. Springer, Wiesbaden
18. Meffert H, Bruhn M (2012) Dienstleistungsmarketing. Grundlagen – Konzepte – Methoden. 7. Aufl. Springer Gabler, Wiesbaden
19. Monopolkommission (2017) Stand und Perspektiven des Wettbewerbs im deutschen Krankenversicherungssystem. Bonn, ohne Verlagsangabe
20. Mülheims L et al. (Hrsg.) (2015) Handbuch Sozialversicherungswissenschaft. Springer, Wiesbaden
21. Niermann PF.-J, Schmutte AM (Hrsg.) (2014) Exzellente Managemententscheidungen. Methoden, Handlungsempfehlungen, Best Practices. Springer Gabler, Wiesbaden
22. Thielscher C (Hrsg.) (2015) Medizinökonomie 1. Das System der medizinischen Versorgung. 2. Aufl. Springer Gabler, Wiesbaden
23. Unterhuber H (2017) Karten auf den Tisch! Warum wir gerade über negatives Kundenfeedback sprechen müssen. In: Welt der Krankenversicherung 6: 12–13
24. Zech R (2015) Qualitätsmanagement und gute Arbeit. Grundlagen einer gelingenden Qualitätsentwicklung für Einsteiger und Skeptiker. Springer, Wiesbaden

Autoren:



Moritz Müller
M.Sc. (Public Health)
moritz.f.mueller@gmx.de



Florian Dax
Redaktion
BOS-LEITSTELLE AKTUELL

Zur Information:

Datenschutzrechtliche Anforderungen an die Leitstelle

Anmerkungen und Quellen:

1. Fuchs F (2018) Automatisierte Leitstellenprozesse unter Berücksichtigung der Datenschutz-Grundverordnung. BOS-LEITSTELLE AKTUELL 2/2018, S. 30ff.
2. Mitarbeiter haben im Rahmen des Arbeits- oder Beamtenverhältnisses einen eingeschränkten Datenschutz.
3. z.B. Gesetz zum Schutz personenbezogener Daten im Land Brandenburg (Brandenburgisches Datenschutzgesetz - BbgDSG) vom 8. Mai 2018
4. § 27 Abs. 1 BbgJagdG regelt die Meldepflicht u.a. bei der zuständigen Leitstelle für Brandschutz, Rettungsdienst und Katastrophenschutz. Hintergrund ist selbstverständlich, dass der Jagdausübungsberechtigte informiert wird, um seine Rechte und Pflichten wahrzunehmen.
5. Der Leitstellenerlass des Landes Brandenburg enthält einen umfangreichen Katalog, wofür Daten gesammelt und gespeichert werden dürfen, um auf sie zurückgreifen zu können.
6. Aber auch hier sind nur die erforderlichen Daten vorzuhalten, z.B. Hochzeitstage gehören sicher nicht dazu.
7. Die Datenschutzkonferenz hat sowohl Hinweise als auch ein Muster zum Verzeichnis über Verarbeitungstätigkeiten veröffentlicht, zu finden unter www.bfdi.bund.de/DE/Datenschutz/DatenschutzGVO/Aktuelles/Aktuelles_Artikel/Muster_Verzeichnis_Verarbeitungstaetigkeiten.html
8. (z.B. gemäß § 4 BbgDSG)
9. Laut der Anwendungshinweise des MIK Land Brandenburg vom 9. Mai 2018 aus § 10 Abs. 1 BbgDSG, S. 15
10. z.B. im Land Brandenburg nach § 4 BbgDSG
11. Mitarbeiter selbst können sich in dem Moment nicht auf den Datenschutz berufen, da sie das Telefonat dienstlich führen und daher nur einen eingeschränkten Datenschutz im Rahmen des geltenden Arbeitsrechtes haben.
12. Fuchs, a.o.O.
13. Wie der Autor behauptet, a.o.O.
14. Der Artikel ist m.E. in den meisten Punkten nicht zutreffend. So wird in den wenigsten BOS-Leitstellen in Deutschland die „horizontale Disposition“ angewendet. Diese Behauptung ist im Übrigen für den Datenschutz völlig unerheblich. Zudem stellt der Autor Überlegungen an, über die der Disponent zum Zeitpunkt seiner Alarmierung nichts wissen kann, weil der Zeitpunkt in der Zukunft liegt. Solche Betrachtungen sind für die gesamte Leitstellentätigkeit unbeachtlich. Es wird immer die Ex-ante-Betrachtung, niemals die Ex-post-Betrachtung angestellt. Bei der Alarmierung wird stets das nächstgelegene Rettungsmittel alarmiert. Damit ist das Beispiel, anhand dessen die DSGVO geprüft wird, irrelevant. Dann will der Autor Art. 22 Abs. 1 DSGVO anwenden und automatisierte Entscheidungen verbieten, ohne den Abs. 2 zu beachten, wonach eben kein Anspruch auf individuelle Entscheidung besteht, wenn Rechtsvorschriften (auch national) dies zulassen und ansonsten Rechte, Freiheiten sowie berechnigte Interessen des Betroffenen gewahrt sind. Damit muss man im Grunde nicht mal entscheiden, ob es sich um eine automatisierte Entscheidung handelt oder nicht, da sie, wenn sie es wäre, auch zulässig wäre. Und letztlich haben die einzelnen Bundesländer Behörden i.d.R. von Straf- und Bußgeldvorschriften ausgenommen bzw. werden sie ausnehmen, sodass der Hinweis auf das Bußgeld bis zu 20 Mio. fehl geht. Richtig ist an dem Artikel nur die Empfehlung, dass die definierten Abläufe im Hinblick auf den DSGVO zu evaluieren sind.
15. z.B. gem. Leitstellenerlass Brandenburg sind die Ton dokumentation 90 Tage und schriftliche Unterlagen 10 Jahre aufzubewahren.
16. in Anlehnung an Bitkom e.V.; Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V., Das Verarbeitungsverzeichnis, Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten nach Art. 30 EU-Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO), vom 28.04.2017, S. 2, www.bitkom.org/Bitkom/Publikationen/Das-Verarbeitungsverzeichnis.html

Autorin:



Ilka Zerche-Roch
Landkreis Barnim
Ordnungsamtsleiterin
Am Markt 1
16225 Eberswalde