

# Freiraum

Das Magazin für die Kunden der opta data Gruppe

Ausgabe 3

[www.optadata-gruppe.de](http://www.optadata-gruppe.de)

## Der Weg der Abrechnung

Teil 3: Die Erfassung

## Nur einen Steinwurf entfernt

Eine Entdeckungsreise rund um  
die Mauerstraße in Berlin

## Kennen Sie schon ...?

opta data Kunde Holger Just  
Therapieleiter medicos.AufSchalke

## Der Gipfel des Abenteuers

Ausgefallene Reiseideen für den Winterurlaub

# opta data wünscht ...

Zufriedenheit

Sicherheit

Unabhängigkeit

Gesundheit

Freude

Entspannung

Gelassenheit

Glück

# 2012

... und ein erfolgreiches Jahr 2012

# Editorial

**Liebe Leserinnen,  
liebe Leser,**



wenn wir zurück auf das Jahr 2011 blicken, wird es mehr als deutlich: Wir leben in einer bewegten Zeit. Revolutionen in Nordafrika, verheerende Naturkatastrophen, die auch Grundsatzfragen der Energiegewinnung nach sich ziehen, Abschiede von großen Persönlichkeiten und Künstlern. Manchmal scheint es, als bliebe kaum Zeit zum Durchatmen. Und auch zum Jahresende wird es noch einmal richtig spannend: Wie geht es weiter in der Eurokrise?

Eines wird im Alltag immer wichtiger: Dass wir uns die Zeit zum Durchatmen ganz bewusst einräumen, unsere Freiräume erkennen und genießen lernen. Es sind genau jene Freiräume, die wir Ihnen als opta data Kunden mit unseren Dienstleistungen und Produkten ermöglichen möchten.

Mit der neuen Ausgabe unserer Kundzeitschrift laden wir Sie ein, einmal eine Pause zu machen und in neue Welten einzutauen. Mit einer ausgewogenen Mischung aus Unterhaltung und Information hoffe ich, dass auch für Ihren Geschmack wieder etwas dabei ist!

Nach schon einem Jahr „Freiraum“ wünsche ich Ihnen nun erholsame Tage „zwischen den Jahren“ und alles Gute für 2012!

Herzlichst Ihre

A handwritten signature in blue ink that reads "Jennifer Kuhnert".

Jennifer Kuhnert  
- Leitende Redakteurin -

**PS:** Lob und Tadel nimmt unsere Redaktion gern unter der eigens dafür eingerichteten E-Mail-Adresse entgegen!  
Schreiben Sie an [freiraum@optadata-gruppe.de](mailto:freiraum@optadata-gruppe.de).

# Inhalt



**06** Der Weg der Abrechnung



**08** Nur einen Steinwurf entfernt



**14** Diakonie Freiberg setzt auf QM



**16** 3. opta data Zukunftstag

**06** Einblicke  
**Der Weg der Abrechnung**  
Teil 3: Die Erfassung

**08** Erleben und Entdecken  
**Nur einen Steinwurf entfernt**  
Eine Entdeckungsreise rund um die Mauerstraße in Berlin

**12** Einblicke  
**Sicherheit schafft Vertrauen**  
Sicherheitsstandards bei opta data

**14** Aus der Praxis  
**Diakonie Freiberg setzt auf Qualitätsmanagement**

**16** Netzwerk  
**3. opta data Zukunftstag**  
Ein Rückblick

**17** Netzwerk  
**Entscheider-Netzwerk**  
Plattform für Pflegedienste

**18** Kennen Sie schon ...?  
**opta data Kunde Holger Just**  
 Therapieleiter medicos.AufSchalke

**21** Persönlich  
**7 Fragen an ...**  
 Mark Steinbach

**22** Lifestyle  
**Der Gipfel des Abenteuers**

Ausgefallene Reiseideen  
 für den Winterurlaub

**24** Up to date  
**Kurze Meldungen**

**26** Up to date  
**Produktneuheiten**



**17** Entscheider-Netzwerk

Marken  
Die Initiative  
Pressemitteilungen  
Downloads  
Schreiben Sie uns  
Ansprechpartner

ExpertenFORUM  
Eine Initiative für den wirtschaftlichen Erfolg der Pflegedienste

ExpertenFORUM  
Den Blick auf neue Branchentrends

**18** Kennen Sie schon ...?



**21** 7 Fragen an ...



**22** Der Gipfel des Abenteuers



Das Team der Heilmittelerfassung



## Der Weg der Abrechnung

# Teil 3: Die Erfassung

**Was passiert mit meinen Rezepten, Leistungsnachweisen und Belegen, wenn ich sie zur Abrechnung an die opta data geschickt habe? In der vorigen „Freiraum“-Ausgabe haben wir Ihnen die Sortierung näher vorgestellt. Von dort aus gelangen die Dokumente in die verschiedenen Abteilungen der Erfassung. Erfahren Sie heute, was dort passiert.**

Ein Summen wie in einem Bienenkorb: Bereits morgens um 6 Uhr klappern die Tastaturen der Rechner in der Abteilung Erfassung für Hilfsmittelanbieter. Hier, in einem lichtdurchfluteten Raum, geben die Mitarbeiter die Daten der Rezepte in die Abrechnungssoftware ein – in Zeiten des elektronischen Datenaustausches ein unverzichtbarer Schritt. Bürokauffrau Heike Dahlmann, die schon seit elf Jahren bei opta data arbeitet, schätzt diese komplexe Aufgabe: „Es macht Spaß, weil es viel zu beachten gibt.“ Denn auch wenn die Arbeitsabläufe auf den ersten Blick routiniert erscheinen, müssen sich die Mitarbeiter auf jeden Kunden neu einstellen. Aufmerksamkeit ist bereits beim



**Heike Dahlmann** Lesen des Begleitschreibens und des Bearbeitungsnachweises gefragt. Auf neue Wünsche bei der Abrechnung muss das Team schnell reagieren und entsprechende Vermerke in die Software eingeben. Erst dann beginnt die eigentliche Erfassung, bei der die Daten sämtlicher

Verordnungen ins System eingepflegt werden. Von der ambulanten Pflege bis zum Zweithaarspezialisten werden von opta data berufsgruppenübergreifend jeden Tag rund 80.000 Belege abgerechnet – und damit vorher von den verschiedenen Teams erfasst, die sich mit den berufsspezifischen Besonderheiten genauestens auskennen.

Eben diese Genauigkeit und ein klar strukturiertes Vorgehen sind bei der Erfassung unverzichtbar. Bei der Eingabe der Kenndaten öffnet sich das Informationsfenster auf dem Bildschirm. Für jeden Kunden ist eine eigene elektronische Kartei angelegt, in der seine individuellen Wünsche für die Abrechnungsunterlagen hinterlegt sind. Je nach gewünschten Statistiken werden hier zum Beispiel Warengruppe oder Vertragsarztnummer erfasst oder die Leistungen nach Mitarbeiter aufgeschlüsselt. Zudem rechnen alle Krankenkassen Verordnungen unterschiedlich ab, die Abrechnungsmodalitäten variieren also von Kasse zu Kasse. Auch hier hilft ein Datenfenster, in dem alle wichtigen Modalitäten aufgeführt sind, wenn



Das Team der Hilfsmittelerfassung



der Name der Krankenkasse oder des Leistungserbringers eingetippt werden. Im Rahmen der Erfassung müssen zudem die Rezepte einzeln geprüft werden: Fehlen wichtige Angaben oder hat der Kunde versehentlich eine Unterschrift vergessen, müssen die Rezepte zurückgeschickt werden. Sind die Daten der Verordnungen endlich vollständig ins System eingepflegt, kommen die Unterlagen zurück in den speziellen Transportkästen, versehen mit einem Aufkleber, der Angaben wie Kundennummer, Auszahlungstermin oder Verordnungsanzahl umfasst. Wenn Unklarheiten bestehen, gehen Verordnungen nochmals in die Prüfung.

Bei der Gründung der opta data stand der Computer vor 41 Jahren Pate – mit ihm konnte die Rezeptabrechnung zunächst für Optiker, anschließend für weitere Leistungserbringer erheblich vereinfacht werden. „Damals waren die Rechner noch riesige Kästen“, erinnert sich Erika Braun Ullmann,

Teamleiterin in der Erfassung für Hilfsmittelanbieter und seit 36 Jahren für opta data tätig. In den zurückliegenden Jahrzehnten hat sie verschiedene elektronische Datenträger kommen und gehen sehen: Lochkarten und Floppy Discs, die heutzutage nur noch als Skurrilität im Technik-Museum oder in alten Filmen zu bestaunen sind.

Seit 2003 setzt opta data auf moderne Hochleistungsscanner – eine echte Revolution in der Erfassung: „Das Einscannen von Verordnungen hat

die Qualität unserer Arbeit ein weiteres Mal gesteigert“, erklärt Grazia Fritzsché, Teamleiterin in der Erfassung für Heilmittelbringer. Die eingescannten Verordnungen erscheinen direkt auf dem Bildschirm des Erfassers, der die Daten intensiv prüft, in eine Eingabemaske überträgt und dann den Startschuss für die Abrechnung gibt. Das Einscannen macht das Arbeiten mit Papier somit weitgehend überflüssig – nicht aber den geschulten Blick eines Mitarbeiters, dessen Erfahrung und Kenntnis wohl niemals durch eine Maschine ersetzt werden können. Und damit die Mitarbeiter der Erfassung auch bei Gesetzesänderungen im Gesundheitswesen immer auf dem neuesten Stand bleiben, sind regelmäßige Nachschulungen unerlässlich: „Diese gewährleisten unseren hohen Qualitätsstandard“, so Braun Ullmann. Mindestens drei Monate beansprucht die Einarbeitung neuer Erfasser. Der Aufwand lohnt sich – vor allem für die Kunden der opta data.



Die Erfassung in den  
70er Jahren



Grazia Fritzsché

### Zahlen und Fakten

- rund 80.000 erfasste Belege pro Tag
- über 270 von 1.600 Mitarbeitern erfassen und prüfen Ihre Belege

# Nur einen Steinwurf entfernt

Eine Entdeckungsreise rund um die ...



- 1 Checkpoint Charlie
- 2 Friedrichstraße
- 3 Lafayette

- 4 Gendarmenmarkt
- 5 Fassbender & Rausch
- 6 Currywurst Museum

- 7 opta data

# Mauerstraße

Ihr Name kann auf den ersten Blick verwirren. Denn obwohl die Vermutung naheliegt, verdankt die „Mauerstraße“ in Berlin-Mitte ihren Namen nicht der Nähe zur Mauer, die einst Ost und West trennte. Die Straße erhielt ihren Namen schon 1720, als ein Bauprojekt vorsah, die ältere Friedrichstadt mit einer Mauer und einem Festungswerk zu umgeben – ein Plan, der nicht realisiert wurde. Was blieb, war der Name. Niemand konnte damals ahnen, dass mehr als 200 Jahre später tatsächlich eine Mauer errichtet werden würde. Bis dahin zählte die Straße Berühmtheiten wie Clemens Brentano und Heinrich Heine zu ihren Bewohnern. Heute befindet sich dort, in direkter Nachbarschaft zur Deutschen Bank und zum Museum für Kommunikation, die Berliner Filiale der opta data.

Auch wenn ihr Name geschichtlich anders verankert ist: Allein ihre Lage macht die Mauerstraße auch in Bezug auf die jüngere deutsche Geschichte bedeutsam. Denn Sie endet genau am ehemaligen

**Checkpoint Charlie**, dem wohl berühmtesten Grenzübergang von der Bundesrepublik in die damalige



DDR. Ein Gang durch die Mauerstraße wirft deshalb auch unweigerlich die Frage auf, wie viele Schicksale sich an diesem Ort wohl entschieden



haben mögen. Trotz der grauen Vergangenheit: Hier, wo früher der Osten begann, zeigt sich Berlin für viele heute von seiner schönsten Seite. Ein Hauch von französischem Flair weht durch die Straßen. Kein Wunder, denn Friedrichstadt stand lange unter dem Einfluss der französischen Hugenotten. Für uns Grund genug, hier einmal den Finger auf die Karte zu legen und zu erkunden, welche Perlen unserer Hauptstadt sich im Umkreis verbergen – nur einen Steinwurf entfernt von der jüngsten opta data Niederlassung.

Wer von der Mauerstraße Richtung Süden spaziert, erreicht in wenigen Minuten den geschichtsträchtigen Grenzübergang. Der Checkpoint Charlie war Schauplatz zahlreicher Demonstrationen und vieler spektakulärer Fluchten aus dem damaligen Ost-Berlin. Er war von 1961 bis 1990 der einzige innerstädtische Übergang für Alliierte, Ausländer und Mitarbeiter der Ständigen Vertretung der Bundesrepublik Deutschland sowie für DDR-Funktionäre. In unmittelbarer Nähe zum Checkpoint befindet sich heute das Mauermuseum, das die Erinnerungen an jene Zeiten wachhält und ihnen auch



für die Generationen nach 1989 ein Gesicht gibt. Der Eintritt ist täglich von 9 bis 22 Uhr möglich und kostet 12,50 Euro. Wir bleiben im ehemaligen Ostteil der Stadt und spazieren die **Friedrichstraße** hinauf. Hier heißt es shoppen, sehen und gesehen werden:



# Im Herzen Berlins: opta data

Seit Mitte 2010 gibt es opta data auch in Berlin. Hier können Leistungserbringer aus dem Berliner und Brandenburger Raum sich persönlich zu den Dienstleistungen und Produkten der opta data beraten lassen. Die jüngste Niederlassung liegt im ETL-Center an der Mauerstraße.

Mauerstraße 86-88  
10117 Berlin  
Tel.: 030 / 707 19 06 00



Diesseits von „Unter den Linden“ beherbergt die noble Flaniermeile von Hermès bis Escada, Boss, MontBlanc und Louis Vuitton alles, was Rang und Namen hat. Nicht selten sieht man in diesem Teil der Stadt prominente Persönlichkeiten in einer der hochpreisigen Boutiquen verschwinden. Und dazwischen, für jeden Geldbeutel geeignet, Modeketten, Cafhäuser und Souvenirshops.

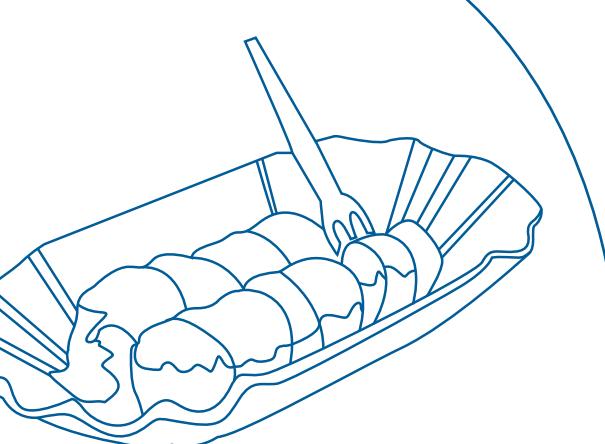
Nach einem kurzen Fußmarsch erreicht man das Edelkaufhaus **Lafayette**. Zwar dominiert auch dort die hohe Produkt- und Preisqualität, doch wer schon einmal in der Nähe ist, sollte sich das imposante Gebäude ruhig auch von innen ansehen.

Von hier ist es dann auch nur noch ein Katzensprung zum malerischen **Gendarmenmarkt**. Zu allen Jahreszeiten ist das Karree rund um das Konzerthaus einer der Höhepunkte im Zentrum Berlins. Auf dem großen Platz, umgeben von prunkvollen Hotels, befinden sich auch der

Deutsche und der Französische Dom. Wer in der Vorweihnachtszeit nach Berlin reist, sollte einen Besuch auf dem hiesigen Weihnachtsmarkt auf keinen Fall verpassen. Zwischen dem weihnachtlich beleuchteten Hilton Hotel und funkelnenden Weihnachtsbäumen erwartet den Besucher von 11 bis 22 Uhr ein echter „Weihnachtszauber“ mit erlesener Handwerkskunst, kulinarischen Spezialitäten und stimmungsvollem Bühnenprogramm.

Südlich des Deutschen Doms, unmittelbar neben dem Hilton Hotel, finden Naschkatzen ihr Paradies: Die Chocolatiers von „**Fassbender und Rausch**“ bieten alles, was das Schokoladenherz begehrte. Allein die Schaufensterdekoration des Traditionshauses ist sehenswert: Das Brandenburger Tor, die Titanic und die Kaiser-Wilhelm-Gedächtniskirche sind hier aus purer Schokolade und mit Liebe zum Detail nachgebildet. Wer nicht nur staunen und kaufen, sondern gleich vor Ort genießen möchte, der fährt mit dem gläsernen Aufzug ins eine Etage höher gelegene Café. Mit Blick auf den Dom lässt sich hier Schokoladengenuss vom Feinsten erleben. Auf der Karte stehen neben Kaffee und Kakao erlesene Törtchen-Kreationen, die nicht nur dem Gaumen, sondern auch dem Auge besondere Freude bereiten. Ebenfalls ganz der Schokolade verschrieben haben sich die Köche im ersten Schokoladen-Restaurant Berlins, ebenfalls am Gendarmenmarkt gelegen. Hier stehen unter anderem Abende im Stil der Goldenen Zwanziger und Weihnachtsdinner auf dem Programm. Wem nach Weihnachtsmarkt und





## Die Hauptstadt mit dem iPhone entdecken



Für viele ist das iPhone heute eine günstige und unterhaltssame Alternative zum klassischen Reiseführer. Das sind die besten Apps für einen Besuch in unserer Hauptstadt:



### COOL CITIES Berlin

1,59 Euro

Bewertung

„Absolut brauchbar ... selbst für Berliner“, „Deckt auch Content ab, den man bei anderen Reiseführern nicht findet“ – so beschreiben die User diese App, die insgesamt eine sehr gute Bewertung erhält.



### FahrInfo Berlin

Gratis

Bewertung

Fahrplanauskunft für Berlins S- und U-Bahnen, Busse, Trams. „Alles in allem die beste App für die öffentlichen Verkehrsmittel in Berlin/Brandenburg.“ (User)

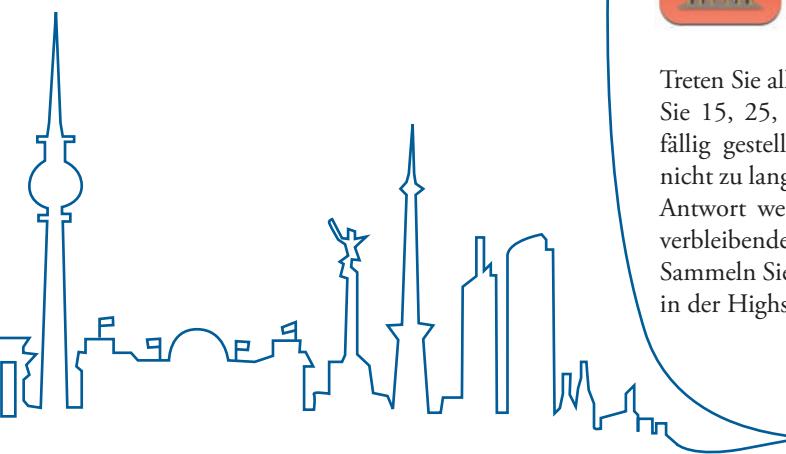


### Pocket Quiz: Berlin

Gratis

Bewertung

Treten Sie alleine gegen die Zeit an und spielen Sie 15, 25, 50 oder die kompletten 150 zufällig gestellten Fragen. Doch überlegen Sie nicht zu lang, die Zeit läuft! Bei jeder richtigen Antwort werden Ihnen, in Abhängigkeit der verbleibenden Zeit, Punkte gutgeschrieben. Sammeln Sie viele Punkte, um sich einen Platz in der Highscore-Liste zu sichern!



# Sicherheit schafft Vertrauen

Weil Sicherheit die Basis für Vertrauen bildet, setzt die opta data Gruppe auf ein vielschichtiges Sicherheitskonzept, damit die Daten der Kunden und ihrer Patienten in den Räumen von opta data wirklich sicher sind. Einblick in seine Arbeit bietet der Datenschutzbeauftragte Joachim Kramer vom Datenschutzbüro Kramer & Partner.



Joachim Kramer

## Freiraum: Herr Kramer, wie wird man eigentlich Datenschutzbeauftragter?

Joachim Kramer: Seit 1987 war mein Vater, Günter-Wolfgang Kramer, der Datenschutzbeauftragte der opta data Abrechnungs GmbH. Ich selber habe 15 Jahre im Bereich EDV gearbeitet. Danach beschäftigte mich das Thema Datenschutz als EDV-Verantwortlicher in einem Unternehmen der Würth Konzerngruppe. 2005 stieg ich in den Familienbetrieb mit ein und wurde im Oktober 2009 als Nachfolger meines Vaters Datenschutzbeauftragter (DSB) bei opta data.

## Freiraum: Was sind Ihre Aufgaben als Datenschutzbeauftragter?

Kramer: Ich lege unter anderem fest, welche technischen und organisatorischen Maßnahmen getroffen werden müssen, um die sensiblen Kunden- und Patientendaten vor unberechtigtem Zugriff zu schützen. Das gilt auch für Mitarbeiter- und Unternehmensdaten. Diese Maßnahmen und Regularien überwache ich, berate die opta data bei Vertragsgestaltungen in Datenschutzfragen und erstelle Arbeitsanweisungen für Mitarbeiter, schule sie und bin Ansprechpartner in allen Datenschutzfragen. Außerdem halte ich den Kontakt zu den Aufsichtsbehörden der einzelnen Bundesländer und muss bei Gesetzesänderungen sofort reagieren.

## Freiraum: Gibt es bei opta data im Vergleich zu anderen Unternehmen Besonderes zu beachten?

Kramer: opta data verarbeitet Gesundheitsdaten, die nach BDSG § 3 Abs. 9 zu den besonderen Daten zählen: Das schutzwürdige Interesse der Betroffenen ist als besonders hoch anzusehen. Deshalb muss beim Schutz dieser Daten ein ganz anderer Maßstab angelegt werden als z. B. bei einem Möbelhaus. Bei über 22.000 Kunden ist zudem die verarbeitete Datenmenge enorm hoch. Die Sensibilisierung der Mitarbeiter ist wichtig. Schon bei Einstellung werden diese auf das Datengeheimnis nach BDSG § 5 und SGB I § 35 schriftlich verpflichtet und müssen ein polizeiliches Führungszeugnis vorlegen. Vorbildlich bei opta data ist übrigens, dass es ein IT-Sicherheitmanagement-Team gibt, zu dem auch der EDV-Leiter, der IT-Sicherheitsbeauftragte, der Risikomanagement- und der Datenschutzbeauftragte gehören. Diese „task force“ kommt immer dann zusammen, wenn Programme neu erstellt oder neue Projekte in Angriff genommen werden, um von vornherein ein maximales Sicherheitsniveau zu gewährleisten und alle Aspekte, wie gesetzliche Vorgaben, zu beleuchten.

## Freiraum: Wie sind die Daten der Kunden gesichert?

Kramer: Vor Zugriffen von außen sind die Server durch programmierbare Hardwarefirewalls geschützt. Systeme, auf die Kunden nach vorheriger Anmeldung zugreifen können – z. B. das Kundencenter –, sind nicht in das interne Netzwerk integriert. Jeder Mitarbeiter ist in ein komplexes Berechtigungskonzept eingegliedert, so dass sichergestellt ist, dass er nur die Daten sehen kann, die zur Erfüllung seiner Tätigkeit notwendig sind. Die Datenhaltung erfolgt zentral auf ausgelegten Servern und nicht lokal auf den einzelnen PCs.

Damit keine Daten verloren gehen können, sind die Server redundant ausgelegt. Zum Schutz der Daten gehören auch Konzepte, die „gelebt“ werden und in Handbüchern, IT-Notfallplänen usw. dokumentiert sind.

### Freiraum: Wie sind die Daten in den Räumlichkeiten der opta data Gruppe geschützt?

Kramer: Alle Gebäude sind mit modernster Sicherheitstechnik ausgestattet. Zudem sind die Rezeptionen der einzelnen Häuser 24 Stunden, 7 Tage in der Woche besetzt.



### Freiraum: Wie hat sich der Datenschutz in den zurückliegenden Jahrzehnten geändert?

Kramer: 1987 war Datenschutz noch fast ein Fremdwort. Die meisten Betriebe arbeiteten mit „sicheren“ Großrechnern, erste sündhaft teure PCs gab es nur vereinzelt und an Internet für jedermann war noch gar nicht zu denken. Mit Einzug der Datenverarbeitung in fast jedem Betrieb machte man sich auch verstärkt Gedanken über den Schutz der gespeicherten Daten. Das Bundesdatenschutzgesetz musste auf die Veränderungen reagieren und novellierte 1990 zum ersten und 2001 zum zweiten Mal. Diese Fassung ist, mit einigen Änderungen, immer noch gültig. Heute gehört der Umgang mit dem PC zum täglichen Leben wie Fernsehen oder Radio. Onlinebanking, E-Commerce, soziale Netzwerke wie Facebook oder Twitter gehören zum Alltag. Die Jugend telefoniert nicht mehr, sie skypst via Internet. Es gibt heute so gut wie keine Firma mehr, die keinen Rechner einsetzt. Wir geben immer mehr über uns im Internet und bei Geschäftspartnern preis. Der Datenschutz muss auf diese rasante Entwicklung reagieren, damit wir nicht alle zu vollkommen gläsernen Menschen werden. Deshalb werden die Gesetze in Deutschland und auf EU-Ebene laufend verschärft und angepasst.

### Freiraum: Welche Konsequenzen haben diese Änderungen für den Datenschutz der opta data Gruppe?

Kramer: Gerade die Neufassung der so genannten Auftragsdatenverarbeitung hat uns viel Arbeit beschert. Neue Verträge mussten geschlossen werden, die Auftraggeber haben neue Pflichten und Kontrollrechte bekommen. Um den Anforderungen gerecht zu werden und um auch ständig eine Überwachung einzuführen, werden u. a. verschiedene externe Qualitätskontrollen durchgeführt. So ist opta data nach DIN-ISO zertifiziert und unterliegt der BaFin-Aufsicht. Es finden interne Audits z. B. durch das Informatikzentrum der Sparkassen (SIZ) zum „sicheren IT-Betrieb“ statt. Alle diese Maßnahmen betreffen auch den Datenschutz.

### Freiraum: Ein Ausblick auf die Zukunft: Mit welchen Neuerungen im Datenschutz ist zu rechnen?

Kramer: Man kann davon ausgehen, dass es keine Lockerungen im Datenschutz geben wird. Ein großes Thema in Deutschland ist die Sensibilisierung der Jugend, die oft die virtuelle Welt nicht mehr von der Realität trennen kann. So mancher Chef kann abends schon im Internet nachlesen, dass sein Azubi sich am nächsten Tag meldet. Der Berufsverband der Datenschützer hat eine Initiative ins Leben gerufen, um an Schulen Kinder und Jugendliche zu sensibilisieren. Diese Generation kommt in den nächsten Jahren in die Betriebe und stellt uns wieder vor neue Herausforderungen.





# Diakonie Freiberg setzt auf Qualitätsmanagement

Hochwertige Arbeit bedarf klarer Strukturen und ständiger Kontrolle: Um das hohe Niveau ihrer Leistungsfähigkeit nachhaltig zu sichern, entschied sich die Diakonie Freiberg in Sachsen für die Einführung eines umfassenden Qualitätsmanagement-Systems von opta data. Mit ihm lassen sich die Arbeitsabläufe für knapp 300 Mitarbeiter in vier Einrichtungen, elf Beratungsstellen und Pflegediensten transparent organisieren.

Erfahrungen mit Qualitätsmanagement-Systemen hat die Diakonie Freiberg schon gesammelt – allerdings nur in ihrer Sozialstation. Um für die Zukunft gewappnet zu sein, hat sich die Diakonie für die Einführung eines QM-Systems für alle ihre Einrichtungen in den unterschiedlichsten Arbeitsbereichen entschieden, so Diakonie-Geschäftsführer Roland Liebschner: „Das QM-System soll Verbesserung in innerbetriebliche Abläufe und Strukturen bringen, auf eine eventuelle externe Zertifizierung vorbereiten sowie zur Steigerung der Qualität und der Transparenz beitragen“, definiert Liebschner die Ansprüche. Eine komplexe Aufgabe, denn zu den Angeboten der Diakonie im sächsischen Freiberg zählen neben einer Werkstatt

für behinderte Menschen, einer Förderschule und einem Wohnheim mit Außenwohngruppen auch eine Sozialstation, Behindertenberatung, psychosoziale Beratung, Suchtberatung, Familien- und Erziehungsberatung, Ehe- und Schwangerenberatung sowie Frühförderung, Wohnungslosenhilfe, allgemeine soziale Beratung, betreute Wohnformen und die Hospizarbeit.

## Individuelle Lösungen

Es war von vornherein klar, dass bei einer solch vielschichtigen Herausforderung kein QM-System von der Stange in Frage kam. Die Diakonie Freiberg benötigte eine QM-Beratung, die ihren

speziellen Erfordernissen und Ansprüchen Rechnung trug. Aus diesem Grunde besuchte der QM-Berater Markus Müller von opta data die verschiedenen Einrichtungen, um Arbeitsprozesse, Mitarbeiterstrukturen sowie Dienst- und Tourenpläne eingehend zu untersuchen. Die Analyse legte er der Diakonie Freiberg vor und erarbeitete gemeinsam mit dem Team ein auf alle Bedürfnisse abgestimmtes QM-System.

## Die Mitarbeiter beteiligen

Wichtig ist, dass die Mitarbeiter von Anfang an am Beratungsprozess teilhaben und sich einbringen können. Schließlich soll das QM-System in erster Linie dazu dienen, ihre Arbeit zu erleichtern. Markus Müller weiß, dass die Belegschaft externen Beratern häufig mit Vorbehalten begegnet.



Er hat dies in dem halbjährigen Beratungsprozess bei der Diakonie Freiberg berücksichtigt, indem er die Mitarbeiter frühzeitig eingebunden hat und so ein umfassendes Bewusstsein für die Herausforderungen schuf. Denn durch die Vorschläge der externen Berater verändern sich alltägliche Abläufe, Aufgaben werden anders verteilt. Zudem übernehmen die Mitarbeiter mehr Verantwortung für die nachhaltige Sicherung der Qualität. „Am Anfang waren alle Mitarbeiter sehr skeptisch und

zum Teil auch ablehnend, da sie inhaltlich mit QM nichts anfangen konnten“, erinnert sich Roland Liebschner. Doch während der Beratungen änderte sich auch die Einstellung der Mitarbeiter zu dem Projekt grundlegend: „Im Laufe der Zeit haben die Mitarbeiter verstanden, worum es geht“, resümiert Liebschner. Das QM-Handbuch, das den Mitarbeitern in digitaler Form vorliegt, ermöglicht es ihnen, bequem vom PC aus die alltäglichen Arbeitsprozesse zu optimieren.

Darüber hinaus haben die Mitarbeiter jetzt einen „besseren Zugriff auf das Formularwesen“, sagt Roland Liebschner. Klare Strukturen und eine stärkere Verzahnung der innerbetrieblichen Abläufe bieten nicht nur eine Erleichterung des Arbeitsalltags, sondern auch eine wesentlich präzisere Planung für die Zukunft, was sich nicht zuletzt in der Wirtschaftlichkeit niederschlägt. Als besonders hilfreich hat sich die mit zahlreichen Suchfunktionen ausgestattete Digitalversion des QM-Handbuchs erwiesen. Denn im Gegensatz zu umfangreichen Lose-Blatt-Sammlungen müssen nicht alle Ordner mit neuen Anweisungen bestückt werden. Bei Änderungen reicht es völlig aus, die digitale Version, auf die alle Mitarbeiter Zugriff haben, einmal zu korrigieren: „Ich würde allen empfehlen, eine rechnergestützte Version zu wählen“, so Diakonie-Geschäftsführer Liebschner, der sein Team bestens aufgestellt sieht – vor allem, weil sich die Diakonie für ein QM-System entschied, das ihren Ansprüchen genau entspricht.

### Wussten Sie schon?

... dass die Umstellung Ihres QM-Handbuchs von Papier auf digital ganz einfach ist? Fragen Sie nach unseren QM-Dienstleistungen:  
0800 / 678 23 28 (gebührenfrei)



### 3. opta data Zukunftstag



# 200 Teilnehmer im Weltkulturerbe auf Zollverein

**D**as Gesundheitswesen in Deutschland unterliegt einem steten Wandel: Mit Blick in die Zukunft lässt sich sagen, dass tiefgreifende Veränderungen in den kommenden Jahrzehnten auf das zurzeit bestehende System zukommen werden. Beim 3. opta data Zukunftstag am 11. Oktober auf dem Gelände des Weltkulturerbes Zollverein in Essen stellten hochrangige Referenten ihre Thesen vor – und diskutierten kontrovers.



aus allen Teilen des Landes, um die Thesen der Referenten kennenzulernen und zu diskutieren. Kein Wunder, stand doch der Zukunftstag unter dem Motto „Krankenkassen in Deutschland – Zahler oder Gestalter?“. Konkrete Zahlen präsentierte Prof. Dir. Hans-Georg Will, Referatsleiter Heil- und Hilfsmittel beim Bundesgesundheitsministerium. Will betonte, dass in den zurückliegenden Jahren die Hilfsmittelversorgung neu ausgerichtet und der Wettbewerb durch Ausschreibungen und den Systemwechsel von der Zulassung zur Versorgung durch Vertragspartner deutlich gestärkt worden sei: „Auch wenn Ausschreibungen nicht mehr den Stellenwert haben, den sie hatten“, wie Will einräumte. Dagegen habe sich der Heilmittelbereich nur minimal verändert, das System sei durch die Einführung eines Schiedsverfahrens sogar noch gestärkt worden, so Will.

**A**ller guten Dinge sind drei: Als feste Institution präsentierte sich der Zukunftstag bei seiner dritten Auflage auf Zollverein – gleichermaßen Branchentreff wie Plattform, Informations- wie Kontaktbörsen: Fast 200 Teilnehmer kamen

Wie die Entwicklung des Gesundheitswesens in den kommenden Jahren aussehen wird, skizzierten Referenten wie Teilnehmer in der abschließenden Diskussion. Auch wenn die Standpunkte zum Teil kaum in Einklang zu bringen waren, zeigte sich ab, dass Leistungserbringer im Gesundheitswesen mehr leisten müssen, dafür aber immer weniger Geld bekommen. Vor diesem Hintergrund erscheint der Titel des Zukunftstages – „Krankenkassen in Deutschland – Zahler oder Gestalter?“ – wie eine rhetorische Frage, die ihre Sprengkraft nicht verfehlte: Denn in der abschließenden



Diskussionsrunde wies Gerd Boerger, Vorsitzender der Sanitätshaus Aktuell AG, darauf hin, dass der Titel einen für die Entwicklung der Gesundheitsbranche wichtigen Beteiligten außer Acht lasse – den Patienten: „Der Patient wird zum Gestalter“, prognostizierte Boerger, der durch die steigenden Zuzahlungen den Wandel vom Patienten zum Kunden sieht.

*Mein  
Forum!  
:-)*

# Entscheider-Netzwerk

## Plattform für Pflegedienste bietet Raum zum Austausch

Die ambulante Pflege: ein Markt mit Potenzial, aber auch ein Markt, der aufgrund seiner rasanten Entwicklungen vorausschauendes Wissen für eine erfolgreiche Unternehmensführung unabdingbar macht. Entscheider der Branche müssen die sich ändernden Anforderungen und Bedürfnisse des Marktes kennen, müssen wissen, was es braucht, um dauerhaften Mehrwert generieren zu können. Know-how und Unterstützung bei der Führung ambulanter Dienste erhalten die Entscheider beim ExpertenFORUM Pflege, dem Entscheider-Netzwerk für ambulante Dienste.



Was als Initiative begann, mündete im Dezember 2010 in der Vereinsgründung des ExpertenFORUM e. V. Wissen zu transferieren und die Vernetzung in der ambulanten Pflegebranche voranzutreiben sind seine Aufgaben. Seit der Gründung des Vereins sind konkrete Angebote für die Entscheider der ambulanten Pflegebranche entstanden, wie zum Beispiel die umfangreiche Internetpräsenz, die unter [www.expertenforum-pflege.de](http://www.expertenforum-pflege.de) kostenlos genutzt werden kann.

Im Forum stehen den Nutzern zahlreiche Experten zur Verfügung, die Fragen zur Abrechnung, zum Qualitätsmanagement, zum Personalwesen, zu rechtlichen und steuerrechtlichen Themen, zum Marketing und zu Versicherungen in ambulanten Pflegediensten beantworten. Kostenlos! Zusätzlich wächst das Archiv der Fachaufsätze in der Rubrik „Ratgeber“. Jeden Monat kommen neue Themen hinzu, werden neue Entwicklungen in der Branche betriebswirtschaftlich beleuchtet. Interviews in Form von „Audiobeiträgen“ mit Referenten aus Forschung & Lehre, Politik und Praxis runden das Angebot ab. Die Veranstaltungsseite gibt Auskunft über wichtige Branchen-

termine und die kommenden Veranstaltungen des Netzwerks ExpertenFORUM Pflege. Aktuell findet sich dort die Ankündigung der 3-tägigen Veranstaltung „Tagen und Genießen“ des ExpertenFORUM Pflege vom 12. bis 15. Januar 2012 am Eibsee. Weitere Netzwerkveranstaltungen werden folgen, das Angebot des Experten-FORUM e. V. weiter ausgebaut.

Simone Schubert, Experten-FORUM e. V.

Unter [www.expertenforum-pflege.de](http://www.expertenforum-pflege.de) können Sie sich kostenlos anmelden, um die Angebote des ExpertenFORUM Pflege zu nutzen.

# „Wer etwas bewegen will, muss sich bewegen“



Holger Just leitet seit 2007 die Therapieabteilung des Gelsenkirchener Gesundheitszentrums medicos. Auf Schalke. Von den Fähigkeiten des Diplom-Sportwissenschaftlers und Therapeuten profitieren auch Hochleistungssportler, denn Just ist Therapeut des Deutschen Basketball Bundes (DBB) und der U20-Nationalmannschaft der Herren. Über seine Arbeit sprach opta data Kunde Holger Just mit der „Freiraum“-Redaktion.



**Freiraum:** Herr Just, Nationalspieler werden berufen, gilt das auch für den Therapeuten des DBB?

Holger Just: Absolut, ich habe dies als eine sehr große Wertschätzung meiner Arbeit empfunden, als ich erstmals 2006 zu Lehrgängen des DBB eingeladen wurde. Der Kontakt entstand über einen Mitarbeiter in der Geschäftsstelle des DBB in Hagen, der seinerzeit mit mir in der 2. Basketball-Bundesliga im selben Verein tätig war. Als für die Nationalmannschaft dann ein geeigneter Therapeut gesucht wurde, hat er mich empfohlen, da er meine Arbeit aus unserer langjährigen Zusammenarbeit beim Verein kannte.

**Freiraum:** Was zählt in dieser Funktion zu Ihren Aufgaben?

Just: Im Rahmen meines Engagements beim DBB habe ich rein therapeutische Aufgaben wahrzu-

nehmen, über die Behandlung der Spieler, das Taping und die geeignete Versorgung mit Nahrungsmittelergänzungen. Dies geschieht immer in enger Abstimmung mit unseren Mannschaftsarzten beim Verband. Ich möchte an dieser Stelle besonders die professionelle Arbeit im therapeutischen Team vor Ort erwähnen, die ich in diesem

Sommer auch beim A-Kader erleben durfte. Ebenso professionell wie in unserer Einrichtung medicos.AufSchalke haben wir täglich Therapiebesprechungen mit unseren Ärzten über die Beschwördebilder der einzelnen Spieler geführt und den kommenden Trainingstag besprochen. Mein Dank gilt an dieser Stelle insbesondere Dr. Thomas Neuendorf und Dr. Oliver Pütz!

**Freiraum:** Können Sie sich an die größte Herausforderung in Ihrer Funktion als Therapeut des DBB erinnern?

Just: Im Rahmen meiner Tätigkeit für die U20 Herren-Nationalmannschaft waren dies sicherlich die Teilnahmen an den Europameisterschaften in

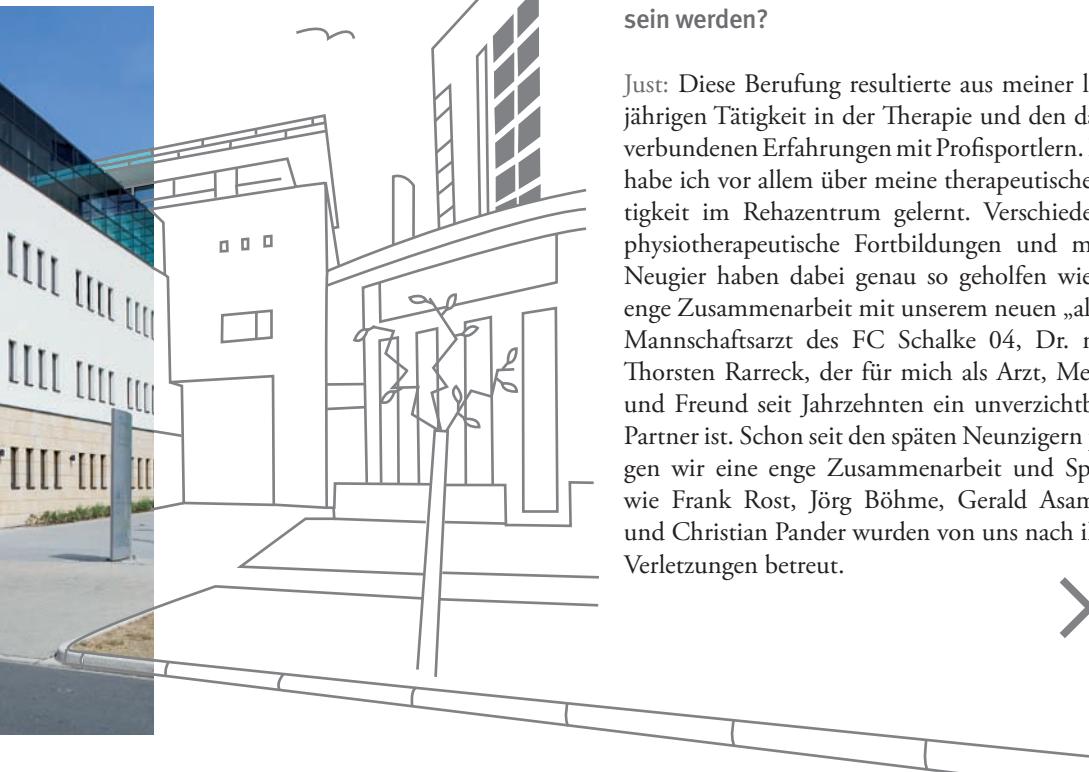
war sicherlich auch eine besonders große Herausforderung. Es ging in der Vorbereitung ja noch darum, eine Teilnahme an den Olympischen Spielen 2012 in London durch das Erreichen des 6. Platzes bei der diesjährigen EM in Litauen zu realisieren. Leider gelang dies trotz der starken Leistung von Dirk Nowitzki und Chris Kaman nicht.

**Freiraum:** Wie eng ist das Verhältnis zu den Spielern?

Just: Während des Sommers ist es immer ein besonders enges Verhältnis, da man ständig auf dem neusten Stand sein muss, was den Gesundheitszustand der Spieler anbelangt. Der gesamte Staff steht im ständigen Kontakt, um die bestmögliche Versorgung der Athleten zu gewährleisten.

**Freiraum:** Zeichnete es sich schon früh in ihrer Laufbahn ab, dass Sie einmal für den DBB tätig sein werden?

Just: Diese Berufung resultierte aus meiner langjährigen Tätigkeit in der Therapie und den damit verbundenen Erfahrungen mit Profisportlern. Dies habe ich vor allem über meine therapeutische Tätigkeit im Rehazentrum gelernt. Verschiedenste physiotherapeutische Fortbildungen und meine Neugier haben dabei genau so geholfen wie die enge Zusammenarbeit mit unserem neuen „alten“ Mannschaftsarzt des FC Schalke 04, Dr. med. Thorsten Rarreck, der für mich als Arzt, Mentor und Freund seit Jahrzehnten ein unverzichtbarer Partner ist. Schon seit den späten Neunzigern pflegen wir eine enge Zusammenarbeit und Spieler wie Frank Rost, Jörg Böhme, Gerald Asamoah und Christian Pander wurden von uns nach ihren Verletzungen betreut.



Griechenland und 2010 in Kroatien, einmal mit Henrik Rödl (jetzt Trainer in der BBL bei der TVG Trier) und in Kroatien mit Denis Wucherer (jetzt Co-Trainer bei Dirk Bauermann beim FC Bayern München) als jeweilige Head Coaches. Die Teilnahme und der Gewinn des Super Cup im türkischen Izmir in diesem Jahr mit dem A-Kader



**Freiraum:** Profitieren Ihre Patienten im medicos.AufSchalke von therapeutischen Erkenntnissen, die Sie im Profisport gewonnen haben?

Just: Es ist ja grundsätzlich so, dass wir gerade im Bereich der Medizinischen Trainingstherapie ständig überprüfen, welche Erkenntnisse wir aus dem Training mit Sportlern übertragen können auf unsere therapeutische Tätigkeit mit Patienten. Dies ist sicherlich nicht immer möglich – und auch nicht immer sinnvoll. Aber gerade mit Blick auf die motorischen Hauptbeanspruchungsformen Ausdauer, Kraft, Beweglichkeit, Koordination und Schnelligkeit kann man sagen, dass diese Parameter mit unterschiedlicher Gewichtung auch bei unseren Patienten verbessert werden müssen. Zunächst erfolgt also die Analyse, wo die individuellen Schwächen liegen, und dann wird im interdisziplinären Team von Ärzten, Psychologen und Therapeuten ein geeignetes, Erfolg versprechendes Konzept erstellt.

**Freiraum:** Wie profitieren Ihre Patienten und Sie persönlich von den Dienstleistungen der opta data Gruppe?

Just: Durch den Abrechnungsservice der opta data Gruppe werden wir in unserem Tagesgeschäft von allen Tätigkeiten und Fragen rund um das Thema der Rezeptabrechnung entlastet. Hiermit steht uns als Kunden immer ein kompetenter Ansprechpartner zur Verfügung, während wir uns voll auf den Patienten und seine Therapie konzentrieren können.

**Freiraum:** Ein weiterer Schwerpunkt im Leistungsspektrum von medicos.AufSchalke ist die Prävention. Was würden Sie – neben einer gesunden, ausgewogenen Ernährung und regelmäßiger Bewegung – unseren Lesern empfehlen?

Just: Gerade mit Blick auf einen aktiven Lebenswandel und der steigenden Beanspruchung im Beruf ist es sicherlich wichtig, regelmäßig ein Check seines Gesundheitszustandes durchführen zu lassen und nicht einfach „ins Blaue“ hinein zu trainieren. Man muss seine Schwächen herausfinden und analysieren und auf diesen Erkenntnissen aufbauend dann ein Gesamtprogramm für sich erstellen.

**Freiraum:** Sie arbeiten für das interdisziplinäre Gesundheitszentrum medicos.AufSchalke und für die Herren-Nationalmannschaft. Was sind die Unterschiede zwischen diesen beiden Aufgaben?

Just: Es handelt sich auf der einen Seite um eine rein therapeutische Aufgabe auf höchstem Niveau, Spieler fit zu halten und auch kleinste Störungen im System zu erkennen und zu behandeln. Auf der anderen Seite steht eine hoch verantwortungsvolle Aufgabe in Deutschlands größtem Gesundheitszentrum mit der Leitung der Therapieabteilung, die mehr als 50 Mitarbeiter umfasst. Hier geht es für mich dann mehr um die Koordination der Therapieabläufe, Einarbeitung von neuen Mitarbeitern, Arbeiten im Netzwerk mit Kooperationspartnern – wie z. B. der hsg in Bochum (erste Hochschule für Gesundheitsberufe in Deutschland). Führungsqualitäten und Organisationsvermögen sind ebenso gefragt wie eine gute Administration.

**Freiraum:** Inwiefern unterscheiden sich Hochleistungssportler von „normalen“ Patienten aus therapeutischer Sicht?

Just: Ich denke grundsätzlich gibt es keinen Unterschied: Man muss Störungen erkennen, analysieren und geeignete Behandlungsmethoden zur Anwendung bringen. Das menschliche System „Spitzen-sportler“ reagiert in manchen Situationen etwas anders – schneller oder auch heftiger, dies gilt es zu berücksichtigen. Auch kann das Behandlungs-/Therapiespektrum für Profisportler etwas umfangreicher sein.

# 7 Fragen an ...



**Mark Steinbach,**

37. ist der Sohn des opta data Urgesteins Peter Steinbach und seit 2005 Geschäftsführer. Nach seinem Studium in Münster und einer Tätigkeit für die Allianz/Dresdner Bank in Frankfurt kehrte er 2003 nach Essen zurück und lebt mit seiner Frau und zwei Kindern in der Ruhrmetropole.

**1. Woran denken Sie, wenn Sie morgens zur Arbeit fahren?**

Ich gehe in Gedanken den Arbeitstag durch und stimme hier und da auch schon mal das ein oder andere telefonisch ab.

**2. Welchen Bildschirmhintergrund haben Sie?**

Ein Foto von meiner Familie steht auf meinem Schreibtisch. Als PC-Hintergrund brauche ich deshalb nichts Besonderes.

**3. Drehen Sie den Kopf um 90 Grad nach links. Was sehen Sie?**

Ich sehe das Gebäude unserer Finanzbuchhaltung, was mir immer ein gutes und vor allem sicheres Gefühl gibt.

**4. Sie bekommen von Ihrer Schwiegermutter zum Geburtstag eine Krawatte geschenkt, die Ihnen überhaupt nicht gefällt. Was machen Sie damit?**

Ich hänge sie in den Schrank und kann sie wahrscheinlich gut in einigen Jahren an Altweiberfastnacht bei der Arbeit tragen.

**5. Ein Koch bietet Ihnen ein ganz individuelles 3-Gänge-Menü an. Was bestellen Sie sich auf gar keinen Fall?**

Ich bestelle auf keinen Fall Froschschenkel oder sonstige Dinge, für die Tiere in besonderem Maße leiden müssen.

**6. Was war der schönste Ort, den Sie je gesehen haben?**

Ich glaube es ist schwer, überhaupt DEN schönsten Ort zu finden oder zu beschreiben. Aber es ist schon sehr herausragend, beispielsweise auf dem Tafelberg zu sitzen und bei Baguette, Käse und einem Schluck Rotwein auf den Ozean zu schauen.

**7. Was war das schönste Ereignis in Ihrem Leben?**

Die Geburt unserer beiden Söhne.



# Der Gipfel des Abenteuers

## Ausgefallene Reiseideen für den Winterurlaub



Wer im Winter verreisen will und die kalte Jahreszeit mag, entscheidet sich schnell für den Klassiker: Schnee und Berge, Ski- und Snowboardspaß, Hotels mit Sauna, rotweiß karierte Bettwäsche und warmen Kachelöfen. Doch es geht auch anders: Für alle, die nach dem Außergewöhnlichen suchen, haben wir einmal nach den abenteuerlichen Varianten des Winterurlaubs Ausschau gehalten – und sind fündig geworden. Wir stellen Ihnen eine Auswahl von Winterabenteuern vor, die sich zum Teil miteinander oder mir dem konventionellen Skiurlaub kombinieren lassen.

### Schlafen im Eishotel



**S**tatt aus Beton und Holz sind sie aus stabilen Eisblöcken gemauert und ausschließlich im Winter beziehbar: Eishotels oder Igluhotels gibt es mittlerweile in vielen Skigebieten in Skandinavien, den Pyrenäen und in den Alpen. Zum Beispiel im österreichischen Mayrhofen. Die „White Lounge“ bietet dort in der kalten Saison bis zu 28 Gästen einen ungewöhnlichen, doch nicht ungemütlichen Schlafplatz auf dem Ahornplateau. Konstante -1 Grad Celsius herrschen in dieser „etwas anderen“, aber familientauglichen Unterkunft. Mit einer Rundum-Betreuung durch persönliche Iglu-Guides, einem gemeinsamen Dinner und Fackelwanderungen ist schon der Abend ein einmaliges Erlebnis für

### Ein Tipp von Gästen der White Lounge:

Nehmen Sie ausreichend Bargeld mit, denn im Restaurant und der Hotelbar kann nur in bar bezahlt werden.



### Informationen zu Eishotels

[www.white-lounge.at](http://www.white-lounge.at)  
[www.eishotels.info](http://www.eishotels.info)

Groß und Klein. Ein abendlicher Saunagang, gemeinsam am Lagerfeuer sitzen und vor einer glitzernden Schneekulisse in den Sternenhimmel

schauen – das ist nicht nur etwas für Romantiker, sondern bietet auch für Abenteuerlustige eine schöne Alternative zu anstrengendem Après Ski und Hüttenzauber. Im Internet finden sich unzählige Erfahrungsberichte über Eishotels: Kälte wird dabei sehr unterschiedlich interpretiert. Mancher Gast friert demnach nachts trotz Spezialschlafsack, anderen ist es sogar zu warm. Sicher aber ist: Die Nacht auf dem Eisbett ist absolut still. Am nächsten Morgen erwartet die Gäste ein landestypisches Frühstück. Und wer mag, kann danach noch vor dem regulären Tagesbetrieb über die frisch präparierte Piste die Talabfahrt genießen – auf Wunsch sogar in vorgewärmten Skischuhen.

### Dinner mit Freiraum

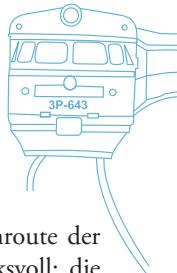
Ein atemberaubender Blick auf die umliegende Bergwelt macht das Bergrestaurant „Freiraum“ zu einem besonderen Erlebnis (siehe Titelbild). Es liegt unmittelbar neben der White Lounge in Mayrofen und ist ein Meisterwerk modernster Architektur auf 2.000 Metern Höhe. Übernachtungsgäste des Eishotels erhalten hier ihr Abendessen – mit einem tollen Blick auf die abendlichen Gipfel der Zillertaler Alpen.

### Auf sechzehn Pfoten durch Skandinavien

Ein unvergessliches Erlebnis mitten in der Natur und ein absolutes Urlaubshighlight für Tierfreunde ist eine Husky- oder Hundeschlittentour. In Schweden, Norwegen und Lappland, Kanada, Alaska und sogar in Deutschland werden die Vierbeiner heute immer häufiger für Touristen vor den Schlitten gespannt. Der Weg führt dann auf zwei Kufen über zugefrorene Seen und Flüsse, durch verschneite Wälder und endet am Abend in gemütlichen Holzhütten, die in vielen Fällen mit einer Sauna ausgestattet sind. Aber Vorsicht: Wer sich für eine solche Reise entscheidet, sucht keinen Luxus, sondern unberührte Natur und Wildlife: Man begegnet Wölfen, Elchen und Bären, muss seinen Schlitten teilweise mit anschieben, bekommt gute, aber einfache Mahlzeiten und verbringt den überwiegenden Teil der Zeit draußen. Die Lodges, in denen übernachtet wird, sind häufig nicht mit Strom und fließendem Wasser ausgestattet, Gepäckmitnahme ist nur begrenzt möglich und: Man lebt hautnah mit den Hunden zusammen und ist oft auch als Reisegast

in die Versorgung der Tiere eingespannt. Wer all das nicht nur in Kauf nimmt, sondern darin echtes Abenteuer erkennt, der kommt bei einer solchen Reise voll auf seine Kosten. Die Touren sind bei vielen Anbietern je nach Kondition und Erfahrung in unterschiedlichen Anforderungsgraden und unterschiedlichem Umfang buchbar.

### Durch das Winterwunderland mit der Transsibirischen Eisenbahn



Sie ist wohl die bekannteste Eisenbahnroute der Welt und im Winter doppelt eindrucksvoll: die transsibirische Eisenbahn. Auch wenn „Zugfahren“ heute weitgehend aus der Mode gekommen zu sein scheint, hält diese besondere Reise doch eine Menge Überraschungen bereit.

Die Gesamtstrecke der „Transsib“ ist mit 9.288 Kilometern die längste durchgehende Eisenbahnverbindung der Welt. Sie führt von Moskau durch Sibirien bis ans Japanische Meer. In 7 Tagen durchquert man mehrere Klimazonen, 7 Zeitzonen und die verschiedensten Landschaften: Von Wäldern über flache Steppen bis hin zur in den Fels gesprengten Strecke rund um den Baikalsee – für das Auge hält diese Reise eine Menge Abwechslung bereit. Angesichts dieser Vielfalt ist auch eine Fahrt einzelner Etappen durchaus lohnenswert. Erfahrene Zuggäste empfehlen ohnehin, sich das Land nicht nur durch die Abteifenster anzusehen, sondern Zwischenstopps einzuplanen, z. B. in Städten wie Nowosibirsk oder Tomsk. Übrigens: Wer von Westen nach Osten reist, für den hat jeder Tag nur 23 Stunden! Die „verlorene“ Zeit bekommt man aber bei der Rückreise zurück.

**Unser Tipp:** Planen Sie diese Reise frühzeitig, da für alle durchreisten Länder (Russland, Weißrussland, China, ggf. Mongolei) ein Visum beantragt werden muss. Die Bearbeitungszeit dauert bis zu 9 Wochen.

Spannende Reiseberichte und sehr umfassende Informationen gibt es auf

[www.transsibirische-eisenbahn.de](http://www.transsibirische-eisenbahn.de)

# Kurze Meldungen



## Neue Azubis eingestellt

Insgesamt 31 neue Auszubildende starteten im August bei opta data in ihr Berufsleben. Um die opta data Gruppe besser kennen zu lernen, erhielten die 31 Berufseinsteiger in der ersten Woche ihrer Ausbildung einen umfassenden Einblick ins Unternehmen. In der opta data akademie erfuhren sie Wissenswertes über Geschäftsfelder, Dienstleistungen und Strukturen. Aber auch der Spaß kam dabei nicht zu kurz: So konnten die jungen Mitarbeiter am unternehmenseigenen Sport- und Ge-

sundheitsprogramm odFIT teilnehmen. Ob beim Body Conditioning, Push & Pull oder Squash – die Auszubildenden hatten



Gelegenheit, ihre neuen Kollegen näher kennen zu lernen.

opta data bildet in insgesamt sieben Berufen aus: Bürokaufleute, Kaufleute für Bürokommunikation, Kaufleute im Gesundheitswesen, Kaufleute im

Dialogmarketing, Kaufleute für Marketingkommunikation sowie Fachinformatiker für Systemintegration und Fachinformatiker für Anwendungsentwicklung. Dabei setzt opta data darauf, den jungen Mitarbeitern einen umfassenden Einblick in die



verschiedenen Felder zu ermöglichen. Monatliche Besprechungen, regelmäßiges Feedback und interne Schulungen zählen ebenso zum festen Programm wie gemeinsame Ausflüge und Feste.

Insgesamt beschäftigt opta data am Standort Essen zurzeit ungefähr 70 Auszubildende. Im zurückliegenden Jahr konnten rund 90 Prozent der ausgebildeten Fachkräfte in eine Festanstellung übernommen werden.



## E/M/C und Effektiv-Consulting Teil der opta data Gruppe

Die EDV-Dienstleister E/M/C Organisationsberatung und Datensysteme GmbH und Effektiv Consulting GmbH sind nun Teil der opta data Gruppe. Rettungsdienste und Krankentransportunternehmen dürfen sich so über eine gesicherte Weiterentwicklung der Softwarelösungen IntraRett und CareMan und über gemeinsam entwickelte Schnittstellen zum Rechenzentrum freuen.

### ExpertenFORUM auf Schalke lockte rund 250 Teilnehmer

Klaus Eder ist nicht nur in der Branche bekannt. Der Physiotherapeut der deutschen Fußballnationalmannschaft war dabei, als die deutsche Fußball-Elf 1990 den WM- und 1996 den EM-Titel holte. Am 19. Oktober berichtete Eder vor



rund 250 Kollegen, die zum 200. ExpertenFORUM der opta data Gruppe in die Veltins-Arena gekommen waren, von seinen Erfahrungen Ihr Augenmerk auf weitere Themen rund um die Physiotherapie legten auch Dr. Jürgen R. Karsten (ADVISION), Holger Just (medicos.Auf Schalke), Christoph Soldanski (opta data) und Dr. Uwe Schlegel, Fachanwalt für Arbeitsrecht, der das Publikum mit seinem abschließenden Vortrag regelrecht begeisterte.



**opta data spendet an das Spatzen-nest**

Zum 25. Jubiläum

der Kindernotaufnahme „Spatzen-nest“ in Essen überreichte die opta data der Einrichtung einen Scheck über 12.705 Euro. Das Haus des Essener

Kinderschutzbundes bietet Kindern eine Heimat, die aufgrund familiärer oder sozialer Krisensituationen nicht in ihrem Zuhause bleiben können.

### Hinweis: Versicherung der Postsendungen

Nach unserem Artikel zum sicheren Versand Ihrer Verordnungen in der letzten Ausgabe erreichten uns Nachfragen von Kunden, die wissen wollten, wie die Versicherung der Dokumente geregelt ist. Die Versicherung Ihrer Pakete erfolgt nicht über die Post, sondern ist über den Gerling-Versicherungskonzern gewährleistet. Dort haben wir für Sie extra eine entsprechende Versicherung Ihrer Verordnungen abgeschlossen. Sollten Ihre Verordnungen einmal durch Brand oder Wasser beschädigt werden oder beim Versand verloren gehen, wenden Sie sich deshalb bitte direkt an unser Servicemanagement.

Unter 0201 / 31 96 - 0 und per E-Mail an [kundendienst@optadata-gruppe.de](mailto:kundendienst@optadata-gruppe.de)

### opta data bei „Das SUPER TALENT“

Da haben wir nicht schlecht gestaunt, als am Montagmorgen des 17. Oktobers die Kollegin ins Büro stürmte und rief: „Unsere opta data Tasche war im Fernsehen!“ Doch tatsächlich: Für das Super-talent-Casting reiste der Altenpfleger Stefan Hoppe nicht nur mit einem Käsekuchen für sein großes Idol, den „Poptitan“, an, sondern eben auch mit der auffälligen blauen opta data Tasche. Auch wenn der opta data Kunde die Jury mit seiner Performance nicht vollends überzeugen konnte: Uns hat's gefreut!



# Produktneuheiten

## Hilfsmittelberater als App für das iPad

Einen schnellen Überblick über Hilfsmittel, ihre Preise und Wirkungsweise finden Verkäufer in Sanitätshäusern mit dem Hilfsmittelberater. Die interaktive Anwendung unterstützt Mitarbeiter im Sanitätshaus bei der optimalen Beratung der Patienten – speziell bei den Produkten Bandagen, Orthesen, Einlagen und Kompressionsstrümpfe. Eine Zusatzfunktion ermöglicht das Anzeigen von Verkaufspreisen, Zuzahlungen und Eigenanteilen entsprechend den gültigen Verträgen mit den einzelnen Krankenkassen.



## eva/3® viva! für das iPad

Auch die Branchensoftware eva/3® viva! SAN/OT gibt es nun als Anwendung für den Tablet-Computer von Apple. „Der Faktor Zeit spielt vor allem unterwegs eine entscheidende Rolle, zum Beispiel bei Auslieferungsfahrten. Hier lässt sich bei optimaler Planung und passender Unterstützung viel Zeit und Geld sparen“, so Vertriebsbereichsleiter Michael Neth zur Grundidee von eva/3® viva! für das iPad.

So zeigt die iPad-Lösung dem Außendienstmitarbeiter direkt beim Start an, wohin ihn seine Tour heute führt – mit allen wichtigen Details wie z. B. Kunde, Auftrag oder Termin- und Fahrtzeit. Wer in seiner Branchensoftware die Tourenoptimierung eva/3® geo nutzt, kann die optimierten Touren ganz einfach auf das iPad übertragen und so unnötige Wege sparen. „Beim Kunden vor Ort kann eva/3® viva! für das iPad dann seine besonderen Stärken ausspielen“, so Neth. Das Programm listet alle Vorgänge der zurückliegenden drei Monate auf und erlaubt es, Neuaufräge besonders schnell zu erfassen oder Kunden gezielt auf einen möglichen Bedarf anzusprechen. Und auch Sammelbestellungen sind einfach auf den Weg gebracht: Die Funktion „Heimerfassung“ fasst die Bewohner einer Pflegeeinrichtung zu einer Kundengruppe zusammen und zeigt deren jeweiligen Artikelbedarf an. Soll- und Ist-Mengen werden abgeglichen und Neuaufräge online an die Zentrale übermittelt. Auch bei Beratungsgesprächen kann das iPad eingesetzt werden: Mit der Maßkartenauswahl ist die Erfassung in standardisierten und eigenen Masken nun auch mobil möglich.



## Website-Konfiguratoren für Sanitätshäuser, Hörakustiker und Orthopädie-Schuhtechniker sind da!

Die beliebten Websitebaukästen der opta data gibt es nun auch speziell für Sanitätshäuser, Hörakustiker und Orthopädie-Schuhtechniker. OSTechnikWeb, meinSaniWeb, meinAudioWeb und beinhalten auf die jeweilige Branche zugeschnittene Textvorlagen und Bilderpools. Wie schon in den Pilotversionen TheraWeb für Heilmittelerbringer und PflegeWeb für Pflegedienste ist die Erstellung und regelmäßige Aktualisierung der eigenen Internetpräsenz damit völlig unkompliziert und ohne große technische Kenntnisse einfach durchführbar.

mein **SaniWeb**  
Die Website für Ihr Sanitätshaus

mein **AudioWeb**  
Die Website für Ihren Betrieb

**PflegeWeb**  
Die Website für Ihren Pflegedienst

**OSTechnikWeb**  
Die Website für Ihren Betrieb

Jetzt kostenlos testen!

Einfach auf [www.optadata-gruppe.de](http://www.optadata-gruppe.de)  
Ihre Berufsgruppe anklicken und starten.



**TheraWeb**  
Die Website für Ihre Praxis

The website interfaces shown on the devices include various sections like 'Übersicht', 'Angebote', 'Anfragen', and 'Kontakt'.

Ihre Fragen rund um die opta data Dienstleistungen und Produkte beantwortet Ihnen gern unser Infoservice unter 0800 / 678 23 28 (gebührenfrei).

## **Impressum:**

Ausgabe 3  
Dezember 2011  
opta data  
marktforschung & marketing GmbH  
Assmannweg 3  
45141 Essen

### **Redaktion:**

Jennifer Kuhnert (verantw. Redaktionsleitung)  
Tel.: 0201 / 320 68 585 (für Anregungen und Kritik)  
Fax: 0201 / 320 68 580  
Carsten Hein  
Frank Unterberg

### **Erscheinungsweise:**

Zweimal jährlich

### **Titelbild:**

Quelle: [www.mayrhofen.at](http://www.mayrhofen.at)

**Haben Sie Rückfragen zu opta data Produkten und Dienstleistungen?**

Tel.: 0800 / 678 23 28 (gebührenfrei)