

The background features a large, semi-transparent circular graphic on the left side, divided into segments of light green and teal. A dotted white path with arrows curves through this circle. On the right, a network of white circles connected by dotted lines is visible. A solid green horizontal bar is at the bottom.

KOMMUNIKATION

PROJEKTPARTNER



www.kolegeprojekt.de

Das Forschungs- und Entwicklungsprojekt KoLeGE wird im Rahmen des Programms „Zukunft der Arbeit“ (Förderkennzeichen 02L15A010) vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) und dem Europäischen Sozialfonds (ESF) gefördert und vom Projektträger Karlsruhe (PTKA) betreut. Die Verantwortung für den Inhalt dieser Veröffentlichung liegt bei den Autor*innen.



PROJEKTbeschreibung



INTERAGIEREN • KOORDINIEREN • LERNEN
Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung in der ambulanten Pflege

Die ambulante Pflege vollzieht derzeit eine umfassende Digitalisierung ihrer Arbeits- und Kommunikationsprozesse. Diese besteht schwerpunktmäßig aus dem Einsatz von PC und Netzwerktechnik in den Pflegezentralen, umfasst zunehmend aber auch sog. »digitale Tourenbegleiter«. Das sind mit spezieller Software ausgestattete Tablets oder Smartphones, die auf den Touren der Pflegekräfte mit den Pflegezentralen verbunden sind und zu verschiedenen Zwecken eingesetzt werden. Der gängige Einsatz der Geräte und Software ist bisher stark auf die Unternehmensanforderungen zum Beispiel einer effizienten Pflegeorganisation [v. a. Tourenplanung, Leistungsdokumentation] ausgerichtet. Die Ansprüche der Pflegekräfte an gute Arbeitsqualität werden oft noch zu wenig berücksichtigt. Das kann zu Akzeptanzproblemen führen, obwohl der Einsatz digitaler Medien in der ambulanten Pflege viele Möglichkeiten bietet, die Arbeit für Pflegekräfte zu erleichtern.

Projektziele: Gute Arbeitsqualität und Arbeitsorganisation miteinander verbinden

Das Verbundprojekt KoLeGE strebt an, die Potenziale zu heben, die in der Digitalisierung der ambulanten Pflege liegen. Die Einführung digitaler Tourenbegleiter wird beteiligungsorientiert als eine soziale Innovation gestaltet, in der Effizienz und gute Arbeitsqualität miteinander verbunden werden. Im Zentrum stehen dabei das digital gestützte Kommunizieren, Informieren und Lernen

Praxisorientierte Arbeitsforschung.

Das Projekt verortet sich in der praxisorientierten Arbeitsforschung, in der Praxis, Wissenschaft und weitere Entwicklungspartner eng kooperieren und voneinander lernen. In jedem Arbeitsschritt werden die unterschiedlichen Belange aller Beteiligten in der Praxis möglichst umfassend berücksichtigt. Denn digitale Technik wird nur dann angenommen werden, wenn sie alle Beteiligten in der Praxis als Gewinn einschätzen, gerne nutzen wollen und gut nutzen können. Im Vordergrund steht dabei nicht die technische Machbarkeit, sondern die Nutzbarkeit der Technik für die Praxis und damit die Frage: wie kann Technik der Praxis helfen?

INHALTSVERZEICHNIS

LESEHILFE

EINFÜHRUNG 06
Britta Busse

LEITFADEN 1

GRUNDLAGEN 10
Peter Bleses, Britta Busse und Andreas Friemer

LEITFADEN 2

DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT 26
Jens Breuer und Luka Philippi

LEITFADEN 3

KOMMUNIKATION 36
Britta Busse und Peter Bleses

LEITFADEN 4

NUTZERFREUNDLICHKEIT 46
Jens Breuer und Luka Philippi

LEITFADEN 5

KOMPETENZEN 56
Peter Bleses, Rebecca Kludig und Andreas Friemer

LEITFADEN 6

LERNMANAGEMENT 72
Peter Bleses, Urte Behling und Britta Busse

ANHÄNGE

INSTRUMENTE UND CHECKLISTEN 90
Organisieren | Technik und Sicherheit | Lernen und Kompetenzen

GLOSSAR 118

LITERATURNACHWEISE UND LITERATURTIPPS 119

EINFÜHRUNG

Aufbau

Die Arbeit in den sozialen Dienstleistungen wird zunehmend digitalisiert. Das betrifft alle Bereiche, auch die Gesundheitsdienstleistungen und auch die Arbeit am und mit Menschen. Diese Leitfadensammlung soll Sie in der Praxis bei der Gestaltung des Digitalisierungsprozesses unterstützen. Die Praxisempfehlungen kommen aus der ambulanten Pflege und richten sich auch zuerst an die ambulante Pflege. Die Empfehlungen sind aber für die personengebundenen sozialen Dienstleistungen insgesamt und insbesondere für alle ambulanten Dienste verwertbar. Sie richten sich an Führungskräfte und an das interessierte Fachpersonal.

Alle Kapitel sind nach einem einheitlichen Muster aufgebaut und geben eingangs Hinweise auf **Chancen**, die Digitalisierung bietet. Dabei geht der zentrale Ansatz von der Stärkung vorhandener Ressourcen und einer Reduktion von Belastungen im Arbeitsalltag aus. Aber auch **Herausforderungen**, die Digitalisierung für einzelne Bereiche birgt, werden dargestellt. Im Anschluss geben wir Ihnen praktische Tipps für die Umsetzung von Digitalisierungsprozessen (**Vorgehen**). Eine innere Strukturierung ergibt sich aus der Darstellung der zu beachtenden Schritte mithilfe des PD-CA-Zyklus. Die Phasen PLAN, DO, CHECK, ACT bedeuten in unserem Kontext von Digitalisierungsprozessen:

- » Alle vorbereitenden Maßnahmen werden im Prozessschritt PLAN festgehalten,
- » die Umsetzung unter DO.

- » Evaluationsschritte werden unter CHECK angesprochen und
- » die nachhaltige Sicherung des Einsatzes digitaler Mittel unter ACT.

Wichtig ist dabei, dass es sich nicht um eine trennscharfe und einmalige Maßnahmenkette handelt. Im Gegenteil: die langfristig erfolgreiche Umsetzung von organisatorischen Veränderungen, die z. B. mit Digitalisierung einhergehen, erfordert immer wieder das kritische Prüfen der laufenden Prozesse, der aktuellen Neuerungen und noch nicht entdeckter Potenziale. Außerdem sind die genannten Phasen miteinander verschränkt. Die Evaluation, die mit der Einführung neuer Technik einhergehen sollte, betrifft einerseits die erste Umsetzung (DO), andererseits aber auch eine klassische Überprüfung (CHECK).

In jedem Leitfaden werden auch **Stolpersteine** dargestellt, die Digitalisierungsprozesse trotz umfassender Vorkehrungen scheitern lassen können. Diese können je nach Einsatzfeld und Umfang von Digitalisierungsprozessen unterschiedlich ausfallen. Schließlich finden Sie unter **Instrumente** Verweise auf zentrales hilfreiches Handwerkszeug (wie z. B. Checklisten zum Thema), das wir online auf der Projektseite www.kolegeprojekt.de zur Verfügung stellen.

Quick Guide

Die einzelnen Themenfelder, die uns in Zusammenhang mit der Digitalisierung sozialer Dienstleistungsunternehmen besonders wichtig erscheinen (**Grundlagen, Datenschutz und Datensicherheit, Kommunikation, Nutzerfreundlichkeit, Kompetenzen, Lernmanagement**), werden in einzelnen Leitfäden vorgestellt, sodass Sie sich – je nach Interesse – einen schnellen Überblick über den jeweiligen Bereich verschaffen können. Zwischen den Bereichen gibt es allerdings Überschneidungen. Diese werden durch Querverweise ➔ zu den entsprechenden Kapiteln verdeutlicht.

Zentrale Botschaften werden vom Text abgesetzt in Merkkästen dargestellt. Darüber hinaus soll die Verwendung der folgenden Icons einer schnellen Orientierung in den Leitfäden dienen:



Querverweise



Merkkästen



Zielsetzung

Wir wünschen Ihnen viel Freude beim Lesen und hoffen, Sie mit den vorliegenden Leitfäden unterstützen zu können!



Zwischen zu Haus und
Kolleg*innen



Zwischen
zu Haus und
Zentrale



Zwischen Zentrale
und Pflegekräften



Zwischen Kolleg*
innen unterwegs





Dieser Beitrag zeigt erstens die Chancen auf, die eine digital gestützte Kommunikation für die Organisation sozialer Dienstleistungen und für die Arbeitsqualität der Beschäftigten bietet. Zweitens schildert er, wie die Strukturen zuverlässig gestaltet werden, wenn digitale Kommunikationsmittel im Zuge des „Veränderungsprojekts Digitalisierung“ die bisherigen Kommunikationsmittel ergänzen oder ersetzen.

Zusammenfassung

Soziale Dienstleistungen sind auf eine zuverlässig funktionierende Kommunikation angewiesen. Darauf müssen sich die Organisation wie die Beschäftigten verlassen können. Insbesondere ist eine verlässliche Weitergabe von Informationen erforderlich für

- » Innerbetriebliche Kommunikation (Pflege- und Führungskräfte untereinander)
- » die Vor- und Nachbereitung der Arbeitseinsätze,
- » Übergaben oder Fallbesprechungen,
- » die Dienst-, Touren- und Ausfallplanung und
- » die Abstimmung mit externen Kooperationspartnern (z. B. Ärzten, Apotheken, Krankenkassen).

Geregelte Kommunikationsstrukturen sind die Basis für Zuverlässigkeit. Denn die Weitergabe von Informationen in sozialen Dienstleistungen erfolgt auf vielfältigen Wegen. Verschiedene schriftliche (z. B. Zettel, Übergabebücher, Übergabebögen, Dokumentation, E-Mail) und mündliche Wege (z. B. per Telefon, persönliche Übergaben, Team- und Dienstbesprechungen) bestehen nebeneinander und werden zum Teil parallel oder

unterschiedlich genutzt. Fehlende Regelungen darüber,

- » was
- » auf welchem Wege
- » an wen

zu kommunizieren ist, führen schnell zu Lücken, Widersprüchen und Mehrarbeit. Für ambulante Dienste ergibt sich die besondere Anforderung, dass sich die Beschäftigten im Früh- und Spätdienst nicht persönlich treffen. Der Informationsaustausch erfolgt dann oft über „Bande“ (z. B. die Pflegedienstleitung). Die Digitalisierung der Kommunikation darf die genutzten Kommunikationswege nicht vervielfachen. Sie sollten sie vielmehr dazu nutzen, die Kommunikationswege zu reduzieren und klar aufeinander abzustimmen.

Digital gestützte Kommunikation stellt zudem im Vergleich zu analoger Kommunikation mittels handschriftlicher Zettel oder persönlicher Gespräche weitergehende Regulationsanforderungen. Denn digital gestützte Kommunikation kann praktisch zu jeder Zeit und von jedem Ort ausgeführt werden, also auch außerhalb der eigentlichen Arbeitszeiten und Arbeitsorte (z. B. eine E-Mail nach Dienstende von daheim). Und schließlich verschärfen sich auch die Regulationsbedarfe aufgrund des Datenschutzes.

Orientierung

In der Organisation der digitalen Kommunikation geht es vor allem darum, diese zwischen Pflegezentrale und Pflegekräften, sowie zwischen Pflegekräften untereinander zuverlässig, direkt, für alle Beteiligten nachvollziehbar und sicher zu gestalten. Dadurch können auch Kommunikationslücken überwunden werden. Solche entstehen beispielsweise, wenn eine Pflegekraft aus der Frühschicht keine direkte Informationsweitergabe an später eingeteilte Kolleg*innen aus der Spätschicht machen kann. Oder wenn durch digitale Kommunikation verschiedene Orte nicht miteinander verbunden werden können (z. B. von zu Hause zur Pflegezentrale oder zu Kolleg*innen).

Chancen

Mehr Handlungssicherheit durch gute Informationslage

Eine digital gestützte Kommunikation kann Stress mindern. Beispielsweise müssen nicht mehr mehrere Pflegekräfte am frühen Morgen gleichzeitig in ein handschriftlich geführtes, zum Teil schlecht lesbares und manchmal auch unstrukturisiertes Übergabebuch schauen. Alle Pflegekräfte können jederzeit in ihren jeweiligen MDA nachlesen, was ihre Kolleg*innen dort eingetragen haben. Sie können auch auf der Tour erneut nachschlagen, wenn sie beispielsweise neue Patient*innen hinzubekommen, weil ein bzw. eine Kolleg*in ausgefallen ist. Alle Informationen, die zuvor ortsgebunden in der Zentrale lagen, sind jetzt auf dem MDA mit unterwegs. Das vermindert das

Warten und Zusammensuchen von Informationen in sowieso eng begrenzten Zeiträumen.



Vor allem aber erhöht der jederzeitige Zugriff auf wichtige Informationen die Handlungssicherheit der Beschäftigten während des Arbeitseinsatzes.

Zielgerichtet und effizient kommunizieren

Digital gestütztes Kommunizieren bietet vielfältige Hilfen, mit denen die Kommunikation zielgerichtet adressiert oder aufbereitet werden kann. Die Adressaten können dann mit Hilfe bestimmter Funktionen gezielt nach den Informationen suchen, die sie auch tatsächlich im Augenblick benötigen. So vereinfachen etwa Filterfunktionen für systematische Suchen (z. B. nach Kund*innennummer oder Namen) oder automatische Ausfüllhilfen (z. B. Erinnern, wenn ein wichtiges Feld nicht ausgefüllt wurde, oder Dropdown-Menüs für Adressen) und Standardformulare die tägliche Informationsweitergabe und Informationssammlung. Das spart Zeit auf allen Seiten. Auch der gesteuerte Prozess, alle erforderlichen Angaben in einem digitalen Formular zu machen, bevor es gespeichert oder geschlossen wird, kann helfen, im Alltag weniger Fehler zu machen. Führungskräfte haben dementsprechend geringere Zeitaufwände für Fehlerkorrekturen.

Mehr Sicherheit

Mehr Sicherheit bieten unter anderem die Möglichkeiten, Kommunikationsverläufe zu speichern (also längerfristig nachvoll-

ziehbar zu halten), Lesebestätigungen und Rückmeldungen digital anzufordern bzw. zu geben. Wenn man weiß, dass alles gut angekommen ist, kann man auch beruhigter die Arbeit abschließen und nach Hause gehen.

Vernetzung

Viel Potenzial für Arbeitserleichterungen bietet die Vernetzung mittels digitaler Kommunikation über die Unternehmensgrenzen hinaus mit Kooperationspartnern. In der ambulanten Pflege könnten zum Beispiel Medikamentenbestellungen unterwegs von den Pflegekräften über den digitalen Tourenbegleiter ausgefüllt und an die Partnerapotheke versendet werden. So müssten sie sich nicht nach Ende der Tour in der Pflegezentrale an die Bestellung erinnern, dort ein Formular ausfüllen, es faxen und auf eine Eingangsbestätigung warten. Voraussetzung für derartige Vereinfachungen wären allerdings standardisierte Software-Schnittstellen und Datenschutztechniken.



Digitale Kommunikation kann Arbeitsabläufe erleichtern und Unsicherheiten vermeiden, aber persönliche Kommunikation nicht vollständig ersetzen!

Herausforderungen

Zuverlässige Kommunikation

Die Einführung digitaler Kommunikationsmittel eröffnet immer neue Wege, die entweder alte ersetzen oder neben ihnen bestehen können. Damit sich keine doppelten Informationsstrukturen entwickeln oder gar Lücken im Informationsfluss entstehen, weil zum Beispiel der bzw. die Empfänger*in einer Information an der falschen Stelle sucht, müssen verbindliche Regelungen zur Kommunikation im Unternehmen getroffen werden. Für alle Beteiligten muss transparent geklärt werden,

- » welche Kommunikationswege für welche Informationen verwendet werden,
- » welche Personen die Nachrichten empfangen, die auf bestimmten Wegen verschickt werden, und
- » wie die Weiterbearbeitung von vermittelten Anliegen/ Aufträgen erfolgt.

➔ CHECKLISTE SICHERE KOMMUNIKATION (ONLINE)

Sind diese Punkte für alle Mitarbeiter*innen klar, lassen sich Unsicherheiten („Ist meine Nachricht rechtzeitig angekommen?“) und zusätzliche Arbeit durch das Vermitteln einer Information auf mehreren Wegen („Nur, um sicher zu gehen“) vermeiden.

Da die Mitarbeiter*innen selbst die Expert*innen ihrer täglichen Kommunikation sind, sollten Vertreter*innen aller Beschäftigtengruppen an der Erstellung der Kommunikationsregeln mitwirken.

Abgrenzung Arbeits- und Freizeit, Ruhezeiten

Der digitale Zugriff auf den Arbeitsbereich ermöglicht es in den meisten Fällen, dass dieser auch außerhalb von Dienstzeiten erfolgen kann (z. B. vom heimischen PC aus oder wenn ein digitaler Tourenbegleiter mit nach Hause genommen wird). Auch hier muss das Unternehmen Möglichkeiten bedenken und entsprechende Regelungen aufstellen. Schließlich kann hieraus ein erhebliches Belastungspotenzial für die Beschäftigten resultieren: durch eine fehlende Abgrenzung von Arbeits- und Freizeit ergeben sich folgende Schwierigkeiten:

- » Immer erreichbar sein
- » Nicht abschalten können
- » Nie „richtig frei“ haben

Zudem sind dabei die gesetzlich einzuhaltenden Ruhezeiten von 11 Stunden zu beachten, die u. U. schon durch den Versand von E-Mails oder ein dienstliches Telefonat als unterbrochen gewertet werden können. Um auf der sicheren Seite zu sein, empfiehlt es sich, betriebsinterne Anweisungen zu erarbeiten, die die beiderseitige (Geschäftsführung sowie Mitarbeiter*innen) Rücksichtnahme auf Ruhezeiten vorgeben. In diesem Zuge sollte auch verdeutlicht werden, welche Art von Kommunikation zur dienstlichen Kommunikation zählt und welche nicht. So kann ein 10 Minuten andauerndes Gespräch zweier Kolleg*innen zu Beginn die Klärung einer dienstlichen Vertretung beinhalten, danach aber eher privater Natur sein. Solange es keine ausdrückliche Regelung zu solchen und ähnlichen Fällen gibt, herrscht Unklarheit bezüglich der Frage, ob hier Ruhezeiten unterbrochen wurden und welcher Anteil des Gesprächs als Arbeitszeit anerkannt werden sollte. Wir empfehlen, sich zu diesen Fragen eine arbeitsrechtliche Beratung einzuholen. In Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat (oder

anderen Interessensvertretungen) können dann entsprechende Betriebsvereinbarungen formuliert werden.

Angst vor Kontrolle

Schließlich muss dem Beschäftigtendatenschutz Aufmerksamkeit geschenkt werden. Hier sind insbesondere die folgenden Fragen zu klären:

- » Was darf wie kommuniziert werden?
- » Wer hat Einsicht?
- » Wie und für wie lang erfolgt die Speicherung von Kommunikationsverläufen?

➔ KAPITEL DATENSCHUTZ

Das Stichwort „Überwachung“ ist in Zusammenhang mit Digitalisierung allgegenwärtig und schürt Ängste. Wenn Unternehmensleitungen offensiv mit solchen Bedenken umgehen und entsprechende Vereinbarungen zum Thema Beschäftigtendatenschutz treffen, können Mitarbeiter*innen Berührungsängste mit der Technik verlieren und ihr Potenzial für sich entdecken.

Vorgehen

Bevor sich ein Unternehmen für die Einführung neuer digitaler Kommunikationsmittel entscheidet, empfiehlt es sich, mehrere Vorbereitungsschritte sowie begleitende Verfahren zu entwickeln, die auf den individuellen betrieblichen Einsatz abgestimmt sein müssen ➔ **KAPITEL GRUNDLAGEN**. Im Einzelnen sollten entlang dem PDCA-Zyklus unter Beteiligung aller Beschäftigtengruppen

folgende Punkte nacheinander geklärt werden.

PLAN

- » Was sind bisherige Kommunikationswege und damit einhergehende Bedarfe der Mitarbeiter*innen? („Was brauchen wir?“, „Was ist überflüssig?“)
- » Was sind die Anforderungen an die Erweiterung/Anpassung der bestehenden technischen Infrastruktur → **KAPITEL NUTZERFREUNDLICHKEIT & CHECKLISTE SICHERE INTERNETNUTZUNG?**
- » Was sind die Anforderungen an die organisationale Einbindung → **KAPITEL GRUNDLAGEN?**
- » Was sind die Anforderungen an eine sichere Kommunikation → **KAPITEL DATENSCHUTZ?**
- » Welche Kompetenzen und welche Bereitschaft erfordert dies von den Mitarbeiter*innen → **KAPITEL KOMPETENZEN?**
- » Welche Kommunikationssoftware gibt es, welche bedient bestehende Bedarfe?
- » Mit welchen Kosten ist zu rechnen?
- » Wie ist der Aufbau von Doppelstrukturen zu vermeiden (z. B. digitale Mitteilungen und „Zettel schreiben“)? Welche Kommunikationswege müssen gemeinsam festgelegt werden?
- » Wie kann ich die Sinnhaftigkeit der Digitalisierung einzelner Prozesse vermitteln, um eine Steigerung der Akzeptanz seitens der Nutzer*innen zu erreichen?
- » Wie kann ich die Technikkompetenzentwicklung der Mitarbeiter*innen anregen und unterstützende Maßnahmen durchführen (z. B. Schulungen, Teambildung etc.)?

DO

- » Einführungsprozess der digitalen Kommunikationswege, sofern möglich, Schritt für Schritt angehen/freigeben (nacheinander, z. B. erst nur Übergabebuch, dann Messenger-

Funktion, ...); damit einhergehend schrittweiser Wegfall einiger analoger Prozesse

- » Einführungsschulungen in Kommunikationssoftware → **KAPITEL KOMPETENZEN & NUTZERFREUNDLICHKEIT**
- » Ansprechpartner*in (Multiplikator*in) im Team benennen
- » Führungskräfte haben Vorbildfunktion und sollten darauf vorbereitet werden
- » Enge Begleitung der Nutzer*innen beim ersten Praxiseinsatz (Fragen, Tipps, Hilfen)
- » Austausch Team-intern über Erfahrungen z. B. durch Teambesprechungen oder Tandem-Modelle → **INSTRUMENT LERNTANDEMS**
- » *Im Übergang zu CHECK:* Wiederholte Evaluationsschleifen der Kommunikationssoftware mit entsprechenden Anpassungen der Software bzw. der Nutzung

CHECK

- » Inwieweit wird weiterhin parallel/doppelt (digital und analog) kommuniziert?
- » Sind Kommunikationsregelungen praktikabel?
- » Wie stelle ich eine gute Balance zwischen persönlicher und digital gestützter Kommunikation her?
- » Werden Ziele erreicht (Sicherheit/Zuverlässigkeit...)?
- » Was braucht es, um (digital gestützte) Kommunikationssituation im Unternehmen weiter zu vereinfachen/verbessern?

ACT

Sorgen Sie für ...

- » Weitere Begleitung des Praxiseinsatzes
- » Innovationszirkel/laufender Steuerungskreis – Ideensammlung, Anpassungen, ... → **INSTRUMENT STEUERUNGSKREIS**

- » Wiederholte (Einführungs-)Schulungen zur Kommunikationssoftware für neue Mitarbeiter*innen oder zur Auffrischung

➔ **KAPITEL NUTZERFREUNDLICHKEIT & KOMPETENZEN**

Stolpersteine

Führungskräfte oder Beschäftigte halten sich nicht an vereinbarte Kommunikationsregeln

Wenn Führungskräfte oder Mitarbeiter*innen betriebsinterne Regelungen zur digitalen Kommunikation umgehen und sich ihre eigenen (individuellen) Routinen organisieren, entstehen parallele Kommunikationswege. Im Ergebnis wird die Kommunikation im Unternehmen dadurch unzuverlässiger und für alle Beteiligten belastend (Wer könnte mir wo/wie eine Nachricht hinterlassen haben?).

Daher: Verpflichten Sie alle Beschäftigten zur Einhaltung der vereinbarten Kommunikationsregeln und verdeutlichen Sie, welche Folgen gegenteiliges Handeln hat. Machen Sie deutlich, dass bei Schwierigkeiten im Praxiseinsatz, Regelungen angepasst werden können. Das Ziel ist eine Vereinfachung der Kommunikation für alle Beteiligten.

Arbeitsrechtliche Regelungen werden nicht beachtet

Schwierigkeiten ergeben sich, wenn die gesetzlich vorgeschriebenen Ruhezeiten unterbrochen und ggf. sogar digital dokumentiert werden (z. B. durch eine automatische Zeiterfassung, sobald ein Programm genutzt wird). Hier drohen Überlastung

der Mitarbeiter*innen und rechtliche Konsequenzen für das Unternehmen.

Daher: Verdeutlichen Sie allen Führungskräften und Mitarbeiter*innen, welche Konsequenzen das Ignorieren dieser Regelungen haben kann – für sie selbst und das Unternehmen. Gerade rechtliche Folgen, die das Unternehmen selbst gefährden, werden oft unterschätzt, wenn sie nicht offen kommuniziert werden.

Belastungen durch Kontrolllängste oder ständige Erreichbarkeit werden ignoriert

Wenn Unternehmensleitung oder Führungskräfte Ängsten der Beschäftigten vor Kontrolle durch digitale Technik keine Beachtung schenken, droht eine Blockadehaltung von seiten der Beschäftigten, an der das Digitalisierungsvorhaben scheitern kann.

Außerdem kann die möglicherweise von Beschäftigten empfundene Forderung nach permanenter Erreichbarkeit zu einer Steigerung ihrer ohnehin starken Belastung führen.

Daher: Verdeutlichen Sie den Beschäftigten, dass digitale Technik viele Möglichkeiten bietet (die auch Kontrolle und ständige Erreichbarkeit einschließen), sie diese Möglichkeiten aber nicht zwangsläufig nutzen. Klären Sie, welche Daten Sie erheben, wozu und wie lange sie gespeichert werden. Verpflichten Sie sich darüber hinaus selbst dazu, nur Daten zu erheben, die für das Kerngeschäft relevant sind (z. B. in einer Betriebsvereinbarung). Treffen Sie mit den Beschäftigten Regelungen zum Schutz der freien Zeit (z. B. dass MDA zu Hause nur angeschaltet bleiben, wenn man Bereitschaftsdienst hat) ➔ **KAPITEL DATENSCHUTZ.**

Unsichere Kommunikationswege werden zugelassen

Sobald über unsichere Software (z. B. herkömmliche Messenger), Geräte (z. B. nicht gesicherter PC daheim) oder Netzwerke (z. B. öffentliche WLAN-Netze) über dienstliche Belange kommuniziert wird, werden datenschutzrechtliche Grenzen überschritten.

Daher: Klären sie zugelassene, gesicherte Kommunikationswege und verpflichten Sie Ihre Mitarbeiter*innen zur ausschließlichen Nutzung dieser Wege für dienstliche Inhalte. Lassen Sie sich bei Unsicherheit von Ihrem Softwareanbieter oder einem Datenschutzbeauftragten dazu beraten, welche Wege für verschiedene Kommunikationsinhalte empfehlenswert sind ➔ **INSTRUMENT SICHERE INTERNETNUTZUNG.**

Instrumente

- » „Steuerungskreis“
- » Checkliste „Sichere Kommunikation“ (online)
- » Checkliste „Sichere Internetnutzung“