

# CHECKLISTE: REGELN FÜR SICHERE KOMMUNIKATION

Ihre Mitarbeiter\*innen sollen sicher mit verschiedenen, gerade auch digital gestützten Kommunikationsmöglichkeiten umgehen können. Dazu benötigen diese Regeln für die

- Kommunikations**wege**
- Kommunikations**formen**
- Kommunikations**inhalte**
- Kommunikations**zeiten**
- Einhaltung des **Datenschutzes**

## Festlegung der Kommunikationswege

Erfassen Sie zunächst gemeinsam mit Ihren Mitarbeiter\*innen, zu welchen Anlässen in Ihrem Unternehmen in der Hauptsache kommuniziert wird und welche Wege dazu genutzt werden. Lassen Sie zur Vorbereitung von einigen Pflegekräften und Führungskräften jeweils einen Dienst hinweg über eine Woche verteilt Kommunikationsprotokolle anfertigen. Nutzen Sie dazu die am Ende abgedruckte Beispieltabelle. Sie können diese für Ihre Zwecke beliebig ergänzen und verändern. Wichtig ist es, möglichst alle genutzten Wege (Zettel, Formblätter, Mappen, Telefon usw.) zu erfassen.

Überlegen sie anschließend gemeinsam, ob sich durch die Einführung digitaler Kommunikationsmittel etwas ändern kann und soll. Wenn Sie gemeinsam überlegt haben, welcher Weg von wem und zu welchem Zweck genutzt werden soll, legen Sie anhand konkreter Beispiele fest, was auf welchem Wege kommuniziert werden soll. Wichtig zu wissen ist dabei:

- Wer kommuniziert mit wem? (z. B. Beschäftigte untereinander, Beschäftigte mit Führungskräften, Beschäftigte mit Kund\*innen)
- Welche Inhalte werden jeweils kommuniziert? (z. B. Infos zur Tourenplanänderung, Infos zu Erkrankungen oder gesundheitliche Angaben über Kund\*innen)
- Welche Kommunikation kann oder sollte technisch gespeichert bleiben – und wie lange? (z. B. Informationen zur Übergabe zwischen Beschäftigten)
- Welche Kommunikation muss wie häufig gelöscht werden?

Durch die Festlegung vermeiden Sie die Beliebigkeit der Kommunikationswege, das parallele Nebeneinander von Kommunikationswegen sowie Nachvollziehbarkeit von Kommunikationsinhalten (z. B. durch Speicherung).

Sie werden sehen, dass Sie nicht jede Kommunikation digital unterstützen müssen oder können. Manche Dinge (z. B. der Austausch über belastende Situationen, der Rückhalt bei der Wahl des Vorgehens in komplexen Pflegesituationen) gehen besser persönlich als digital gestützt.

### **Festlegung der Kommunikationsformen**

Digital gestützte Kommunikation ist meist sehr kurz – und sie ist sehr schnell: Schnell geschrieben und schnell abgesendet und gelesen. Dies birgt erstens die Gefahr von Missverständnissen, weil Sachverhalte nicht ausreichend oder sogar falsch verstanden werden können. Außerdem birgt zweitens die Distanz, die das technische Medium zwischen Absender\*innen und Adressat\*innen herstellt, das Risiko, dass man zu schnell schreibt, was man persönlich mit ein wenig Nachdenken nie und nicht in dieser Form gesagt hätte. Sie sollten deshalb die sogenannte „Netiquette“ regeln:

- Welche Anrede erwarten Sie voneinander?
- Welchen Stil möchten Sie pflegen (z. B. freundlicher Umgangston, Gruß und ggf. Dank am Ende einer Nachricht)?

### **Festlegung der Kommunikationsinhalte**

Wichtig ist, dass auch die Inhalte festgelegt werden, die über bestimmte Kommunikationswege transportiert werden:

- Gerade in der digital gestützten Kommunikation an mehrere Adressaten (wie Rundmails oder das Versenden einer Kopie an Kolleg\*innen oder Führungskräfte) werden nur Sachinformationen weitergegeben
- Namen von Kolleg\*innen werden in digitalen Medien und bei Anrede mehrerer Adressaten nur dann genannt, wenn es etwa um die Verteilung von Aufgaben, die Vereinbarung von Terminen oder vergleichbaren Dingen geht

Konfliktklärungen und kritische Äußerungen über Kolleg\*innen (z. B. „Kollegenschelte“: „Kolleg\*in XY hat ihre Aufgaben nicht erledigt oder schlecht gearbeitet“) bleiben persönlichen Gesprächen mit diesen Kolleg\*innen vorbehalten (ggf. unter Einbezug der zuständigen Führungskraft), werden aber niemals in großer Runde vorgebracht, wenn es eigentlich um Sachfragen geht.

### **Festlegung der Kommunikationszeiten**

Anders als „analoge“ Kommunikation mittels Zettel, Formularen, Doku-Mappen usw. funktioniert digital gestützte Kommunikation meist „ortsübergreifend“ und ist auch nicht von sich heraus auf die Dienstzeiten begrenzt. So können Mitarbeiter\*innen, die Ihr Dienstgerät mit nach Hause nehmen, auf dem Gerät auch potenziell außerhalb der Arbeitszeit in ihrer Freizeit erreicht werden. Das kann die Trennung von Arbeits- und Freizeit (und damit das Abschalten nach der Arbeit) ebenso gefährden wie die Einhaltung gesetzlich verpflichtender Ruhezeiten. Zudem muss dienstlich veranlasste Kommunikation jedenfalls dann als Arbeitszeit bewertet werden, wenn sich Ihre Mitarbeiter\*innen eingehender mit der Sache auseinandersetzen müssen. Es ist also aus Gesundheitsgründen ebenso wie aus arbeitsschutz- und arbeitszeitrechtlichen Gründen geboten, die Kommunikation außerhalb der eigentlichen Dienstzeiten hinaus zu regeln. Legen Sie fest:

- welche Kommunikationspflichten außerhalb des Dienstes bestehen,
- welche Kommunikation außerhalb des Dienstes als Arbeitszeit gilt und wie diese erfasst wird
- unter welchen Bedingungen die Geräte daheim eingeschaltet und die jeweiligen Mitarbeiter\*innen erreichbar sein müssen sowie
- wie die Einhaltung der Ruhezeiten gewährleistet wird.

### **Festlegung des Datenschutzes**

Gerade digital gestützte Kommunikation kann gespeichert, über längere Zeiträume nachvollzogen und persönlich zugeordnet werden. Das kann den Datenschutz der Beschäftigten berühren. Überlegen Sie daher betriebliche Regelungen für den Beschäftigtendatenschutz in digital gestützter Kommunikation (z. B. für das Speichern/Löschen von Kommunikationsverläufen zwischen Beschäftigten). Wichtig ist zudem, den Datenschutz der Patient\*innen bei der Nutzung verschiedener Kommunikationswege im Blick zu behalten. Gerade bei digital gestützter Kommunikation sollten Sie die Verwendung von Patient\*innennamen vermeiden. Verwenden Sie stattdessen Verschlüsselungen (eindeutige Kürzel, Nummern o. ä.). Für weitere Hinweise zum Thema siehe auch „Checkliste Beschäftigten- und Kund\*innendatenschutz“.

## Kommunikationsprotokoll

Name:

Datum:

Frühdienst/Spätdienst/Wochenenddienst:

Kommunikationsweg	Anlass	Adressat	Vorteil	Nachteil	Alternative erwünscht?

(z. B. Zettel, Telefon, E-Mail, Doku-Mappe)

# PROJEKTPARTNER



[www.kolegeprojekt.de](http://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?