

# AMBULANTE DIENSTE

Serie: Kommunikation im Pflegedienst

## Was gegen Messenger spricht

Schlechte Kommunikation raubt Zeit und Arbeitskräfte, meint Kommunikations-Experte Martin Jäger. In einer fünfteiligen Serie hat er zusammen mit Michele und Elena Gianella-Borradori Optimierungspotenziale für Pflegedienste erarbeitet. Teil 3: Wieso Sie ein Kommunikationssystem brauchen



Messenger wie WhatsApp sind ein „datenschutztechnischer Alptraum“ und nicht für die Pflege geeignet, meint Autorin Elena Gianella-Borradori. Sie rät zu einer eigenen sicheren Kommunikationsplattform. Foto: Aleksei - stock.adobe.com

Von Elena Gianella-Borradori

**Mannheim //** Eine Vereinfachung von Kommunikation und Koordination wurde kürzlich als einer der drei wichtigsten Trends im Gesundheitswesen genannt, die im Jahr 2022 Investitionen und Entscheidungen beeinflussen werden.

Pflege ist ein interdisziplinärer Bereich mit vielen Beteiligten. Die Koordination rund um einen Patienten ist eine komplexe Aufgabe, die nicht nur eine gute Organisation, sondern vor allem eine nahtlose und effektive Kommunikation mit Kollegen, Patienten und deren Familien und weiteren Beteiligten erfordert.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass weder Telefon, E-Mail noch Fax geeignet sind, den Informationsaustausch im Gesundheitswesen zu gestalten.

### Messenger wie WhatsApp sind nicht geeignet

Um die Einschränkungen von Telefon, E-Mail und Fax zu überwinden, führen Unternehmen oft einen Messenger ein. Der Einsatz eines Messengers bringt allerdings vor allem Probleme mit sich.

Die Verwendung von bspw. WhatsApp stimmt nicht mit den Datenschutzregelungen überein und birgt daher das Risiko, gegen die DSGVO zu verstoßen. Dies beginnt bei

dem Zugriff auf das Adressbuch des eingesetzten Mobilgerätes, einer fehlenden zentralen Verwaltung und der Speicherung der Daten auf Servern außerhalb der EU. Die Compliance-Problematik wird noch weiter verschärft, da WhatsApp-Konten oft für private und arbeitsbezogene Kommunikation genutzt werden.

Neben WhatsApp gibt es noch viele andere Messenger. Diese entsprechen teilweise den Datenschutz-



Foto: nooa

**// Die Verwendung von bspw. WhatsApp stimmt nicht mit den Datenschutzregelungen überein und birgt daher das Risiko, gegen die DSGVO zu verstoßen. //**

Elena Gianella-Borradori

vorschriften. Jedoch werden diese ebenso wenig erfolgreich eingesetzt. Wieso ist das so?

Hier stoßen wir auf das zweite große Problem: Messenger sind für die Kommunikation in der Pflege nicht geeignet. Dies betrifft vor allem die Kommunikation mit mehreren Beteiligten in Form von Gruppenchats. Gruppenchats sind oft unstrukturiert und haben aufgrund der fehlenden zentralen Verwaltung den Nachteil, dass mehrere Themen durcheinander besprochen werden. So werden andere von der Informationsflut erschlagen und wichtige Informationen gehen verloren. Die Folge ist, dass die Empfänger nicht die Informationen erhalten, die sie brauchen, wenn sie sie brauchen.

Da Informationen in der Pflege über das Wohlergehen eines Menschen entscheiden, müssen sie sowohl strukturiert als auch zielgerichtet sein – eine Anforderung, die herkömmliche Messenger nicht erfüllen.

### Mit dem Datenschutz konforme Kommunikationsplattformen

Keines der angesprochenen Kommunikationsmittel erfüllt die Anforderungen, die Pflegeteams benötigen. Aus dem vermeintlichen Mangel an Alternativen beschäftigen sich die meisten Pflegedienste nicht mit dem Problem und unterliegen der Versu-

chung, einfach alles so zu lassen wie es ist. Die Lösung bieten datenschutzkonforme Kommunikationsplattformen.

Die Kommunikationsplattformen sollen herkömmliche Pflegesoftware dabei nur ergänzen – und nicht ersetzen. Sie sollen nicht nur die Zusammenarbeit in der Pflege verbessern sondern auch die Patienten einbinden und bieten eine sichere, DSGVO-konforme Kommunikation, für schnelle Reaktionszeiten und eine nahtlose Pflegekoordination.

### Checkliste für die Auswahl einer Kommunikationsplattform

Bei der Auswahl einer Lösung sollten Sie auf einige wichtige Dinge achten:

1. Kommunikation muss der wichtigste Anwendungsfall sein: Einfache Bedienbarkeit, vertraute Funktionsweise und Nutzung auf allen Ihren Geräten, wie iPhone, Android, Tablet und PC.
2. Informationen müssen je nach Anwendungsfall auf verschiedenen Wegen geteilt werden können: Echtzeit-Benachrichtigungen, interaktive und strukturierte Gruppenkommunikation, Teilen von Texten, Bildern und Dateien sowie gleichzeitige Nutzung auf Handy, Tablet und PC.
3. Datenschutzkonformität muss gegeben sein: Zentralisierte Nutzerverwaltung zum Löschen oder Sperren verlorener Geräte, gestohlener Zugangsdaten oder ehemaliger Mitarbeiter, Speicherung in der Cloud anstatt auf lokalen Geräten und Standort des Anbieters und dessen Server in Deutschland
4. Vernetzung mit anderen Leistungserbringern muss möglich sein: Möglichkeit der Kommunikation mit Externen wie Ärzten, Apotheken, Sanitätshäusern oder Patienten und Angehörigen, um weitere Silos zu vermeiden

Als Entscheider in der Pflege gilt es, schnell Lösungen zu finden, um interne Abläufe zu verbessern und die Qualität der Pflege zu steigern. Der schnellste und einfachste Weg dazu ist die Einführung eines Kommunikationssystems. Das Aufwand-Nutzen-Verhältnis ist enorm positiv. Der Flickenteppich der ineffizienten und unsicheren Kommunikationstools ist damit endlich vorbei.

■ Elena Gianella-Borradori leitet zusammen mit Michele Gianella-Borradori und Martin Jäger das junge Unternehmens nooa. [nooa.app](http://nooa.app)

## NEWTICKER

### ZQP: Angehörige sollten gut für sich selbst sorgen

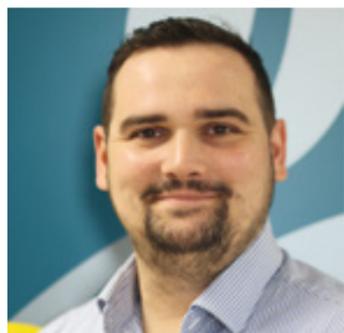
Das Zentrum für Qualität in der Pflege (ZQP) bietet auf seinem kosten- und werbefreien Online-portal „Prävention in der Pflege“ ([pflege-praevention.de](http://pflege-praevention.de)) Informationen und Tipps zur Entlastung von pflegenden Angehörigen. „Pflegende Angehörige sollten so gut wie möglich für sich selbst sorgen“, erklärt Daniela Sulmann, Pflegeexpertin und Geschäftsleiterin im ZQP. „Für die Gesundheit ist es förderlich einen Ausgleich zu haben, eigenen Interessen nachzugehen und sich regelmäßig zu bewegen.“ Außerdem sollten pflegende Angehörige sich regelmäßig ärztlich untersuchen lassen, spätestens aber wenn Anzeichen für Überlastung bestehen. Der Hausarzt kann auch zu psychologischen und psychotherapeutischen Unterstützungsangeboten oder Rehabilitationsmaßnahmen beraten.

### Verwirrung über Höhe der Tariflöhne in Berlin

Weder die noch der Senat wissen, wie viele der 282 Heime, 115 Tages- und 16 Kurzzeitpflegeeinrichtungen sowie 691 ambulanten Dienste in Berlin bislang Tariflöhne zahlen. Das geht zumindest aus einer Antwort von Gesundheitsstaatssekretär Thomas Götz (Bündnis90/Die Grünen) auf Anfrage von Christian Gräff (CDU) hervor, die dem Tagesspiegel vorab vorliegt. Pflegeexperte Andreas Heiber wundert sich und verweist in einem Schreiben an Götz auf den Online-Auftritt der AOK Nordost. Unter [aok.de/gp/ambulante-pflege/tarifliche-entlohnung-von-pflegepersonal/tarifuebersicht/datengrundlage](http://aok.de/gp/ambulante-pflege/tarifliche-entlohnung-von-pflegepersonal/tarifuebersicht/datengrundlage) könne jeder Interessierte lesen, wie viele der Pflegeeinrichtungen nach Tarif bezahlen.

### Pflegezimmer sollte nicht zu klein und gut erreichbar sein

Nicht immer haben Angehörige die Wahl, welches Zimmer im Haus oder in der Wohnung zum Pflegezimmer werden soll. Falls doch, sollten sie sich für einen Raum entscheiden, der im Erdgeschoss liegt und gut erreichbar ist. Darauf weist Ines Böhm vom Deutschen Roten Kreuz hin. So sollte es nicht kleiner als 15 Quadratmeter sein. Das Pflegebett sollte so stehen können, dass es von drei Seiten zugänglich ist.



Philipp Seifert

Foto: privat

## Digitalisierung

### Pflegedienst-Inhaber im Innovationsausschuss des G-BA

**Hildesheim/Berlin //** Philipp Seifert wurde als Mitglied des Expertenpools des Innovationsausschusses beim Gemeinsamen Bundesausschuss G-BA berufen – speziell für den Bereich Digitalisierung. Der ehrenamtlich tätige Expertenpool des Innovationsausschusses des höchsten Deutschen Gremiums des Bundes in Gesundheitsfragen setzt sich

aus Vertreter:innen aus Wissenschaft und Versorgungspraxis zusammen. Seifert ist Geschäftsführer eines ambulanten Pflegedienstes in Hildesheim, der proVida GmbH, sowie Inhaber und Geschäftsführer der Unternehmensberatung Seifert & Trauerlich Beratungsgesellschaft.

Nicht erst seit der Gründung seines fast papierlosen ambulanten

Pflegedienstes engagiert sich Seifert vor allem für die Digitalisierung im Bereich Pflege. Bezeichnend hierfür ist vor allem die zweifache Auszeichnung mit dem Innovationspreis der Häuslichen Pflege sowie die Auszeichnung als Digitaler Ort Niedersachsen des Innovationszentrum Niedersachsen. Mit seiner Unternehmensberatung bietet Seifert

ebenfalls konkretes Handling zur Digitalisierung in der Pflege, ebenso zu Qualitätsmanagement und generell zur ambulanten sowie teilstationären Pflege. (ck)

■ Philipp ist Referent und Digitalisierungsexperte beim Häusliche Pflege PDL Kongress. [hp-pdl-kongress.de](http://hp-pdl-kongress.de)