

Social Network

Macht und Ohnmacht im Internet

Soziale Netzwerke bieten nie da gewesene Möglichkeiten der Information, Kommunikation und Interaktion. Auch Pflegekräfte und ihre Arbeitgeber nutzen zunehmend die neuen Möglichkeiten via Web 2.0, um sich selbst und andere zu informieren. Neben den Vorteilen, die dieses moderne Medium bietet, zeigt es allerdings auch seine Schattenseiten. Das so genannte „Cyber-Mobbing“, also gezielte Diffamierung und Rufmord im Netz, gehören dazu.



Soziale Netzwerke – ein kleiner Überblick

Nach der Definition von wikipedia.org sind Soziale Netzwerke im Internet „Netzgemeinschaften bzw. Webanwendungen, die Netzgemeinschaften beherbergen“. Halb Deutschland ist inzwischen Mitglied in diesen sozialen Netzwerken. Das entspricht drei Viertel aller Internetnutzer und geht aus einer repräsentativen Erhebung von Forsa im Auftrag des BITKOM (1) hervor. Das weltweit größte soziale Netzwerk ist – mit geschätzten 800 Millionen Mitgliedern (2) – „Facebook“. Mit relativ deutlichem Abstand folgen „wer-kennt-wen“ (18 Prozent), „StayFriends“ (17 Prozent) sowie „meinVZ“ (zehn Prozent). In allen anderen Netzwerken sind jeweils weniger als zehn Prozent aller Internetnutzer aktiv. Seit jüngster Zeit reiht sich Google mit „Google+“ in die Anbieter-Riege ein und weist angeblich weltweit 90 Millionen Nutzer seines Netzwerkes aus. Solche Zahlen der Anbieter darf man allerdings getrost etwas in Zweifel ziehen, wie die Wirtschaftswoche in der Ausgabe zur CeBIT 2012 schreibt (3).

Je mehr das Internet und das Web 2.0 an Bedeutung gewinnen, desto mehr greifen diese Phänomene um sich und richten teils gravierende psychische wie auch wirtschaftliche Schäden bei den Betroffenen an. Welche Nutzen, Risiken, Gefahren und Chancen sind mit Face-

book, Twitter und Co. verbunden? Wie kann man eigene Fehler bei der Nutzung vermeiden? Welche Rechte und Regeln gelten in Foren? Was ist von Bewertungsportalen zu halten? Welche konstruktiven Alternativen gibt es?

Nutzen, Risiken, Gefahren

Plattformen wie Facebook, Twitter, StudiVZ und StayFriends waren ursprünglich für private User gedacht. Inzwischen nutzen auch viele Firmen die Sozialen Netzwerke, um ihren Bekanntheitsgrad zu erhöhen oder ihr Image zu polieren. Daneben zählen aber auch Pflege-Portale und Communities, Blogger-Plattformen, Foren, Chat-Räume, Mailing-Listen und eCards zu den vielfach – auch zusätzlich – genutzten Möglichkeiten der Selbstdarstellung und Meinungsäußerung. Der Datenschutz findet hier oft nicht ausreichend Berücksichtigung, das beklagen immer häufiger Verbraucherschützer und Datenschutzrechtler.

Laut einer aktuellen BITKOM-Erhebung existiert von rund 43 Millionen Bundesbürgern ein Online-Profil – das sind zirca 80 Prozent aller deutschen Internetnutzer. Immerhin 72 Prozent veröffentlichen ihre persönlichen Angaben mit besonderen Interessen, Fotos und so weiter. Da entpuppte sich schon mancher aussichtsreiche Bewerber aufgrund seiner freizügigen Angaben und Fotos im Internet als „doch nicht so gut geeignet“. Im Zusammenhang mit dem vielfach beklagten Fachkräftemangel erlangen die Sozialen Netzwerke eine ganz neue Bedeutung. Portale und Netzwerke wie LinkedIn und Xing zum Beispiel dienen den Firmen zusätzlich zur Mitarbeiteranwerbung und als Bewerber-Pool. Zudem kann die Recherche nach öffentlich zugänglichen persönlichen Daten der Bewerber sehr hilfreich sein. Der Vorsitzende Richter am Bundesarbeitsgericht, Franz-Josef Düwell, zieht allerdings in Zweifel, ob diese Datennutzung für die Entscheidung über die Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses erforderlich ist (4). Hinweis: Die Recherche in Sozialen Netzwerken und Internet-Suchmaschinen ohne ausdrückliche und wirksame Einwilligung ist nicht zulässig und kann nach § 43

Absatz 2 Nummer 1 und Absatz 3 Bundesdatenschutzgesetz mit einer Geldbuße von bis zu 300 000 Euro geahndet werden (5).

Meinungsfreiheit versus Verschwiegenheitspflicht

Bei hitzigen Diskussionen in Internetforen werden schnell und meist unbedacht vertrauliche betriebliche oder persönliche Internas bekanntgegeben. Dabei spielt auch das Bedürfnis eines Pflegenden, über die Belastungen seines Berufsalltags mit anderen zu sprechen, eine nicht zu unterschätzende Rolle. An dieser Stelle kollidiert das Grundrecht jedes Arbeitnehmers auf freie Meinungsäußerung (6) mit dem Grundsatz arbeitsvertraglicher Verschwiegenheitspflicht. Das kann für den Arbeitnehmer unter Umständen zu arbeitsrechtlichen Konsequenzen führen. Pflegekräfte unterliegen grundsätzlich der Schweigepflicht. Dies wird in vielen Arbeitsverträgen und Datenschutzrichtlinien ausdrücklich erwähnt, beziehungsweise in Tarifverträgen und Arbeitsvertragsrichtlinien geregelt (z.B. § 3 Abs. 1 TVöD, § 9 BAT-KF, § 5 Abs. 1 AVR Caritas). Doch auch dann, wenn es keine ausdrücklichen Regelungen zur Schweigepflicht gibt, folgt allgemein die Schweigepflicht als vertragliche Nebenpflicht aus dem Grundsatz von Treu und Glauben (§ 242 BGB).

So vermeiden Sie die größten Fehler im „Social Net“:

1. Grundsätzlich: erst überlegen, dann schreiben und kommentieren
2. Sorgfältig entscheiden, welche Infos und Details öffentlich gemacht werden
3. Sicherheitseinstellungen („Meine Privatsphäre“, „Sicherheit“ usw.) überprüfen
4. Keine Unwahrheiten verbreiten
5. Niemanden persönlich angreifen, beleidigen usw.
6. Nicht unsachlich oder gar nicht auf Kritik reagieren

Juristische Fachinformationen für Pflege- und Krankenhausmanagement



Pflege- & Krankenhausrecht trägt dem gestiegenen juristischen Informationsbedarf im Gesundheitswesen Rechnung. Einschlägige Gerichtsurteile mit den wichtigsten Entscheidungsgründen, Kommentierungen und weiterführende Hinweise prägen die Inhalte dieser Zeitschrift. „Pflege- & Krankenhausrecht“ erscheint viermal jährlich zum Quartalsende.

Die bekannten Fachjuristen Prof. Hans Böhme und Prof. Dr. Michael Quas betreuen PKR als Schriftleiter.

Fordern Sie Ihr kostenloses Probeheft an!
Tel. (0 61 23) 92 38-2 27 oder
www.bibliomed.de/pkr-abo

PKR erscheint im Bibliomed-Verlag, Stadtwaldpark 10, 34212 Melsungen, www.bibliomed.de

Bibliomed – Medizinische Verlagsgesellschaft mbH

Leserservice • 65341 Eltville
Telefon (0 61 23) 92 38-2 27 • Telefax (0 61 23) 92 38-2 28
www.bibliomed.de • bibliomed@vertriebsunion.de

Bewertungsportal-Beispiele

(A bis Z ohne Anspruch auf Vollständigkeit):

Arbeitgeber, allgemein

<http://www.bizzwatch.de>
<http://www.companize.com>
<https://www.evaluba.com>
<http://www.jobvoting.de>
<http://www.kelzen.com/de>
<http://www.kununu.com>
<http://www.meinarbeitgeber.com>
<http://www.meinchef.de>

Pflegebereich

<http://www.pflegeleidenschaft.de>
<http://www.pflege-erfahrung.de>
<http://www.pflege-ist-vertrauenssache.de>

Medizin

<http://www.arzt-auskunft.de>
<http://www.arztbewertung.net>
<http://www.docinsider.de>
<http://www.helpster.de>
<http://www.imedo.de>
<http://www.jameda.de>
<http://www.Klinikbewertungen.de>
<http://www.medfuehrer.de>
<http://www.medmonitor.de>
<http://www.pflege-ampel.de>
<http://www.sanego>
<http://www.topmedic.de>
<http://www.weisse-liste.de/>

Online-Fehlerberichts- und Lernsysteme (9)

(eine Auswahl und Reihenfolge ohne Wertung):

<http://www.kritische-Ereignisse.de>
<http://www.jeder-fehler-zaehlt.de>
https://www.d-i-p-s.de/pasis_V5
<http://www.adka-dokucirs.de/>
<http://www.cirsmedical.de>
<http://www.coliquio.de>
<http://www.cirs-notfallmedizin.de>

Fehler sind dazu da, um aus ihnen zu lernen. Zu Recht mahnen kritische Stimmen unter anderem, dass mit der Dokumentation der Fehler nicht der Fall als „erledigt“ abgehakt werden darf. Ziel muss es sein, daraus Fehler-Vermeidungs-Strategien zu entwickeln und Mitarbeiter zu motivieren, diese konsequent anzuwenden.

Beispiel Arztpraxen: Sie müssen seit Anfang 2010 ein QM-System implementiert haben. Die von der Stiftung Gesundheit veröffentlichte Studie „Qualitätsmanagement und Patientensicherheit in der ärztlichen Praxis 2010“ (10) hat ergeben: Nur knapp die Hälfte (46 Prozent) aller niedergelassenen Ärzte, Zahnärzte und Psychologischen Psychotherapeuten nehmen einen positiven Effekt auf die Patientensicherheit wahr, nachdem in ihrer Praxis ein QM-System eingeführt wurde. 17 Prozent meinen, dass QM die Arbeitsabläufe sogar kompliziere. Rund 36 Prozent geben an, dass QM keinen Einfluss habe.

7 Urheber-, Wettbewerbs- und Datenschutzrechte beachten
Merke: Das Internet vergisst nichts. Einmal gepostete Beiträge sind meist nur schwer wieder zu löschen.

Unangenehm können auch kritische Äußerungen über den Arbeitgeber, Vorgesetzten oder Kollegen werden. Aber seinen Chef öffentlich zu kritisieren, ist keineswegs immer ein Grund für eine Kündigung. Das ergibt sich aus einem Urteil des Landesarbeitsgerichts (LAG) Baden-Württemberg in Stuttgart vom 10.02.2010 (Az.: 2 Sa 59/09). Im Leitsatz heißt es: „Wenn kritische Äußerungen des Arbeitnehmers über den Arbeitgeber (hier: Internetbeitrag) vom Grundrecht der freien Meinungsäußerungen gedeckt sind, verletzen sie auch keine arbeitsvertraglichen (Rücksichtnahme-)Pflichten.“

Verantwortung und Haftung in Foren

Foren-Regeln, Nutzungsbedingungen und AGBs untersagen in der Regel die missbräuchliche Nutzung des Online-Angebots. Dennoch schreiben Autoren nicht selten im Schutze der Anonymität ihre Beiträge und versuchen manchmal auf diese Weise, andere Personen oder vielleicht ihrem Arbeitgeber zu schaden.

Mit den englischen Begriffen Cyber-Mobbing, Cyber-Bullying oder Cyber-Stalking werden verschiedene Formen der Diffamierung, Belästigung, Bedrängung und Nötigung anderer Menschen oder Firmen mit Hilfe elektronischer Kommunikationsmittel über das Internet, in Chatrooms, beim Instant Messaging und/oder auch mittels Mobiltelefonen bezeichnet. Das ist in Deutschland zwar kein eigener Straftatbestand, allerdings sind einzelne Formen von Cyber-Mobbing strafbar.

Quelle: <http://de.wikipedia.org/wiki/Cyber-Mobbing>

IMPRESSUM

DIE SCHWESTER DER PFLEGER

05|12

Bibliomed – Medizinische Verlagsgesellschaft mbH

34212 Melsungen, Stadtwaldpark 10
 Telefon (0 56 61) 73 44-0, Telefax (0 56 61) 83 60
www.bibliomed.de, info@bibliomed.de
 Geschäftsführer und Verlagsleiter:
 Markus Boucsein, Stefan Deges

Offizielles Organ des Deutschen Berufsverbandes für Pflegeberufe e. V. (DBfK).

REDAKTION

Postfach 11 50 · 34201 Melsungen
 Telefon (0 56 61) 73 44-0, Telefax (0 56 61) 83 60
 Sekretariat: Silvia Scherf, Telefon (0 56 61) 73 44-83
 E-Mail: info@bibliomed.de

Redaktion: Markus Boucsein (Chefredakteur),
 Brigitte Teigeler, Stephan Lücke

Redaktionelle Mitarbeit:

Peter Jacobs, München; Silvia Scherf, Melsungen;
 Prof. Hans Böhme, Jever

Grafische Gestaltung: Nina Dietrich, Pamela Lampel

Erscheinungsweise: monatlich

Die Redaktion übernimmt für unverlangt eingesandte Manuskripte und Bilder keine Gewähr. Zur Veröffentlichung eingereichte Manuskripte dürfen vorher oder gleichzeitig nicht anderweitig angeboten werden. Der Verlag behält sich das Recht vor, die veröffentlichten Beiträge (inkl. Tabellen und Abbildungen) im Internet zu übertragen und zu verbreiten.

Nachdruck – auch auszugsweise – sowie die Herstellung von fotografischen Vervielfältigungen sind nur mit ausdrücklicher Genehmigung des Verlages und unter genauer Quellenangabe gestattet.
 Mit Namen gezeichnete Artikel geben die Meinung des Verfassers wieder, die nicht mit der der Redaktion identisch sein muss. © Bibliomed Verlag

ANZEIGEN

Stellenanzeigen:

Heike Gierke, Telefon (056 61) 73 44-34

Industrieanzeigen:

Marco Gießler (Leiter Mediaberatung und Anzeigenverkauf), Tel. (0 56 61) 73 44-69
 Waltraud Zemke, Tel. (0 56 61) 73 44-81

Gültige Anzeigenpreislisten:

Industrieanzeigen: Nr. 42 v. 01.01.2012
 Stellenanzeigen: Nr. 41 v. 01.01.2012

ABONNENTENSERVICE

Bibliomed Leserservice – 65341 Eltville
 Tel.: (0 61 23) 92 38-2 27, Fax: (0 61 23) 92 38-2 28
 E-Mail: bibliomed@vertriebsunion.de

Jahresabonnement:

Inland 48,00 Euro; Ausland 55,20 Euro
 Vorzugspreis: 38,40 Euro (Inland), 44,16 Euro (Ausland) für Pflegeberufe in Aus-, Fort- und Weiterbildung, Studenten, – nur gegen Vorlage eines Nachweises. Einzelheft: 6,99 Euro + Versandkosten.

Die Schwester Der Pfleger ist für DBfK-Mitglieder im Mitgliedsbeitrag enthalten.

Preis des Jahresabonnements bei zusätzlichem Bezug der Juristischen Fachbeilage „Pflege- & Krankenhausrecht“: Inland 84,40 Euro; Ausland 91,60 Euro (Preise inkl. Versandkosten). Einzelheftpreis der Fachbeilage: 13,99 Euro + Versandkosten.

Mindestbezugsdauer 12 Monate (ausgenommen Einzelhefte). Das Abonnement verlängert sich nur dann um ein weiteres Jahr, wenn es nicht 2 Monate vor Ablauf des Bezugszeitraums schriftlich gekündigt wird.

Postgirokonto: Frankfurt/Main
 Nr. 78 30-603 (BLZ 500 100 60)

Bankkonto: Kreissparkasse Schwalm-Eder, Melsungen
 Nr. 0010 049 500 (BLZ 520 521 54)

Herstellung/Druck:

Bernecker MediaWare AG,
 34212 Melsungen, www.bernecker.de



Die Autoren von Beiträgen sind in erster Linie selbst für ihre Online-Äußerungen verantwortlich und haftbar. Bei Forenbetreibern ist hinsichtlich der Verantwortlichkeit für von Dritten erstellte Inhalte zwischen der eigentlichen Haftung und dem Unterlassungsanspruch zu unterscheiden. Der § 10 des Telemediengesetzes (7) regelt die Verantwortung „fremder Informationen, die für einen Nutzer gespeichert werden.“ Der Bundesgerichtshof (BGH) sieht in seinem Urteil vom 27.03.2007 Betreiber von Webforen als Störer (i.S.v. § 1004 Abs. 1 Satz 1 BGB) für dort eingestellte ehrverletzende Inhalte in der Verantwortung – sobald sie davon Kenntnis haben (Az. VI ZR 101/06) (8). Das gilt auch dann, wenn der eigentliche Urheber des rechtsverletzenden Inhalts bekannt ist. Sofern ein Dritter sich in seinen Rechten verletzt sieht, hat dieser gegen den Forenanbieter Anspruch auf Unterlassung, also Löschung, des rechtswidrigen Postings.

Bewertungsportale – Fluch oder Segen?

Nicht nur im Reise- und Hotelbereich finden sich Bewertungsportale, auf denen positive, wie negative Informationen und Kommentare gepostet werden. Inzwischen gibt es eine Vielzahl auch solcher Bewertungsportale, auf denen Arbeitgeber, Pflegeheime, Ärzte und Kliniken beurteilt werden können.

Die Befürchtung, dass beispielsweise Arztbewertungsportale zur „Abrechnung“ mit den behandelnden Medizinerinnen genutzt werden könnten, scheint unbegründet. Entsprechend argumentieren die anbietenden Portalbetreiber und nennen ihr Angebot eher „Empfehlungsportale“ anstatt „Bewertungsportale“.

Die Qualität und Aussagekraft dieser Bewertungssysteme ist bedauerlicherweise uneinheitlich und von diversen Faktoren abhängig. Wichtig ist, die Hin-

tergründe und Zusammenhänge zu kennen.

Diese Portale halten teils auch für Unternehmen reizvolle Möglichkeiten bereit. Einige Arbeitgeber-Bewertungsportale bieten beispielsweise den Unternehmen sogenanntes Employer Branding (dt. Arbeitgebermarkenbildung) an. Das ist eine strategische Maßnahme, bei der Konzepte aus dem Marketing insbesondere der Markenbildung angewandt werden, um ein Unternehmen insgesamt als attraktiven Arbeitgeber darzustellen. Damit will sich das Unternehmen von Wettbewerbern positiv abheben. Zudem wird versucht, die Effizienz bei der Personalbeschaffung zu steigern. Man erhofft sich dadurch zusätzliche positive Effekte hinsichtlich Mitarbeiterbindung, Unternehmenskultur und Leistung sowie der Zufriedenheit der Mitarbeiter. Zum Teil ist auch das positive Bewerten von Unternehmen gegen Bezahlung und Schreiben von entsprechenden Forenbeiträgen möglich. Es lohnt sich auch hier, genau hinzuschauen und die Ergebnisse kritisch zu hinterfragen.

Fehler vermeiden – Alternativen zum Internet-Pranger

Konstruktiv gehen so genannte Fehlerberichts- und Lernsysteme mit den festgestellten „suboptimalen“ Versorgungssituationen im Gesundheits- und Medizinwesen um – und sind rechtlich unproblematischer, weil professionell begleitet und moderiert.

Anmerkungen:

- (1) BITKOM-Studie Soziale Netzwerke http://www.bitkom.org/de/themen/54842_69029.aspx
- (2) Angabe laut Facebook- Werbeanzeigen <http://www.facebook.com/advertising/>
- (3) Die wahre Statistik von Google+ <http://www.wiwo.de/technologie/digitale-welt/von-nullen-und-einsen-die-wahre-statistik-von-google/6276060.html>
- (4) DSB 11/2009, Seite 22 (Zeitschrift Fachanwalt Arbeitsrecht, FA 9/09, Seite 268)
- (5) vgl. <http://www.datenschutz-bremen.de/tipps/socialweb.php>
- (6) Grundgesetz, Artikel 5, Absatz 1, Satz 1, <http://dejure.org/gesetze/GG/5.html>
- (7) http://www.gesetze-im-internet.de/tmg/_10.html
- (8) <http://www.aufrecht.de/5245.html>
- (9) <http://www.aktionsbuendnis-patientensicherheit.de/?q=links>
- (10) http://www.stiftung-gesundheit.de/PDF/studien/Studie_QM_2010.pdf

Anschrift des Verfassers:

Reinhard Leopold
P.R.O. LEO
Werbung, Internet und
Öffentlichkeitsarbeit
Rembertistraße 9, 28203 Bremen
E-Mail: info@proleo.de

WWW...

Praxistipp von Peter Jacobs

Der Praxistipp richtet sich diesmal vor allem an Führungspersonal in der Pflege: Obwohl noch relativ neu, deutet sich an, dass „Cyber-mobbing“ auch zum Problem im Arbeitsleben wird. Dem Verfasser ist bereits ein Fall bekannt, wo bei einer neu eingestellten Krankenschwester in einem anonymen Schreiben mit Ausdrücken der Facebook-Seite der Krankenschwester und Screenshots aus dem Internet der Eindruck beim Arbeitgeber erweckt werden sollte, die betreffende Krankenschwester gehe „nebenher“ der Prostitution nach. Glücklicherweise war das Ganze so stümperhaft aufgezo-gen, dass sofort der Verdacht von Manipulation und Fälschung aufkam. In diesem Fall wurde sofort das Gespräch mit der Schwester gesucht. Ihr wurden die Kopien vorgelegt, worauf sie einen Ex-Freund spontan im Verdacht hatte, der bereits entsprechend auch durch stalking aufgefallen war. Das Material wurde der Krankenschwester für eine Anzeige bei der Polizei übergeben und außerdem erhielt sie vom Arbeitgeber Adressen für psychologische Beratung. Es ist absehbar, dass diese Phänomene uns genauso beschäftigen werden wie das Thema Alkoholerkrankung oder Drogenmissbrauch. Das bedeutet, es sollte bereits in Weiterbildungen wie Stationsleitungskursen und im Pflegemanagementstudium hierauf eingegangen werden.