

Macht und Ohnmacht im Internet

Social-Networks: Nutzen, Risiken, Gefahren, Chancen?

von Reinhard Leopold, Bremen

Problemstellung

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 – und wird deshalb von so manchen Nutzern zu Recht gefürchtet. Das so genannte „Cyber-Mobbing“, also gezielte Diffamierung und Rufmord im Netz gehören dazu. 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 Facebook, Twitter & 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?

Das Internet wird längst als Marketing und Lobbyismus-Instrument von allen Akteuren im Pflegebereich genutzt. Kliniken, Pflegeeinrichtungen und Unternehmerverbände versuchen durch geschickte Marketing-Strategien, sich und die Branche im positivsten Licht darzustellen. Immer stärker nutzen ebenso Mitarbeiter, Betriebsräte, Berufsverbände, Gewerkschaften, und andere Interessen- oder Aktionsgemeinschaften die sozialen Netzwerke, um auf Schwachstellen und Defizite der von ihnen kritisierten Unternehmen hinzuweisen. Social Network als Schlachtfeld der Interessengruppen? Was sind diese „Web 2.0“-Dinge und was ist an ihnen „sozial“, riskant, gefährlich und welche Chancen bieten sie – für Pflegekräfte und ihre Arbeitgeber?

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 %) sowie meinVZ (10 %). 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). Trotz der nicht überprüfbaren Angaben sind die Nutzerzahlen der Haupt-Anbieter mehr als beeindruckend.

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 circa 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

In aller Kürze

Soziale Netzwerke bieten nie da gewesene Möglichkeiten der Information, Kommunikation und Interaktion. Allerdings gibt es auch Schattenseiten: Das so genannte „Cyber-Mobbing“, also gezielte Diffamierung und Rufmord im Netz, gehören dazu.

Der Autor gibt einerseits Überblick über die Sozialen Netzwerke sowie die damit verbundenen Probleme und zeigt andererseits Möglichkeiten der Gegenwehr auf.

Eine Kurzfassung ist in Die Schwester/Der Pfleger 5/2012, S. 512-515 erschienen.

und Fotos im Internet als „doch nicht so gut geeignet“. Für Unternehmen ergeben sich auf diese Weise vielfältige Nutzen, nicht nur um mit ihren Kunden in Kontakt zu treten und sie an sich zu binden. 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 Pflgenden, 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“ etc.) überprüfen
4. Keine Unwahrheiten verbreiten
5. Niemanden persönlich angreifen, beleidigen etc.
6. Nicht unsachlich oder gar nicht auf Kritik reagieren
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.

Denkbare Verletzungen durch Cyber-Mobbing können das Allgemeine Persönlichkeitsrecht aus Art. 1 Abs. 1 und Art. 2 Abs. 1 GG und den deliktsrechtlichen Ehrenschutz der §§ 823 Abs. 1, 1004 BGB, Straftatbestände der §§ 185–187 StGB oder die besonderen Ausprägungen des allgemeinen Persönlichkeitsrechts (wie das Recht am eigenen Namen, § 12 BGB, das Recht am eigenen Bild, § 22 ff. KUG, das Recht am gesprochenen Wort, § 201 StGB oder den wirtschaftlichen Ruf, § 824 BGB) betreffen. Cyber-Mobbing ist damit in Deutschland ein Strafdelikt, für das bei Erwachsenen eine Höchststrafe von bis zu 5 Jahren oder mehr verhängt werden kann. Jugendliche werden in der Regel mit einer Mindeststrafe von bis zu 10 Monaten Jugendhaft oder gemeinnütziger Arbeit verurteilt. Auch kann es zivilrechtlich geahndet werden (zum Beispiel durch eine Abmahnung).

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

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 Bundesge-

richtshof (BGH) sieht in seinem Urteil 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 Hintergründe und Zusammenhänge zu kennen. Da sollte sich jeder selbst informieren und sich seine eigene Meinung bilden. Diese Portale halten teils auch für Unternehmen reizvolle Möglichkeiten bereit. Einige Arbeitgeber-Bewertungsportale bieten beispielsweise den Unternehmen so genanntes 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 das Unternehmen sich von Wettbewerbern positiv abheben. Zudem wird versucht, die Effizienz bei der Personalbeschaffung zu steigern. Man erhofft sich dadurch zusätzliche positive 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. Da sind manchmal der Phantasie von Marketing-Strategen keinerlei Grenzen gesetzt. Es lohnt sich auch hier genau hinzuschauen und die Ergebnisse kritisch zu hinterfragen.

Bewertungsportal-Beispiele (A-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.pflege-ampel.de>
<http://www.sanego.de>
<http://www.topmedic.de>
<http://www.weisse-liste.de/>

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. Grundgedanke aller Systeme: Man muss nicht alle Fehler selbst gemacht haben, um aus ihnen lernen zu können.

Online-Fehlerberichts- und Lernsysteme (9)

(eine Auswahl und Reihenfolge ohne Wertung):

<http://www.kritische-ereignisse.de>

Mit Unterstützung des Bundesministeriums für Gesundheit wurde 2007 ein „Fehlerberichts- und Lernsystem für die Altenpflege“ vom Kuratorium Deutsche Altershilfe (KDA) online gestellt. Pflegekräfte können dort anonym über „kritische Ereignisse“ berichten. Ziel ist es bis heute, die Qualität in der Betreuung pflegebedürftiger Menschen weiter zu verbessern. Was mit gutem Willen gestartet worden war, wurde von Kritikern jedoch als „Jammer-Portal“, ohne ausreichende Wirkung und viel zu teuer, kritisiert (10).

<http://www.jeder-fehler-zaehlt.de/>

Es ist ein Kooperationsprojekt mit der Techniker Krankenkasse zur Verbesserung der Patientensicherheit. Das Frankfurter Institut für Allgemeinmedizin richtet sich damit an den hausärztlichen Bereich. Ausgewählte Berichte und Kommentare über Ereignisse, die eine Bedrohung für das Wohlergehen des Patienten darstellen und nicht passieren sollten, werden online veröffentlicht. Berichte können kommentiert werden und in der Rubrik „Tipps zur Fehlervermeidung“ findet man zusammenfassende Empfehlungen.

https://www.d-i-p-s.de/pasis_V5/

Das Patienten-Sicherheits-Informations-System (PaSIS)

ist ein Ereignis-Meldesystem (sog. Incident-Reporting-System) zur Erhöhung der Patientensicherheit in der Medizin. Es wird vom Tübinger Patienten-Sicherheits- und Simulations-Zentrum (TüPASS) betrieben und steht allen Berufsgruppen im Gesundheitswesen offen. PaSIS basiert auf Berichten von kritischen Ereignissen bei der klinischen oder präklinischen Patientenversorgung. Die Meldungen werden durch ein interdisziplinäres Expertenteam anonymisiert und analysiert. Als Feedback werden Ursachenanalysen und Handlungsempfehlungen an die berichtende Institution zurückgemeldet.

<http://www.adka-dokucirs.de/>

DokuCIRS ist die Weiterentwicklung der Online-Datenbank DokuPIK des Bundesverbandes Deutscher Krankenhausapotheker e.V.. Dieses System ist seit Ende 2008 mit über 350 Nutzern und weit über 8000 Datensätzen mit Erfolg in Deutschland, Österreich und der Schweiz implementiert. DokuCIRS dient zum einen als Berichtssystem für Fehler und Beinahe-(Medikations-)Ereignisse (CIRS = Critical Incident Reporting System), zum anderen dient es der Dokumentation von Interventionen und damit der Leistungsdokumentation. Die kostenpflichtige Datenbank kann und soll sowohl im Krankenhaus als auch im ambulanten Bereich genutzt werden. Alle an der Patientenbehandlung Beteiligten können und sollen das System nutzen – Ärzte, Apotheker, Pflegekräfte u.s.w..

<http://www.cirsmedical.de>

Die Buchstaben "CIRS" stehen für Critical Incident Reporting-System. Hierbei handelt es sich um ein Berichts- und Lernsystem der deutschen Ärzteschaft für kritische Ereignisse in der Medizin. Es ist anonym und sicher und ermöglicht gegenseitiges Lernen aus Fehlern und kritischen Ereignissen. Es richtet sich an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Gesundheitswesens.

<http://www.coliquio.de>

In dem nach eigenen Angaben unabhängigen Experten-Netzwerk für Ärztinnen und Ärzte der Humanmedizin lösen Ärzte gemeinsam Diagnosefragen und diskutieren alle medizinischen und ärztlichen Themen in sehr schneller Frequenz. Bei Fragestellungen und Diagnoseproblematiken können Ärztinnen und Ärzte bei coliquio auf einen großen Kollegenkreis zugreifen. Dort erhalten sie innerhalb kürzester Zeit Antworten auf ihre Fragen und Lösungsvorschläge. Finanziert wird coliquio über die Durchführung von Studien und Umfragen.

<http://www.cirs-notfallmedizin.de/>

Das auf Notfallmedizin spezialisierte Portal ist unterteilt in die Bereiche der präklinischen und klinischen Notfallmedizin und wird betrieben von der Zentralen Notaufnahmestelle des Universitätsklinikums Jena.

Fazit

Fehler sind dazu da, um aus ihnen zu lernen. Die Möglichkeiten der aufgeführten Fehlerberichts- und Lern-

systeme sind allerdings nur so gut, wie aus ihnen in der Praxis tatsächlich gelernt wird. 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“ (11) hat ergeben: Nur knapp die Hälfte (46 %) 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 verkompliziere. Rund 36 Prozent geben an, dass QM keinen Einfluss habe.

Literatur:

- (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.wernerschell.de/forum/neu/viewtopic.php?t=5607>,
<http://www.pflege-shv.de/index.php?page=kda---portal>
- (11) http://www.stiftung-gesundheit.de/PDF/studien/Studie_QM_2010.pdf

Anschrift des Verfassers:

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