

WhatsApp in der Pflege? Lieber nicht!

So gelingt der Wechsel zu einer datenschutzkonformen Lösung. Ohne auf die Flexibilität von WhatsApp verzichten zu müssen.



Inhaltsverzeichnis

Kommunikation verändert sich	3
<hr/>	
Wo liegt das Problem von WhatsApp für die Kommunikation im Gesundheitswesen?	5
<hr/>	
Weg von WhatsApp – aber wie? Vier Möglichkeiten.	10
<hr/>	
Was muss eine WhatsApp-Alternative speziell in der Pflege- und Gesundheitsbranche bieten?	17
<hr/>	
Fazit: Ohne sichere Kommunikation kein sicheres Gesundheitswesen	23
<hr/>	

1.

Kommunikation verändert sich

„Der Datenschutzaspekt war wesentliches Anforderungskriterium bei der Suche nach einem neuen Messenger. Natürlich wollten wir dabei aber keine Abstriche in der Nutzerfreundlichkeit und Handhabung machen müssen.“

Daniel Mirke

Pflegesachverständiger (TÜV) und Verantwortlicher für das Qualitätsmanagement beim adviCura Pflegedienst Berlin.

TEAMWIRE - WHATSAPP IN DER PFLEGE? LIEBER NICHT!



In der Gesundheits- und Pflegebranche ist schnelle und effiziente Kommunikation unerlässlich. Ob im ambulanten Pflegedienst, in stationären Einrichtungen oder im medizinischen Dienst – der Austausch zwischen mobilen Pflegekräften, Pflegedienstleitung, Ärzten und Verwaltung muss sicher, zuverlässig und datenschutzkonform erfolgen.

Doch in vielen Pflegeeinrichtungen kommt immer noch WhatsApp als Kommunikationsmittel Nr. 1 zum Einsatz. Dies birgt gravierende Risiken, sowohl hinsichtlich der Datensicherheit als auch der DSGVO.

Dieses Whitepaper zeigt auf, warum WhatsApp und andere Consumer-Apps für den Pflegebereich ungeeignet sind und welche Lösung es für eine sichere, effiziente und DSGVO-konforme Kommunikation gibt.

WhatsApp & Co. als Schatten-IT

Im Privatbereich sind Telefon, SMS und E-Mail längst von der schnelleren und unkomplizierteren Messaging-Kommunikation abgelöst worden. Dienste wie WhatsApp oder Telegram stehen dabei an der Spitze dieser Entwicklung.

1.

Kommunikation verändert sich

TEAMWIRE - WHATSAPP IN DER PFLEGE? LIEBER NICHT!

Der kommunikative Paradigmenwechsel spiegelt sich auch in der Unternehmenskultur wider. Zwar bieten viele Unified Communication & Collaboration Tools wie Microsoft Teams oder Slack auch Chat-Funktionen, diese sind jedoch nicht für alle Anwendungsszenarien hybrider Zusammenarbeit gleichermaßen so gut geeignet wie ein Messaging Tool.

Daher kommen WhatsApp & Co. auch in Pflege- und Gesundheitseinrichtungen immer häufiger für die schnelle und informelle Abstimmung zum Einsatz.

Diese Dienste sind jedoch Teil einer **„Schatten-IT“**, wodurch erhebliche Risiken für Unternehmen entstehen. Insbesondere dann, wenn die IT und Geschäftsleitung nicht wissen, welche Kommunikationskanäle unter den Mitarbeitenden zum Einsatz kommen.

Licht ins Dunkel

Vor diesem Hintergrund beleuchtet das vorliegende Whitepaper die Herausforderungen beim Einsatz von WhatsApp in der

Alltagskommunikation sowie mögliche Alternativen, welche die Effizienz und Flexibilität von WhatsApp bieten, gleichzeitig aber den spezifischen Anforderungen in der Pflege- und Gesundheitsbranche gerecht werden.

„Mir ist der Kragen geplatzt, als ich eine Wund-Dokumentation bei WhatsApp entdeckt habe. Das war ein absolutes No-Go. Da wusste ich: Es muss eine sichere Lösung her.“

— Carsten Knigge

Geschäftsführer Taurus Pflegeservice GmbH,
Metropolregion Hannover.

2.

Wo liegt das Problem von WhatsApp für die Kommunikation im Gesundheitswesen?

Es ist völlig unklar, wohin und zu welchem Zweck diese Daten übertragen und verarbeitet werden. Zudem wäre für die Übermittlung von Kundendaten bzw. -kontakten deren Einwilligung erforderlich.

Die grundlegende Problematik von WhatsApp als Kommunikationslösung liegt im Bereich Datenschutz und Datensicherheit – vor allem bedingt durch die fehlenden Möglichkeiten, den Informationsaustausch seitens des Unternehmens zu steuern.

Denn: WhatsApp ist wie Telegram und Signal eine außereuropäische Consumer-App, die nicht für die professionelle rechts- und compliance-konforme Teamkommunikation konzipiert ist und nicht alle Vorgaben der EU-Datenschutzgesetze wie etwa der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) erfüllt.

In der Praxis führt dies konkret zu folgenden Herausforderungen:

■ **Das Adressbuch** eines Teammitglieds mit allen Kontakten einschließlich E-Mails und Telefonnummern steht dem **US-Konzern** Meta zur Verfügung. Es ist völlig unklar, wohin und zu welchem Zweck diese Daten übertragen und verarbeitet werden. Zudem wäre für die Übermittlung von Kundendaten bzw. -kontakten deren Einwilligung erforderlich.

■ **Nomen est Omen:** Meta erhebt obendrein auch **Metadaten** zur Kommunikation, etwa wie oft welche Nutzer miteinander kommunizieren. Auch hier ist nicht nachvollziehbar, in welcher Form diese Informationen weiterverwertet werden.

■ Das in der DSGVO verankerte „**Recht auf Information**“ und das „**Recht auf Vergessenwerden**“ lässt sich gegenüber Meta nicht durchsetzen. Übermittelte Daten bleiben – selbst nach Deinstallation von WhatsApp – dem Konzern erhalten.

2.

Wo liegt das Problem von WhatsApp für die Kommunikation im Gesundheitswesen?

TEAMWIRE - WHATSAPP IN DER PFLEGE? LIEBER NICHT!

- Das Hosting von WhatsApp-Daten erfolgt in einer Public Cloud. Dass die Rechenzentren den hiesigen **Datensicherheitsanforderungen** aus DSGVO, ISO 9001, ISO 27001, IT-Grundschutz und Cloud-Computing C5 auch nur entfernt gerecht werden können, darf bezweifelt werden.
- Die **Datenübermittlung in die USA** (laut DSGVO Drittland mit unzureichendem Datenschutzniveau) steht generell rechtlich auf wackligen Füßen. Auch das aktuell geltende Data Privacy Framework beinhaltet Widersprüche zum europäischen Datenschutz, erneute Klagen gegen diesen Angemessenheitsbeschluss wurden bereits eingereicht.
- Grundsätzlich sehen sich US-Unternehmen wie Meta im Hinblick auf ihre Lösungen **nicht den Grundsätzen „Privacy by Design“** (datenschutzkonformes Software-Entwickeln und -Betreiben) **und „Privacy by Default“** (datenschutzfreundliche Grundeinstellungen) verpflichtet. ¹

Insbesondere die rechtlichen Konsequenzen können unter Umständen folgeschwer sein. Sehen Datenschutzgesetze doch empfindliche Bußgelder bei Verstößen vor. Doch damit nicht genug! Auch aus Compliance-Sicht im weiteren Sinn bestehen Probleme bei WhatsApp:

- ✓ Als milliardenschwerer Konzern ist Meta ein **attraktives Ziel von Cyberkriminalität**. Für Unternehmen stellt dies erhebliche Risiken dar, wie etwa eine Sicherheitslücke, den Verlust von Daten oder den **Ausfall der Kommunikationslösung**.

Lesetipp ¹



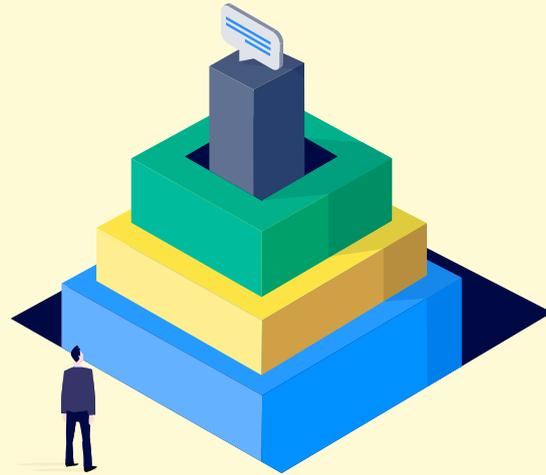
Alle Hintergründe zum Dilemma mit US-Anbietern – und das trotz Data Privacy Framework, lesen Sie auf unserem Blog!

 MEHR ERFAHREN

2.

Wo liegt das Problem von WhatsApp für die Kommunikation im Gesundheitswesen?

TEAMWIRE - WHATSAPP IN DER PFLEGE? LIEBER NICHT!



- ✓ Bei der Nutzung von WhatsApp lässt sich zudem eine **Mischung von privater und geschäftlicher Kommunikation kaum vermeiden**. Das kann nicht nur peinlich werden, sondern auch gegen Betriebsvereinbarungen verstoßen (z. B. Recht auf Nichterreichbarkeit).
- ✓ Zudem ermöglicht WhatsApp auf dem Endgerät **keinen Schutz von Kunden- und Unternehmensdaten** und birgt insofern Risiken des Verstoßes gegen Gesetze und Geheimhaltungsvereinbarungen.
- ✓ WhatsApp bietet **keine Administrationsfunktionen** für ein Unternehmen, weder für die Nutzerverwaltung und Konfiguration von organisationsspezifischen Parametern (z. B. Gruppen, Funktionen, APIs etc.) noch für Sicherheit und Compliance von Kommunikation und Daten.
- ✓ Die **Kontrolle und Auswertung der Messenger-Nutzung** liegt außerhalb der Unternehmensleitung, sodass sich die Teamkommunikation nicht unternehmensübergreifend steuern und optimieren lässt, wodurch Mehrwerte auf der Strecke bleiben.
- ✓ Verlassen Mitarbeitende das Unternehmen, lassen sich **Daten, insbesondere bei BYOD-(Bring-Your-Own-Device)-Konzepten, nicht zentral löschen**. Selbst

2.

Wo liegt das Problem von WhatsApp für die Kommunikation im Gesundheitswesen?

TEAMWIRE - WHATSAPP IN DER PFLEGE? LIEBER NICHT!

kritische Unternehmensinformationen stünden den Ausgeschiedenen in WhatsApp weiterhin zur Verfügung, und weiterer Informations- und Datenabfluss mit den Ausgeschiedenen könnte nicht verhindert werden. ²⁾

Last but not least mag die Benutzeroberfläche von WhatsApp intuitiv sein, jedoch stößt die Anwendung des Messengers im Business-Kontext schnell an Grenzen. Folgende Szenarien zeigen, warum:

- ✓ Der **Fokus auf private Anwendungsfälle** lässt viele Business-Szenarien außen vor: So etwa, wenn beispielsweise Alarmierung in Notfallsituationen, Broadcasting von der Zentrale aus an alle oder ausgewählte Mitarbeitende oder die Koordination mit Live-Standorten von Teammitgliedern erforderlich ist.
- ✓ Zudem bietet WhatsApp **keine volle Unterstützung geschäftlicher File-Sharing-Lösungen** oder vergleichbarer Tools, wodurch sich nicht nur die Kommunikation, sondern auch die Kollaboration und Produktivität verbessern würde.
- ✓ Für Organisationen sind lückenlose Prozesse essenziell. Doch WhatsApp bietet **keine Integrationsmöglichkeiten in die IT-Landschaft** via API- oder Chatbot-Anbindungen, die Datensilos (z. B. in Abteilungen) auflösen und Abläufe übergreifend automatisieren könnten.
- ✓ Bei WhatsApp gibt es auch **keine revisionssichere Archivierung der Chats und Daten**, was insbesondere für die rechtssichere Dokumentation der Kommunikation in vielen Branchen essenziell ist.

Lesetipp ²⁾



Wie ein sicherer Business Messenger die Arbeit im Pflegealltag erleichtert, lesen Sie in unserer Case Study des Taurus Pflegeservice: *Taurus Pflegeservice. In 60 Sekunden zum neuen Dienstplan: Wie Teamwire den Pflegealltag entlastet.*

 MEHR ERFAHREN

2.

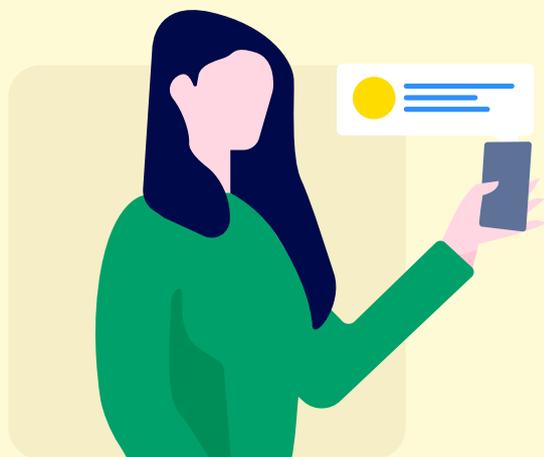
Wo liegt das Problem von WhatsApp für die Kommunikation im Gesundheitswesen?

Diese Einschränkungen machen deutlich, dass sich WhatsApp keinesfalls für die Realisierung einer modernen und sicheren Teamkommunikation eignet.

- ✓ Für ein Unternehmen ist zudem sehr hilfreich auf einen **zuverlässigen, persönlichen und deutschsprachigen Support** zurückgreifen zu können, der bei Problemen oder Anpassungswünschen behilflich ist. Das kann WhatsApp in der Form nicht gewährleisten.
- ✓ Zudem brauchen Unternehmen häufig auch **Dienstleister und Partner für Betriebsthemen, Professional Services und Integrationen** (z. B. in die MDM-Umgebung). Auch das bietet WhatsApp nicht.

Diese Einschränkungen machen deutlich, dass sich WhatsApp keinesfalls für die Realisierung einer modernen und sicheren Teamkommunikation eignet. Schon gar nicht, wenn sensible Patientendaten oder interne Pflegeanweisungen verschickt werden müssen ...

Doch wie gehen Unternehmen damit um, wenn sich der US-Messenger längst als Schatten-IT etabliert hat? Wie gelingt der Wechsel zu einer geeigneten WhatsApp-Alternative?



3.

Weg von WhatsApp – aber wie? Vier Möglichkeiten.

Der Einsatz von WhatsApp im Unternehmen ist im Allgemeinen nicht rechtskonform. Wegen unterschiedlicher Compliance- und Sicherheitsanforderungen sowie der begrenzten Administrierbarkeit, verbieten immer mehr Unternehmen und andere Organisationen in allen Branchen die geschäftliche Nutzung von WhatsApp.

Aber ist dies der richtige Weg? Welche alternativen Möglichkeiten gibt es und wie lässt sich die interne Kommunikation optimal aufstellen?

Gerade im Pflege- und Gesundheitswesen sind die Anforderungen an eine passende Kommunikationslösung hoch. Pflegedienste & Co. benötigen ein Tool, das:

- DSGVO-konform ist und höchste Sicherheitsstandards erfüllt.
- eine intuitive Nutzung ermöglicht, um den Schulungsaufwand zu minimieren.
- mobile Mitarbeitende effizient ein- und verbindet.
- im Krisenfall zuverlässig funktioniert, auch wenn andere Systeme ausfallen.
- zusätzliche Funktionen wie Alarmierungen und Standortfreigaben bietet.
- Gruppenchats für eine schnelle Dienstbesetzung ermöglicht.

3.

Weg von WhatsApp – aber wie? Vier Möglichkeiten.

Möglichkeit 1: WhatsApp verbieten

Eine Organisation kann WhatsApp zwar verbieten, muss aber sicherstellen, dass es diese Regelung sowohl technisch als auch organisatorisch durchsetzen kann. Das lässt sich zum Beispiel durch Mobile Device Management (MDM) lösen, das WhatsApp auf Firmengeräten blockiert.

Wichtig ist aber, die Art und Weise der Kommunikation im Team zu verstehen, diese zu fördern und folglich adäquate Alternativen zu suchen, damit WhatsApp nicht heimlich Teil einer Schatten-IT bleibt.

Vorteile

- Ein Verbot schützt das Unternehmen vor Datenschutzverletzungen und anderen Risiken, die aus der WhatsApp-Nutzung resultieren.
- Eine eindeutige Regelung schafft Klarheit im Team, wenn dabei auch entsprechende Aufklärungsarbeit betrieben wird, sodass die Entscheidung nicht willkürlich erscheint.

Nachteile

- Mitarbeitende könnten sich gegen das Verbot wehren, da sie die schnelle und intuitive Kommunikation als notwendig erachten.
- Eine Organisation kann Produktivitätsnachteile haben, wenn keine schnelle Kommunikation möglich ist.
- Die technische Durchsetzung des Verbots kann kompliziert und ressourcenintensiv sein, insbesondere bei BYOD-Konzepten.

3.

Weg von
WhatsApp –
aber wie? Vier
Möglichkeiten.

Möglichkeit 2: Geschäftliche und private Kontakte trennen

Eine Methode, die Verwendung von WhatsApp einzuschränken: Private von geschäftlichen Kontakten auf mobilen Geräten trennen.

MDM-Lösungen können dabei helfen, berufliche Kontaktdaten in einem geschützten Bereich (Container) zu sichern. Diese Methode garantiert jedoch keinen vollständigen Schutz, da Mitarbeitende auch manuell neue Daten hinzufügen und so WhatsApp für die interne und externe Kommunikation nutzen könnten.

Vorteile

- Die Trennung ermöglicht Unternehmen, unternehmensrelevante Kontaktdaten zu kontrollieren und einigermaßen zu schützen.
- Mitarbeitende können weiterhin ihre private Kommunikation über WhatsApp führen.

Nachteile

- Diese Option bietet keinen Schutz, dass Geschäftskontakte mit den Mitarbeitenden in Verbindung treten und Unternehmensdaten über WhatsApp kommuniziert werden.
- Auch die interne Kommunikation über WhatsApp kann so nicht verhindert werden.
- Die Verwaltung und Durchsetzung der Trennung kann aufwendig sein und erfordert kontinuierliche Überwachung und technische Unterstützung.

3.

Weg von
WhatsApp –
aber wie? Vier
Möglichkeiten.

Möglichkeit 3: Unified Communications & Collaboration Tools nutzen

Auch in der Gesundheitsbranche können Sie etablierte Unified Communications & Collaboration Tools wie Microsoft Teams und Slack als WhatsApp-Alternative in Betracht ziehen.

Der Nachteil: Diese konzentrieren sich stark auf die Desktop-Anwendung und vor allem Schreibtischarbeitende profitieren von der Dokumentenbearbeitung und den Videokonferenzen.

Funktionen wie das „Threaden“ sind jedoch für die mobile Nutzung nicht immer optimal und erschweren das Antworten auf Nachrichten. Ebenso sind das mobile Arbeiten und das Teilen digitaler Inhalte für mobile Teammitglieder oft nicht intuitiv genug.



3.

Weg von WhatsApp – aber wie? Vier Möglichkeiten.

Zudem sind UC&C-Tools oft Teil umfassender Softwarepakete – wie Microsoft Office – die für mobile Mitarbeitende weniger relevant sind.

Gerade in der Pflege ist jedoch ein Großteil des Teams mobil unterwegs und braucht demnach ein Tool, das von unterwegs aus einwandfrei funktioniert. Pflegekräfte und Gutachter müssen die Möglichkeit haben, schnell Nachrichten zu senden, Termine abzustimmen und Informationen zu teilen – das erleichtert die Arbeit enorm.

Vorteile

- Diese Tools sind oft schon in die IT-Infrastruktur integriert und bieten eine breite Palette an Kommunikationsmöglichkeiten.
- Die Nutzung dieser Tools erleichtert die Einhaltung von Datenschutz- und Sicherheitsstandards über die gesamte Organisation hinweg.

Nachteile

- UC&C-Tools sind oftmals mächtig und komplex, wodurch sich eine spontane Kommunikation – insbesondere von unterwegs oder in Notfallsituationen deutlich schwieriger gestaltet als mit einem Messenger, in den zusätzliche Features wie Alarmierungsfunktionen oder Livestandort integriert sind.
- Sie bieten nicht die gleiche Effizienz und Flexibilität bei den Funktionalitäten, die für die mobile Kommunikation relevant sind.
- Vor allem bei Microsoft Teams als Teil von Office erhöht sich die Abhängigkeit von einem Anbieter beim Ausfall des Systems.

3.

Weg von
WhatsApp –
aber wie? Vier
Möglichkeiten.

Möglichkeit 4: Einen DSGVO-konformen Business Messenger einführen

Als sichere WhatsApp-Alternative bietet sich die Einführung eines DSGVO-konformen Messengers an. Dieser erfüllt nicht nur Datenschutzstandards, sondern steigert auch die Produktivität durch eine intuitive Benutzeroberfläche und umfangreiche Funktionen für die mobile Kommunikation und den Datenaustausch in hybriden Teams.

Zudem ermöglichen solche Messenger eine nahtlose Integration in das bestehende IT-Ökosystem: So können Arbeitsabläufe vereinfacht und beschleunigt werden. Manche Prozesse lassen sich sogar vollständig automatisieren.

Vorteile

- Hohe Sicherheitsstandards und DSGVO-Konformität zum Schutz aller Daten der Organisation.
- Viele Vorteile für die interne Kommunikation und gesteigerte Produktivität durch umfangreichere Funktionen.
- Die Teamkommunikation lässt sich über einen sekundären Kommunikationskanal optimal absichern – für Krisensituationen oder wenn die Haupt-Infrastruktur (z. B. Microsoft Teams) ausfällt.

Nachteile

- Die Einführung einer neuen Kommunikationslösung ist natürlich mit Initial- und Betriebskosten verbunden.
- Mitarbeitende müssen sich mit einer neuen App vertraut machen, auch wenn die Eingewöhnungszeit aufgrund eines vertrauten Benutzererlebnisses gering ist.

Es ist entscheidend für Unternehmen im Gesundheitswesen, die Auswirkungen jeder Option auf die Team- und

3.

Weg von WhatsApp – aber wie? Vier Möglichkeiten.

Geschäftskommunikation sorgfältig abzuwägen und die individuellen Bedürfnisse der Mitarbeitenden und der Organisation als Ganzes zu berücksichtigen.

Als dauerhaft sichere Lösung für die hybride Geschäftskommunikation innerhalb von Unternehmen empfiehlt sich ganz klar der Einsatz eines Business Messengers, der die Anwendungsfelder zahlreicher Branchen abbildet.

Dennoch gehören auch eine entsprechende Unternehmenskultur **und passende Guidelines dazu**, die einen verantwortungsvollen Umgang mit Unternehmensdaten sowie entsprechende Prozesse für die interne Kommunikation im gesamten Team verankern. ③

8 Tipps für die Teamkommunikation

1. Klären Sie Mitarbeitende über die Risiken nicht autorisierter Apps auf, um ein Sicherheitsbewusstsein zu schaffen.
2. Ermitteln Sie die spezifischen Kommunikationsbedürfnisse der Teammitglieder, um passende Tools bereitzustellen.
3. Verdeutlichen Sie die Mehrwerte einer WhatsApp-Alternative, indem diese bestmöglich die interne und externe Kommunikation abdeckt.
4. Wählen Sie Lösungen, die sich schnell und automatisch über bestehende Unified Endpoint- oder Mobile Device Management-Systeme einrichten lassen.
5. Integrieren Sie Kommunikationstools nahtlos in Ihre IT-Infrastruktur, um Datensilos aufzubrechen und reibungslose Informationsflüsse zu gewährleisten.
6. Bevorzugen Sie Messaging-Anwendungen deutschsprachiger Anbieter, um Compliance und DSGVO-Konformität sicherzustellen.
7. Behalten Sie stets die Kontrolle, indem Sie ein Administratorenportal für die Benutzerverwaltung, Sicherheitsrichtlinien und Absicherung der Daten nutzen.
8. Sorgen Sie für eine revisionssichere Archivierung von Nachrichten und Daten im Einklang mit Datenschutzrichtlinien.

Lesetipp ③



Lesen Sie mehr über Herausforderungen und Lösungen in der Teamkommunikation in unserem Leitfaden „Business Messenger für eine sichere Team-Kommunikation“

4.

Was muss eine WhatsApp-Alternative speziell in der Pflege- und Gesundheitsbranche bieten?

Benutzererlebnis und Benutzeroberfläche: Der Umgang mit einem alternativen Messenger muss genauso intuitiv und bequem erfolgen können wie bei WhatsApp.

Das Wichtigste ist, dass Teammitglieder bei einer Alternative zu WhatsApp keine Abstriche in Sachen intuitive Nutzung und Look-and-Feel machen müssen. Entsprechend sollte ein Messenger, den das Team auch wirklich als Alternative annimmt, folgende Kriterien erfüllen:

Allgemeine User Experience in Organisationen:

- ✓ **Schnelle und einfache Kommunikation:** Der Austausch von Text, Videos, Bildern sowie Sprachnachrichten und anderen Dateien muss mit wenigen Klicks und in Echtzeit möglich sein.
- ✓ **Benutzererlebnis und Benutzeroberfläche:** Der Umgang mit einem alternativen Messenger muss genauso intuitiv und bequem erfolgen können wie bei WhatsApp.
- ✓ **Professionelle Gruppen-Chats:** Der Messenger sollte neben 1:1-Chats auch Gruppenchats und Broadcasting ermöglichen, inklusive Verteilerlisten, Lesebestätigungen und professioneller Chat-Administration.
- ✓ **Mobile und Desktop-Apps:** Um überall und jederzeit eine reibungslose Kommunikation – unabhängig vom mobilen Endgerät – zu gewährleisten, sollte die Multi-Device-Nutzung als Mobile- und Desktop-App gestattet sein – und dabei synchronisierte und persistente Chats bieten.
- ✓ **Business-Funktionen:** Insbesondere für den Austausch im professionellen Kontext bedarf es zahlreicher weiterer Funktionen, welche die wenigsten Messenger in Gänze abdecken können. Dazu gehören unter

4.

Was muss eine WhatsApp-Alternative speziell in der Pflege- und Gesundheitsbranche bieten?

anderem Videokonferenzen, Umfragen, Live-Standorte, Push-to-Talk, Bildbearbeitung, Alarmierungen und Statusnachrichten für das Priorisieren von Chatbeiträgen.

- ✓ **Zentrales Adressbuch:** Der Messenger sollte den Nutzern ein zentrales Verzeichnis mit allen Kontakten des Unternehmens bereitstellen.
- ✓ **Verwaltung ohne Telefonnummer:** Der Messenger sollte die Möglichkeit bieten, ausländische Pflegekräfte bereits vor ihrer Ankunft in Deutschland, Österreich, der Schweiz oder anderen europäischen Ländern in das Team und die Abläufe zu integrieren. Das kann über die Verknüpfung mit E-Mail-Adressen erfolgen. So entfällt die Notwendigkeit einer Mobilfunknummer.

Datenschutz und Compliance

- ✓ **Eindeutige DSGVO-Konformität:** Dies umfasst neben „Privacy by Design“ beispielsweise, dass keine Daten außerhalb der EU gespeichert und weder Nutzerverhalten noch Metadaten analysiert werden. Viele Messenger bieten zwar starke Datenschutzvorgaben, doch bei US-Anbietern ist und bleibt die Konformität unsicher, weil sie von Angemessenheitsbeschlüssen abhängig ist.
- ✓ **Absolute Datenhoheit:** Für den Betrieb sollten wahlweise Cloud- und On-Premise-Lösungen bereitstehen. Um umfassende Datenhoheit zu gewährleisten, sollte der Messenger Richtlinien für die Aufbewahrungsfristen von Daten bieten. Dadurch haben Organisationen volle Kontrolle, wo und wie lange Daten auf den Endgeräten wie Servern gespeichert werden.

4.

Was muss eine WhatsApp-Alternative speziell in der Pflege- und Gesundheitsbranche bieten?

Geschützte Adressbuchdaten: Der Messenger sollte das Adressbuch der Nutzer nicht speichern. Dies ist auch wichtig für das „Recht auf Vergessenwerden“.

- ✓ **Geschützte Adressbuchdaten:** Der Messenger sollte das Adressbuch der Nutzer nicht speichern. Dies ist auch wichtig für das „Recht auf Vergessenwerden“.
- ✓ **Messaging-Archivierung und Audit Logs:** Um Revisionsicherheit und Compliance sicherzustellen, bedarf es in zahlreichen Fällen einer Protokollierung und zentralen Archivierung von Nachrichten zur Erfüllung von Dokumentationspflichten oder für mögliche Rechtsstreitigkeiten. Audit Logs sollten zudem sämtliche administrative Tätigkeiten der Organisation dokumentieren.

Administration und Sicherheit

- ✓ **Administrationsportal:** Die einfache Nutzerverwaltung, Mandantentrennung, Einrichtung von Kommunikationsregeln und Sicherheits-Richtlinien sowie LDAP/AD-Synchronisation und Nutzungsstatistiken gehören zu einer professionellen Administration einer Organisation.
- ✓ **Integrationsmöglichkeiten:** Für eine professionelle Teamkommunikation kann nicht nur die Integration mit MDM-Lösungen erforderlich sein, sondern auch mit weiteren Tools wie KIS, ERP, CRM oder GIS sowie Chatbots, um Prozesse zu beschleunigen und automatisieren. Dazu benötigt der Messenger entsprechende Schnittstellen.
- ✓ **Durchgehende Verschlüsselung:** Alle Nachrichten und digitalen Inhalte zu verschlüsseln sollte möglich sein, aber auch der Zugriff durch Datenschutzbeauftragte auf die Kommunikation der Teammitglieder, falls dies

4.

Was muss eine WhatsApp-Alternative speziell in der Pflege- und Gesundheitsbranche bieten?

aus Compliance-Gründen erforderlich ist. Wichtig ist eine durchgängige Verschlüsselung, bei der der Messenger-Anbieter keinen Zugriff auf die Nachrichten und Inhalte hat.

- ✓ **Ausfallsicherheit:** Der Messenger sollte höchste Service Level Agreements (SLAs) bieten und maximale Ausfallsicherheit garantieren. Hierzu sollte die Infrastruktur für den Betrieb des Messengers alle notwendigen Zertifizierungen (z. B. ISO 27001, C5) vorweisen können.
- ✓ **Föderation:** Bei Bedarf sollte eine Föderation eine kontrollierte Vernetzung und Kommunikation mit anderen Organisationen ermöglichen – egal, wo der Messenger betrieben wird. ⁴

Sind diese Kriterien erfüllt, kann ein Messenger wirkungsvoll dazu beitragen, die Kommunikation und Zusammenarbeit im Team zu verbessern – und ggf. bestehende UC&C-Tools ergänzen.

Egal ob als Erst- oder Zweitkanal, Pflege- und Gesundheitsdienste schaffen dadurch eine Kommunikation, die alle Mitarbeitenden integriert – beim Patienten, beim Arzt, in der Klinik, im Büro oder im Homeoffice. Und das immer und überall in Echtzeit. Plus:

Mit dem richtigen Messenger können Sie weitere Funktionen nutzen, die den Pflegealltag erleichtern oder das Handeln in schwierigen Situationen beschleunigen – zum Wohle der Patientinnen und Patienten und der Pflegekräfte.

Dabei unterstützen z.B. speziell für den Gesundheitsbereich entwickelte Features wie Notfallalarmierung, Livestandort, Broadcasting oder Verteilerlisten.

Lesetipp ⁴



Welche Maßnahmen wir bei Teamwire genau ergreifen, damit Sie mit unserem Messenger 100%-ig auf der sicheren Seite sind, lesen Sie hier:

4.

Was muss eine WhatsApp-Alternative speziell in der Pflege- und Gesundheitsbranche bieten?

WhatsApp-Alternativen, die sich praktisch bewährt haben

Im Gesundheitswesen vereinfacht ein Messenger wie Teamwire die Kommunikation zwischen Ärzten, Pflegepersonal und Verwaltung.

Er bietet einen sicheren Kanal für den Austausch von Patienteninformationen, Dienstplänen sowie Nachrichten und Anweisungen in Notfallsituationen. Durch die durchgehende Verschlüsselung sind auch sensible Gesundheitsdaten DSGVO-konform geschützt.

Effiziente, datenschutzkonforme Kommunikation ist ein entscheidender Vorteil für Patienten und Mitarbeitende. Wie das im (mobilen) Arbeitsalltag aussieht und welche Vorteile ein sicherer Messenger in der Praxis noch mit sich bringt, möchten wir Ihnen an drei Praxisbeispielen zeigen:

- *adviCura Pflegedienst: Datenschutzkonforme WhatsApp-Alternative ohne Abstriche. adviCura Pflegedienst optimiert mobile Kommunikation mit Teamwire*
- *Taurus Pflegeservice: In 60 Sekunden zum neuen Dienstplan: Wie Teamwire den Pflegealltag entlastet*
- *Medizinischer Dienst Bremen: Mobiles Arbeiten leicht gemacht: Effiziente, datenschutzkonforme Kommunikation – ein entscheidender Vorteil für Patienten und Mitarbeitende*

4.

Was muss eine WhatsApp-Alternative speziell in der Pflege- und Gesundheitsbranche bieten?

Alle Case Studies zum Nachlesen finden Sie [auf unserer Webseite](#).

Hier abschließend eine Übersicht über die einzelnen Kriterien, die herkömmliche Messenger im Vergleich zu Teamwire bieten:

Kriterium (erfüllt ✓/ nicht erfüllt ✗)	Teamwire	WhatsApp	Signal	Telegram
Schnelle Kommunikation	✓	✓	✓	✓
Intuitive Oberfläche	✓	✓	✓	✓
Gruppen-Chats	✓	✓	✓	✓
Mobile- & Desktop-Apps	✓	✓	✓	✓
Bandbreite an Business-Funktionen	✓	✗	✗	✗
Zentrales Adressbuch	✓	✗	✗	✗
100 % DSGVO-Konformität	✓	✗	✗	✗
Absolute Datenhoheit	✓	✗	✗	✗
Geschützte Adressbuchdaten	✓	✗	✗	✗
Messaging-Archivierung	✓	✗	✗	✗
Administrationsportal	✓	✗	✗	✗
Integrationsmöglichkeiten	✓	✗	✗	✗
Durchgehende Verschlüsselung	✓	✓	✓	✗*
Ausfallsicherheit	✓	✗	✗	✗
Föderation	✓	✗	✗	✗

* (nur Secret-Chats)

Fazit: Ohne sichere Kommunikation kein sicheres Gesundheitswesen

Die digitale Kommunikation in der Gesundheits- und Pflegebranche steht vor einem Wandel. Während WhatsApp im privaten Bereich als schnelle und intuitive Lösung gilt, birgt es im professionellen Umfeld erhebliche Risiken:

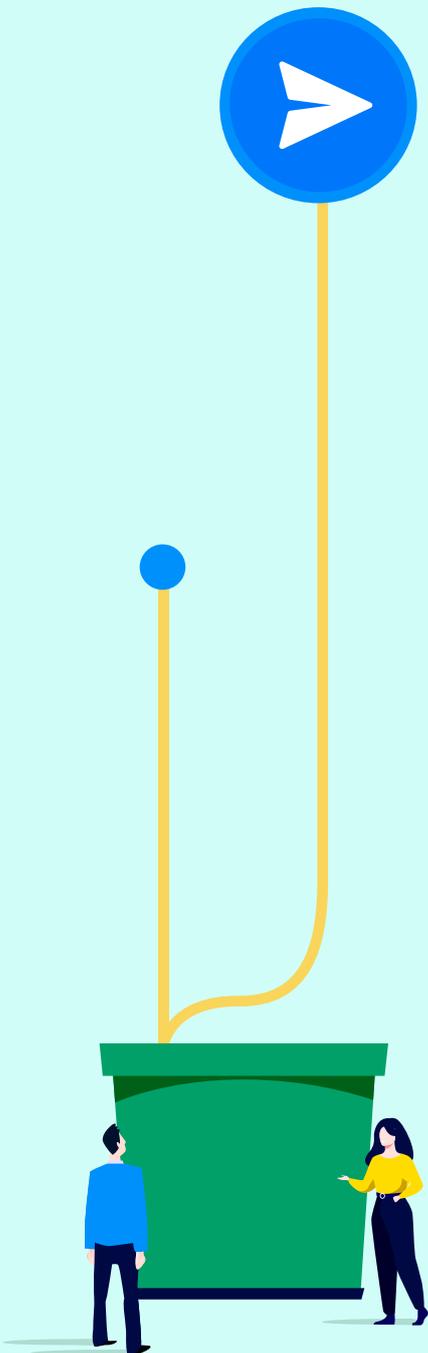
Datenschutzverstöße, fehlende Sicherheitsmechanismen und die mangelnde Anpassung an branchenspezifische Anforderungen machen es zu einem ungeeigneten Werkzeug für Pflegeeinrichtungen und medizinische Dienste.

Gleichzeitig erfordert der Pflegealltag eine reibungslos funktionierende und sofort verfügbare Kommunikation. Pflegekräfte müssen sich schnell abstimmen, um Patienteninformationen sicher weiterzugeben, Notfälle zu bewältigen oder Dienstpläne anzupassen.

Die Nutzung einer Consumer-App wie WhatsApp kann hier zu schwerwiegenden Compliance-Verstößen und erheblichen Sicherheitsrisiken führen.

Mit einer datenschutzkonformen und speziell für den professionellen Einsatz entwickelten Lösung lassen sich diese Herausforderungen meistern.

Nutzen Sie daher einen Messenger, der eine sichere, DSGVO-konforme Umgebung bietet, die sowohl die schnelle Kommunikation als auch die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben ermöglicht.



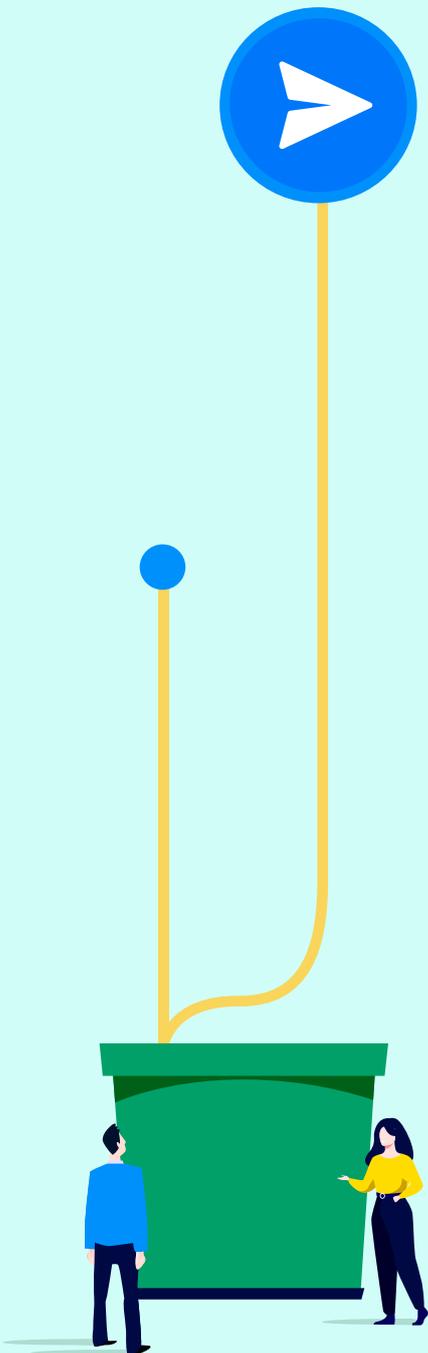
Funktionen wie verschlüsselte (Gruppen-)Chats, Notfallbenachrichtigungen, sichere Dateiübertragung und zentrale Administration sorgen für einen optimierten Ablauf in Pflege- und Gesundheitseinrichtungen.

Warum jetzt handeln?

Die gesetzlichen Anforderungen an Datenschutz und IT-Sicherheit steigen kontinuierlich. Gleichzeitig wächst der Bedarf an digitalen Lösungen, die den Arbeitsalltag erleichtern, Prozesse effizienter gestalten und eine reibungslose Abstimmung ermöglichen. Der Wechsel zu einem sicheren Business Messenger ist daher keine Option, sondern mehr und mehr eine Notwendigkeit.

Mit Teamwire setzen Pflege- und Gesundheitsdienste auf eine moderne, sichere und effektive Kommunikationslösung, die speziell für ihre Anforderungen entwickelt wurde. Damit sind Einrichtungen bestens für die Zukunft gerüstet und gewährleisten eine sichere, effiziente und DSGVO-konforme Kommunikation – jederzeit und überall.

Mit dem passenden Messenger sind Organisationen schon heute bestens für die Zukunft gerüstet.



Über Teamwire

Die Teamwire GmbH hat sich mit der gleichnamigen Business Messenger App auf die sichere, einfache und schnelle Kommunikation über Text- und Sprachnachrichten sowie Videotelefonie spezialisiert. Weitere speziell entwickelte Funktionen wie Notfallalarmierung oder Livestandort machen den Messenger perfekt für seine unterschiedlichen Einsatzbereiche.

Das 2014 gegründete Unternehmen mit Hauptsitz in München hilft Unternehmen, Behörden, Blaulicht-Organisationen und dem Gesundheitswesen, die Produktivität und Ergebnisse der mobilen Zusammenarbeit zu verbessern.

Der Business Messenger bietet innovative Funktionen, die auf die Anwendungsfälle von Unternehmen mit vielen mobilen Arbeitskräften abgestimmt sind, und gewährleistet dabei eine professionelle Administration und höchste Sicherheitsanforderungen. Das Unternehmen erfüllt alle europäischen Datenschutzanforderungen und die DSGVO. Außerdem ist der Teamwire Messenger ISO 27001-zertifiziert. Und die Server, auf denen die Software gehostet wird, sind mit einem BSI-C5-Zertifikat versehen.

Zahlreiche Kunden vertrauen auf Teamwire. Darunter die Hälfte der deutschen Polizei, das Bundesministerium für Arbeit und Soziales, das Klinikum Chemnitz, das Landeskrankenhaus Andernach, Dataport, die Städte Nürnberg, Kleve und Zirndorf, Vodafone sowie viele Pflegeservices in DACH.

[teamwire.eu](https://www.teamwire.eu)

Imprint

Herausgeber

Teamwire GmbH
Tittmoninger Straße 11
81679 München

teamwire.eu

E-mail: info@teamwire.eu

© Teamwire GmbH, 2025

Alle Rechte vorbehalten – einschließlich der, welche die Vervielfältigung, Bearbeitung, Verbreitung und jede Art der Verwertung der Inhalte dieses Dokumentes oder Teile davon außerhalb der Grenzen des Urheberrechtes betreffen. Handlungen in diesem Sinne bedürfen der schriftlichen Zustimmung durch Teamwire. Teamwire behält sich das Recht vor, Aktualisierungen und Änderungen der Inhalte vorzunehmen. Sämtliche Daten und Inhalte, die auf Screenshots, Grafiken und weiterem Bildmaterial sichtbar sind, dienen lediglich zur Demonstration. Für den Inhalt dieser Darstellung übernimmt Teamwire keine Gewähr.

Geschäftsführung:

Tobias Stepan
Registergericht: Amtsgericht München
HRB 187102

Konzeption

Tobias Stepan, Teamwire GmbH, teamwire.eu
Katja Dreißig und Jennifer Köhler, Möller
Horcher Kommunikation GmbH,
moeller-horcher.de

Text

Jennifer Köhler, Möller Horcher
Kommunikation GmbH,
moeller-horcher.de

Stephanie Strohmeier,
Teamwire GmbH, teamwire.eu

Layout & Grafik

Salva González, Pilar Sabogal,
Teamwire GmbH, teamwire.eu

Ausgabe 3

Die Inhalte des Whitepapers wurden mit größter Sorgfalt erstellt. Für die Richtigkeit, Vollständigkeit und Aktualität können wir jedoch keine Gewähr übernehmen.

© Teamwire GmbH, 2025