



## Social Media Guidelines der Waldburg-Zeil Kliniken

### ■ Einführung

Kommunikation in Online-Netzwerken spielt eine immer größere Rolle für jeden Einzelnen wie auch für Unternehmen, insbesondere im so genannten „Web 2.0“ bzw. auf Social-Media-Plattformen (z. B. Facebook, Google+, Twitter, XING). Die Waldburg-Zeil Kliniken haben eine Social Media Strategie entwickelt und engagieren sich in sozialen Medien.



Schon heute sind außerdem zahlreiche Mitarbeiter im Internet auf verschiedenen Plattformen aktiv und veröffentlichen Informationen, die ggfs. auch in Bezug zu den Waldburg-Zeil Kliniken stehen.

Nachfolgende Social Media Guidelines sollen eine Hilfestellung für den einzelnen Mitarbeiter sein, der sich

in den verschiedenen Portalen und Netzwerken bewegt.

Die Social Media Guidelines ersetzen nicht die weiteren Vorgaben bezüglich des Datenschutzes, denen alle Mitarbeiter der Waldburg-Zeil Kliniken unterliegen; die Richtlinien sollen eine ergänzende Erläuterung und Empfehlung zu den Besonderheiten von Online-Medien und den damit verbundenen Verhaltensregeln darstellen.

Grundsätzlich sind insbesondere der Schutz von Informationen und Daten rund um Patienten, Mitarbeiter und das Gesamtunternehmen in allen Lebenslagen – im persönlichen Gespräch wie auch in der Online-Kommunikation – zu beachten.

### ■ Richtlinien, Empfehlungen und Verhaltenstipps für Mitarbeiter in Sozialen Netzwerken

Um Mitarbeiter als Nutzer von Online-Medien zu schützen und vor negativen Auswirkungen persönlicher wie dienstlicher Natur zu bewahren, sind folgende Grundverhaltensregeln neben Vorschriften und Richtlinien der Waldburg-Zeil Kliniken zu empfehlen:

- Sie übernehmen Verantwortung, wenn Sie sich öffentlich äußern

Für ihre Meinungsäußerungen sind alle Mitarbeiter immer selbst verantwortlich. Jede Veröffentlichung kann über kurz oder lang von Vorgesetzten, Kollegen oder ehemaligen Mitarbeitern, Patienten sowie von Geschäftspartnern, Bloggern oder Journalisten gelesen werden. Auch als privat verstandene Äußerungen werden öffentlich. Der bewusste Umgang mit dieser Verantwortung ist von entscheidender Bedeutung.

Selbstverständlich sind Äußerungen rein privater Natur weiterhin Privatsache. Für Äußerungen zum Unternehmen „Waldburg-Zeil Kliniken“ hingegen empfehlen wir für Mitarbeiter diese Social Media Guidelines.

- bleiben Sie authentisch und transparent

Wenn Mitarbeiter sich ohne Auftrag der Waldburg-Zeil Kliniken in Social Media zu einem Thema des Klinikverbundes äußern, sollen sie verdeutlichen, dass sie ihre persönliche Meinung vertreten und nicht für die Waldburg-Zeil Kliniken sprechen. Die Formulierung „ich“ statt „wir“ sollte

daher Anwendung finden. Hinweise im Impressum persönlicher Blogs oder in den Profilbeschreibungen verschiedener Benutzerkonten von Social Networks sind hilfreich, um die private Nutzung erkennbar zu machen. Darüber hinaus sollten sich Mitarbeiter in sozialen Netzwerken mit vollständigem Vor- und Nachnamen zu erkennen geben. Für die Leser ist es besser, über die Identität des Verfassers Klarheit zu haben.

- **beachten Sie die rechtlichen Rahmenbedingungen**

Auch das Internet und soziale Netzwerke sind kein rechtsfreier Raum. Man unterliegt dort – wie überall im Leben – Gesetzen und Verträgen (z. B. als Mitarbeiter der Waldburg-Zeil Kliniken oder als Internetnutzer mit der Internetplattform selbst).

Verstöße gegen Verträge, Vorschriften und Gesetze können arbeitsrechtliche sowie strafrechtliche Folgen haben. Darüber hinaus können Mitarbeiter im Rahmen der bestehenden Regelungen für die durch ihr pflichtwidriges Handeln entstandenen Schäden in Regress genommen werden.

- **Geheimnisse sind geheim. Interna bleiben intern**

Offizielle Mitteilungen des Unternehmens erfolgen ausschließlich durch die Geschäftsführung, den Geschäftsbereich Marketing/PR oder explizit bestimmte Personen nach festgelegten, optischen und inhaltlichen Standards. Bereits veröffentlichte Informationen der Waldburg-Zeil Kliniken dürfen auch von Mitarbeitern eigenständig weiterverbreitet werden (z. B. Pressemitteilungen, Veranstaltungshinweise).

Geschäfts- und Betriebsgeheimnisse, Informationen zu Patienten und Mitarbeitern, Projekten sowie Finanzdaten und alle anderen vertraulichen Inhalte dürfen nicht veröffentlicht werden. Es gelten Geheimhaltungsvereinbarungen und Verschwiegenheitserklärungen.

Sind Mitarbeiter unsicher, fragen sie am besten ihren Vorgesetzten. Im Zweifelsfall entscheidet der Geschäftsbereich Marketing/PR im Auftrag der Geschäftsführung über die Veröffentlichung von offiziellen Informationen. Insbesondere der Datenschutz muss zwingend beachtet werden.

- **Lob und Kritik sind wünschenswert**

Wenn Mitarbeitern etwas missfällt, sollten diese Themen intern mit den jeweiligen Fachbereichen oder mit den Vorgesetzten angesprochen werden. Konstruktive Verbesserungsvorschläge sind von allen Mitarbeitern ausdrücklich erwünscht. Bitte beachten Sie jedoch, dass eine öffentliche Kritik durch Mitarbeiter die Leistungen sowie die Waldburg-Zeil Kliniken insgesamt vor Patienten, Geschäftspartnern, Journalisten und selbst vor anderen Mitarbeitern in einem schlechten Licht erscheinen lassen kann. Denn öffentliche Beiträge bestehen oft sehr lange und müssen daher besonnen formuliert sein; gerade der respektvolle Umgang ist von enormer Bedeutung.

- **Presseanfragen beantwortet der Geschäftsbereich Marketing/PR**

Auch Journalisten recherchieren in Social Media. Hier gilt: Nur durch die Geschäftsführung bzw. durch der in seinem Auftrag handelnde Geschäfts-

bereich Marketing/PR dürfen sich gegenüber Medienvertretern äußern. Anfragen sind daher entsprechend intern weiterzuleiten. Es gelten die entsprechenden Bestimmungen aus dem Pressehandbuch der Waldburg-Zeil Kliniken, welches über den PR-Koordinator in jeder Einrichtung eingesehen werden kann.

- **Offizielle Social Media Nutzung bzw. Errichtung von Communities**

Grundsätzlich werden alle offiziellen Social Media Aktivitäten wie Plattformen, etc. der Waldburg-Zeil Kliniken ausschließlich durch den Geschäftsbereich Marketing/PR und von dieser Stelle im Auftrag der Geschäftsführung ausdrücklich autorisierten Personen betreut.

- **Ansprechpartner für Rückfragen**

Für Rückfragen rund um die Social Media Guidelines steht der Geschäftsbereich Marketing/PR unter [marketing@wz-kliniken.de](mailto:marketing@wz-kliniken.de), Telefon +49 (0) 7562 71-1136 zur Verfügung.

- **Ergänzende Informationen**

Die Waldburg-Zeil Kliniken verpflichten sich, in regelmäßigen Abständen öffentliche Schulungen zum Umgang mit den sozialen Medien anzubieten.

Isny-Neutrauchburg, 26. November 2012