



Spitex Verband Schweiz

Social Media Guidelines des Spitex Verbandes Schweiz

Ausgangslage und Zielsetzung

Die Präsidentinnen und Präsidenten der Kantonalverbände haben den Wunsch nach Social Media Guidelines geäussert. Der Spitex Verband Schweiz fasst deshalb die wichtigsten Anforderungspunkte für einen möglichen Auftritt in sozialen Netzwerken (z.B. Facebook, Twitter) zusammen und stellt diese den Kantonalverbänden und Basisorganisationen anschliessend zur Verfügung. Hierfür hat sich der Dachverband mit Vertreterinnen und Vertretern des Spitex-Städtetreff abgesprochen, da dieser dasselbe Ziel verfolgt. Ausserdem wird das Thema Social Media in das zu überarbeitende Kommunikationskonzept des Spitex Verbandes Schweiz einfließen.

Einbettung in ein übergeordnetes Kommunikationskonzept

Social Media dürfen nicht als gesonderte Kanäle betrachtet werden. Es ist unabdingbar, dass sie von Anfang an in die übergeordnete Unternehmenskommunikation einfließen. Folgende Fragen stehen dabei im Vordergrund:

- Wann werden Social Media, wann klassische Kanäle eingesetzt?
- An welche Zielgruppe/n richtet man sich? Mit welchen Zielsetzungen (Personalrekrutierung, Imagepflege etc.)?

Was sind Social Media?

Unter Social Media sind Online-Kommunikationskanäle resp. soziale Netzwerke wie z.B. Facebook, Twitter, Youtube, Instagram, Google+, zu verstehen. Auf den diversen Social-Media-Kanälen können Beiträge kommentiert, geteilt und „geliked“ werden. Es ist zu prüfen, welche Kanäle zu welchem Zweck genutzt werden sollen.

Wie werden Social Media genutzt?

Social Media ist ein Dialoginstrument. Demzufolge müssen **Ressourcen** zur Verfügung stehen, um die gewählten Kanäle professionell zu betreuen:

- Der Dialog muss **kontinuierlich** geführt werden.
- Eigene Beiträge müssen verfasst werden.
- Andere Beiträge müssen kommentiert oder geteilt werden.
- Eine permanente/adäquate Bewirtschaftung der Kommentare und Beiträge muss gewährleistet sein.



Spitex Verband Schweiz

Social Media Guidelines

Social Media Guidelines sollen das Bewusstsein aller Beteiligten für diese Kommunikationskanäle schärfen. Die Mitarbeiter/innen und Geschäftsleiter/innen der NPO-Spitex sollen für das Thema sensibilisiert und auf die definierten Spielregeln hingewiesen werden.

1. Das Redaktionskonzept

Der Spitex Verband Schweiz empfiehlt, ein Redaktionskonzept zu erstellen, um einen verantwortungsvollen Umgang mit Social Media zu fördern. Das Konzept klärt folgende Fragen:

- Wer hat welche Befugnis, wer ist die Kontrollinstanz?
- Welche Inhalte werden in welchen Kanälen publiziert?
- In welchem Intervall wird gepostet?
- Wer beantwortet die Kommentare?

2. Verantwortlichkeit

Das Fachwissen im Umgang mit Social Media ist zwingend. Die verantwortlichen Personen müssen immer „dialogbereit“ sein. Thematische Absprachen mit Entscheidungsträger/innen sind notwendig. Die Verantwortung für den Social Media-Auftritt obliegt der dafür zuständigen Person. Es können weitere Mitarbeitende für den Einsatz autorisiert werden. Aktiv sind ausschliesslich die dafür bestimmten Personen, die auch die entsprechenden Berechtigungen haben.

3. Internas vertraulich behandeln, denn Internes bleibt intern

Bemerkungen über interne Projekte (ob abgeschlossene oder nicht), Probleme oder Fortschritte sind vertraulich zu behandeln und gehören nicht in die sozialen Medien. Es ist untersagt, dass vertrauliche Informationen an die Öffentlichkeit gelangen.

4. Persönlichkeitsschutz und Bildrecht

Der Persönlichkeitsschutz von Mitarbeitenden und Klient/innen muss jederzeit gewährleistet sein. Bildrechte sind vor dem Veröffentlichen der Fotos zu klären.

5. Sprache

Die Beiträge sind in einem korrekten, angemessenen und gut verständlichen Stil zu verfassen. Die allgemeinen Grundsätze sind einzuhalten:

- Keine Inhalte die beleidigend, rufschädigend, persönlichkeitsverletzend, rassistisch, vulgär oder sexistisch sind
- Keine Aussagen, die der Spitex schaden



Spitex Verband Schweiz

6. Kommentare

Nur berechnigte Personen dürfen externe Beiträge kommentieren. Kommentare dürfen nicht gelöscht werden, nur weil User/innen anderer Meinung sind oder etwas kritisieren – ausser der Beitrag ist: beleidigend, rassistisch, sexistisch oder persönlichkeitsverletzend. Die Kommentare sind respektvoll, sachlich und höflich zu beantworten.

7. Prinzipien für den Privatgebrauch

Spitex-Mitarbeitenden ist es untersagt, in ihren privaten Profilen im Namen der Spitex aufzutreten.

21.11.2014 /LP