

*Hinweis: Der folgende Vorschlag für eine Dienstvereinbarung dient lediglich zur Orientierung. Das Muster sollte stets an die Gegebenheiten und die tatsächlichen Verhältnisse angepasst werden.*

Muster-  
**Dienstvereinbarung**  
**zur Nutzung der nooa Plattform**

Zwischen \_\_\_\_\_, vertreten durch

und

der Mitarbeitervertretung \_\_\_\_\_, vertreten durch

wird folgende Dienstvereinbarung zur Nutzung der nooa Plattform geschlossen:

**Präambel**

- (1) Wir stimmen darüber ein, dass eine Entlastung notwendig ist um langfristig den Anforderungen der Belegschaft, der Klienten sowie der Einrichtung entsprechen zu können. Dafür setzen wir die nooa Plattform ein.
- (2) Die nooa Plattform bietet eine Komplettlösung für Kommunikation, Organisation und Koordination in der Pflege. Mit der nooa Plattform erhalten wir alle Funktionen zur zentralen Kommunikation, Organisation und Koordination in nur einem Tool, das sich nahtlos in den Pflegealltag integrieren lässt.
- (3) Das Unternehmen nooa GmbH mit Sitz in Deutschland unterliegt der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Es nimmt den Schutz unserer persönlichen Daten sehr ernst und behandelt unsere personenbezogenen Daten vertraulich und entsprechend den gesetzlichen Datenschutz-Vorschriften. Der Standort der Server ist in Deutschland. Die Informationen werden nicht an Dritte weitergegeben und zu Werbezwecken verkauft. Die nooa GmbH greift auf keine privaten Kontakte und Dateien zu. Wie unsere Daten geschützt werden, kann man in der Datenschutzerklärung der Plattform nachlesen.

**§ 1**

**Ziele**

- (1) Die nooa Plattform soll in erster Linie eine Entlastung für alle sein. Die Ziele sind insbesondere:
  - a) Optimierung und Entlastung in der Kommunikation
  - b) Steigerung der Effizienz in den Prozessen zur Entlastung der Mitarbeiter
  - c) Einhaltung aller Datenschutzrichtlinien
  - d) Bessere Trennung von Privatem und Beruflichem
  - e) Erhöhung der Transparenz und Erreichbarkeit
  - f) Bessere Versorgung unserer Klienten
  - g)

## **§ 2**

### **Einsatz**

- (1) Die nooa Plattform wird  unternehmensweit/  im Bereich Pflege/  in der Hauswirtschaft/  für die Zentralisierung der Kommunikation eingesetzt.
- (2) Über sie sollen alle arbeitsorganisatorischen Informationen geteilt werden. Dies sind wesentliche Informationen zu Touren und Einsätzen, zur Versorgung der Klienten oder zum Beispiel zu Änderungen, die nicht dringlich sind und sofortigen Handlungsbedarf bedürfen. Dringliche Informationen mit sofortigem Handlungsbedarf müssen telefonisch weitergegeben werden. Da die Plattform alle Datenschutzrichtlinien einhält, dürfen auch Namen und Diagnosen der Klienten genannt werden.
- (3) Ein Nutzer kann über Administratoren angelegt und verwaltet werden. Jedem Nutzer wird automatisch eine nooa ID zugeordnet. Das Passwort legt der Nutzer für sich individuell fest. Mit der nooa ID und dem Passwort kann sich der Nutzer in seinem persönlichen Nutzerkonto anmelden.
- (4) Die nooa Plattform kann von jedem Endgerät mit einer Internetverbindung aufgerufen werden, z.B. von einem Rechner, Notebook oder Smartphone.  
Auf einem Rechner oder Notebook kann sie über einen Browser-Link aufgerufen werden.  
 Für Smartphones steht eine mobile App zum Herunterladen über den App Store für iPhones oder den Play Store für Android-Geräte zur Verfügung/  Für Smartphones kann die Lösung über eine App-Datei (.apk/.ipa) auf das Endgerät heruntergeladen werden.
- (5)  Die App wird auf allen Dienst-Smartphones installiert.  Für die optimale Nutzung und Entlastung der Mitarbeiter ist es sinnvoll, dass diese App auch auf den privaten Smartphones installiert wird.

## **§ 3**

### **Erreichbarkeit und Reaktionsgeschwindigkeit**

- (1) In den Einstellungen der nooa Plattform kann definiert werden, ob man angemeldet bleiben und optisch und akustisch informiert werden möchte, wenn neue Nachrichten eingehen. Während des Urlaubes, Freizeitausgleiches und freien Tagen können Nutzer sich abmelden und bekommen somit keine Benachrichtigungen über neue Informationen. Dadurch kann der Erholungswert gesteigert werden und die Trennung von Beruf und Privatem wird gewahrt.
- (2) Es wird davon ausgegangen, dass Benachrichtigungen während des Dienstes, aber nicht in der Pause und nicht im Haushalt des Klienten, gelesen werden, wenn die Zeit es zulässt. Idealerweise sollte mindestens  3-mal am Tag/  vor der Tour und nach der Tour/ zu Dienstbeginn und nach Dienstende/ geprüft werden, ob Benachrichtigungen eingegangen sind. Die Reaktionsgeschwindigkeit während der Arbeitsphase beträgt max. 12 Stunden.

## **§ 4**

### **Anwendungsbereiche**

- (1) Damit die nooa Plattform eine Entlastung darstellt, ist es wichtig, dass nur solche Informationen geteilt und weitergegeben werden, welche die Arbeit erleichtern. Neben Textnachrichten können Dateien, Bilder und auch Emojis versendet werden.

(2) Es gibt insgesamt drei Bereiche in der App, die sich in der Funktionalität unterscheiden.

### (3) Pinnwände

#### a) Funktion

- i. Eine Pinnwand ist eine Kommunikationsgruppe, der mehrere Mitarbeiter zugeordnet werden. Sie wird in Form einer Kachel abgebildet. Jeder Mitarbeiter sieht nur die Kacheln, denen er zugeordnet ist.
- ii. Es werden den Anforderungen und Bedürfnissen entsprechend Pinnwände erstellt und der Zweck definiert mit dem Ziel, dass nur die Mitarbeitenden Informationen erhalten, die sie betreffen.
- iii. Es gibt interne und externe Pinnwände. Auf externen Pinnwänden können Gruppennachrichten mit Netzwerkpartnern geteilt werden, die auch die nooa Plattform nutzen, zum Beispiel Ärzte oder Apotheken.

#### b) Sinnvolle Anwendungen

- i. Intern: Digitales Schwarzes Brett, digitales Übergabebuch für den gesamten Pflegedienst oder für bestimmte Touren, Informations-Plattformen für Teams oder Bereiche wie Hauswirtschaft oder Klientenanfragen.
- ii. Mit Netzwerkpartnern: Verordnungsmanagement mit Ärzten, Medikamentenmanagement mit Apotheken, Bestellungen von Essen auf Rädern für Klienten, Entlassmanagement mit Krankenhäusern, Abstimmungen mit anderen Pflegediensten bezüglich Personalengpässen und Klientenübernahmen, Abstimmungen mit Nachbarschaftshilfen oder Pflegestützpunkten.

#### c) Beispiele

- i. Gruppennachricht an Tour: "Bitte bei Herrn Pauli heute Abend eine halbe Stunde später kommen."
- ii. Gruppennachricht an Hauswirtschaft: "Neue Anfrage in Neustadt für dienstags um 10:30 Uhr. Wer kann übernehmen?"
- iii. Gruppennachricht von Krankenhaus: "Am Freitag werden 3 Klienten entlassen."

### (4) Nachrichten

#### a) Funktion

- i. In diesem Bereich können Mitarbeiter untereinander oder mit Netzwerkpartnern direkt eins zu eins kommunizieren.
- ii. Der Chat-Verlauf kann jederzeit nachvollzogen werden und man kann sehen, wenn die eigene Nachricht von dem Empfänger gelesen wurde.

#### b) Sinnvolle Anwendungen

- i. Diese Funktion ersetzt alle bisherigen Messenger oder SMS-Nachricht. Das bedeutet, dass alles, was eine Frage oder Information an eine bestimmte Person darstellt und andere Nutzer nicht weiterbringt oder angeht, über eine Direktnachricht geteilt wird.

#### c) Beispiele

- i. "Ich habe einen Neuzugang für dich und müsste dir ein paar Infos dazu geben, wann bist du am besten erreichbar?"

- ii. "Die Tochter von Herrn Pauli hat Fragen zum Entlastungsbetrag. Sie wird dich heute anrufen."
- iii. "Anbei das Foto von Frau Müllers Wunde."

#### (5) Zettelwirtschaft

##### a) Funktion

- i. In der Zettelwirtschaft können digitale Post-Its erstellt werden. Der Vorteil von digitalen Post-Its ist, dass diese übersichtlich darstellt und leicht zugänglich sind und nicht verloren gehen.
- ii. Es können sowohl Notizen als auch Aufgaben, die zu erledigen sind, festgehalten werden.
- iii. Man kann diese Post-Its sich selbst oder einem anderen Mitarbeiter zuweisen.
- iv. Darüber hinaus kann ein Fälligkeitsdatum gesetzt werden. Somit wird man automatisch erinnert, wenn eine Aufgabe fällig ist. Sobald die Aufgabe erledigt ist oder die Notiz nicht mehr benötigt wird, ist der Status auf "Erledigt" zu setzen. Der Versender sieht dann, dass die Aufgabe vom Empfänger bearbeitet wurde. Somit haben der Verfasser und der Empfänger einen Überblick, welche Aufgaben noch offen und bis wann diese zu erledigen sind. Es gibt auch Filtermöglichkeiten, die ein effizientes Arbeiten fördern.

##### b) Sinnvolle Anwendungen

- i. Abholen von Verordnungen beim Arzt, Anrufen von Angehörigen, Anpassung von Angeboten, Vereinbarungen von Beratungsterminen, Aktualisieren des Dienstplans oder Vorbeibringen von Schlüsseln

##### c) Beispiele

- i. "Auf dem Weg zur Station bei Dr. Stefan VO von Frau Meier abholen."
- ii. "Die Tochter von Herrn Schneider bittet um Rückruf."
- iii. "Bitte bis Freitag um 12:00 Uhr Verfügbarkeiten für den nächsten Monat zukommen lassen."

## § 5

### Inkrafttreten und Laufzeit

Die Dienstvereinbarung tritt am \_\_\_\_\_ in Kraft und verlängert sich automatisch um ein weiteres Jahr. Die Vereinbarung kann jährlich zum 31. Dezember gekündigt werden. Die Kündigungsfrist beträgt drei Monate zum Jahresende. Änderungen dieser Vereinbarung bedürfen der Schriftform.

Ort, Datum

Vertretung des Unternehmens

Mitarbeitervertretung