

5/2020 Oktober

C 51932

# *forum*

*Hals-, Nasen-, Ohrenheilkunde*



**omnimed**  
[www.omnimedonline.de](http://www.omnimedonline.de)

# Datensichere WhatsApp-Alternativen

Joachim Draws<sup>1</sup>, Stefan Schädler<sup>2</sup>

## Einleitung

Seit der Veröffentlichung von WhatsApp im Jahr 2009 durch Jan Koum und Brian Acton hat sich dieser Instant-Messenger weltweit rasant verbreitet. Zwischenzeitlich sind zahlreiche weitere Messenger hinzugekommen. In Deutschland nutzen 58 Millionen Menschen WhatsApp (2). Relativ früh wurden Sicherheitsbedenken bei Verwendung dieses Messenger geäußert. In der Folge kamen dann auch datensichere Messenger auf den Markt. Der verbreitetste datensichere Messenger ist Threema, mit 6 Millionen Nutzern in Deutschland (2).

Im weiteren Verlauf wurden auch spezielle Messenger-Dienste für die Verwendung in der Medizin entwickelt, die als Medical-Messenger bezeichnet werden können. Hier sind zum Beispiel Siilo, MediOne und Doctorsgate exemplarisch zu nennen. Die einzelnen Messenger unterscheiden sich erheblich in ihren Zielgruppen und Anwendungsmöglichkeiten.

Gemeinsam ist ihnen jedoch, dass sie selbst angeben, die europäischen Datenschutzgrundverordnung (EU-DSGVO) zu beachten. Dennoch sind für ihre Anwendung in der einzelnen Praxis oder Klinik organisatorische und administrative Vorschriften umzusetzen, bevor diese Messenger in der Patientenversorgung DSGVO-konform eingesetzt werden können. Diese Regelungen wurden für Deutschland am 7. November 2019 von der Datenschutzkonferenz (DSK) des Bundes und der

<sup>1</sup> Praxis für Hals-Nasen-Ohrenheilkunde, Celle  
<sup>2</sup> Praxis für Physiotherapie, Sumiswald, Schweiz

Länder in einem »White Paper« beschrieben (1).

## Grundlagen

Die Grundlage medizinischen Handelns ist Kommunikation. Dies beginnt mit der Anamnese und der Beratung von Patienten, Rückfragen der Patienten und interkollegialem Austausch zwischen allen an der Behandlung beteiligten Personen. Kommunikation zwischen Menschen kann in synchrone und asynchrone Kommunikation unterteilt werden.

Synchrone Kommunikation ist zum Beispiel ein Gespräch oder ein Telefonat. Um miteinander zu kommunizieren, müssen alle Beteiligten ihren Tagesablauf synchronisieren und sich zum Gespräch treffen. Dies führt zwangsläufig zu Zeitverlusten, wie zum Beispiel der Anfahrtsweg oder das Warten in einer Telefonschleife. Andererseits können Rückfragen im Gespräch sofort beantwortet werden und in der Diskussion ergeben sich neue Lösungsansätze.

Bei der asynchronen Kommunikation verfasst der Absender seine Nachricht zu einem ihm angenehmen Zeitpunkt. Der Empfänger wiederum nimmt die Mitteilung zu einer Zeit zur Kenntnis, die gut in seinen Tagesablauf passt.

Die älteste Form der asynchronen Kommunikation ist der Brief. Brief und Fax erlauben aber nur die Übermittlung von Text. Audio-Nachrichten auf dem Anrufbeantworter sind zeitlich beschränkt und erlauben nur die Weiterleitung von Ton. Der große Vorteil von Messenger-Diensten ist die asynchrone Übermittlung von Textnachrichten, Audio-, Bild- und Videoauf-

nahmen. Damit ergeben sich zahlreiche Vorteile für die Kommunikation zwischen Patienten und Heilberuflern wie auch in der Kommunikation von Heilberuflern untereinander.

## Fallbeispiele

### Fallbeispiel 1: Praxis/Patient

In diesem Fall wurde eine persönliche Wiedervorstellung der Patientin in der Praxis, zur Verlaufskontrolle, durch die Anwendung des MediOne-Messengers gespart. Die Patientin musste nicht anreisen (ca. 1 Stunde Fahrzeit zur Praxis und wieder zurück zzgl. Wartezeit im Wartezimmer). Die Praxis konnte den frei gebliebenen Termin anderweitig vergeben.

Ein Vater stellte seine 6-jährige Tochter erstmalig im August 2019 vor. Seit Jahren trat eine rezidivierende Schwellung links präaurikulär auf (Abb. 1a). Unter einer antibiotischen Behandlung, teilweise aber auch spontan, klang die Schwellung regelhaft innerhalb weniger Tage ab.

### Initialer Befund

Die Diagnose lautete: Akut infizierte, präaurikuläre Fistel. Es bestand eine elektive Operationsindikation und die Patientin wurde stationär eingewiesen. Zur Behandlung der jetzt akuten Infektion erfolgte eine kalkulierte Antibiotikatherapie.

Noch in der Praxis lud sich der Vater MediOne auf sein Handy und die medizinische Fachangestellte (MFA) führte eine Verifizierung des Mobiltelefons durch. Dabei wird ein auf dem Handy des Nutzers von MediOne generierter QR-Code mit dem Praxis-eigenen Handy gescannt. Dadurch ist gewähr-

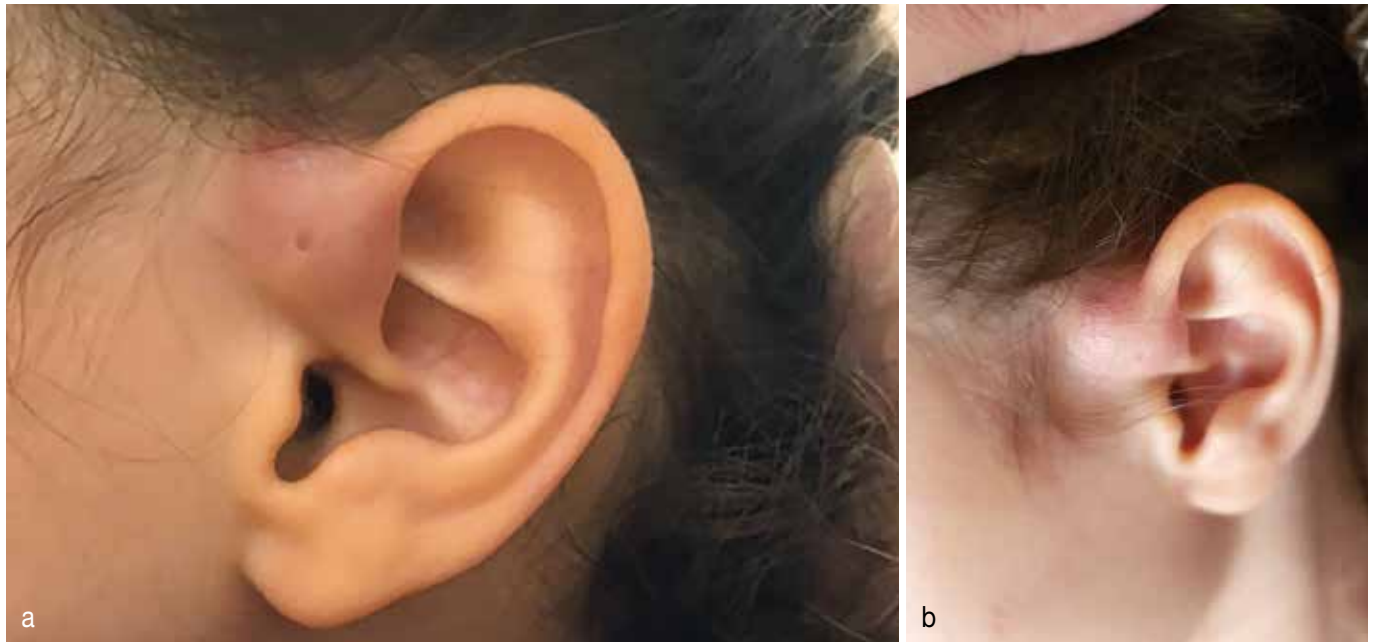


Abb. 1a und b: Fallbeispiel 1. a) Befund bei Vorstellung, b) Befund während des Behandlungsverlaufs

leistet, dass Nachrichten von diesem Handy auch eindeutig einem bestimmten Absender zugeordnet werden können.

Nach drei Tagen berichtete der Vater per Textnachricht über MediOne das subjektive Befinden des Kindes und sandte ein Foto des Lokalbefunds an die Praxis (Abb. 1b). Foto und Verlauf wurden vom Arzt befundet. Die MFA übermittelte die Antwort des Arztes an die Eltern und übertrug die gesamte Messenger-Kommunikation zur Dokumentation in die Karteikarte des Patienten.

#### Fallbeispiel 2 (Hausarzt/Facharzt)

Auch hier sparte der Patient lange Anfahrtswege zum Facharzt. Der Facharzt erfuhr eine Entlastung seiner Sprechstunde und der Hausarzt konnte, nach Video-Anleitung durch den Facharzt, aktiv an der Versorgung seines Patienten teilnehmen.

Ein Hausarzt meldete einen Patienten telefonisch beim HNO-Arzt mit der Bitte um schnelle Terminvergabe an. Der Patient litt seit einigen Tagen unter einer schmerzhaften und progredienten Raumforderung im rechten Gehörgang.

Am gleichen Tag wurde der Patient in der HNO-Praxis untersucht und ein Gehörgangsfurunkel diagnostiziert. Es erfolgte eine Furunkel-Spaltung in Lokalanästhesie, Spülung der Furunkelhöhle mit Betaisodonna und Verordnung eines Antibiotikums.

Am Folgetag wurde die Spülung durch den HNO-Arzt wiederholt. Dieser Vorgang wurde von einer Mitarbeiterin der HNO-Praxis mit der Videofunktion aus der Siilo-App gefilmt (Video per QR-Code aufrufbar – Abb. 2) und dem zuweisenden Hausarzt per Siilo geschickt. Der Hausarzt übernahm die weiteren Verlaufskontrollen und führte die Höhlenspülung ab dem nächsten Tag in seiner Praxis selber durch. Dadurch war er in die Behandlung des Patienten aktiv eingebunden und der Facharzt wurde entlastet.

### Voraussetzungen zur Verwendung von Medical-Messenger

Das Anbieten und Betreiben einer Praxisverwaltungssoftware (PVS) ist in Deutschland an die Zertifizierung und Zulassung durch die Gematik GmbH (Gesellschaft für Telematikanwendungen der Gesundheitskarte mbH) gebunden.



Abb. 2: QR-Code zum Abrufen des Videos von Fallbeispiel 2

Nur die dort registrierten PVS dürfen in Arztpraxen verwendet werden. Ein solches Genehmigungsverfahren wäre auch für Medical-Messenger wünschenswert, wurde jedoch bis zum heutigen Tag nicht realisiert. Dem Anwender stellt sich also zunächst die Frage: Welchen Messenger darf ich verwenden? Exemplarisch sollen hier die Medical-Messenger Siilo und MediOne sowie der datensichere Messenger Threema vorgestellt und verglichen werden (Tab.).

#### WhatsApp

Dieser Messenger erfüllt *nicht* die Anforderungen der DSGVO und sollte



im Medizinbereich überhaupt nicht verwendet werden. Selbst eine Terminvereinbarung darf über diesen Messenger nicht erfolgen, unter anderem da die Metadaten (wer hat mit wem kommuniziert) erfasst werden. Auch greift dieser Messenger auf die jeweilige private Kontakt-App des Besitzers zu.

### Siilo

Diesen Messenger können nur medizinische Fachpersonen untereinander verwenden. Bei der Anmeldung muss das Berufsdiplom zur Verifizierung hochgeladen werden. Siilo ist nach eigenen Angaben DSGVO-konform.

### MediOne

MediOne ist ein Medical-Messenger, der nach Angaben des Herstellers ebenfalls DSGVO-konform ist. Ermöglicht wird die asynchrone Kommunikation zwischen Angehörigen der Heilberufe und auch mit Patienten.

Die Funktion, Audio-Nachrichten zu versenden, wurde zunächst abgeschaltet, da die Patienten teilweise sehr lange Sprachnachrichten übersandt haben.

### Threema

Threema ist der verbreitetste Messenger der angibt datensicher zu sein. Er ist ein öffentlicher Messengerdienst, nutzbar für alle privaten und beruflichen Zwecke in allen Berufsgruppen.

## Diskussion

Viele Anforderungen der DSGVO und der für Deutschland zuständigen Datenschutzkonferenz des Bundes und der Länder sind bei den Messengern MediOne und Siilo bereits umgesetzt.

Es verbleiben aber organisatorische und administrative Anforderungen an die einzelne Praxis, die vor Beginn der Nutzung beachtet werden müssen:

Tabelle			
Medical-Messenger			
Funktionsumfang	Siilo	MediOne	Threema
Praxis – Patient	–	+	+
Arzt – Therapeut	+	+	+
Text	+	+	+
Audio	+	-	+
Foto	+	+	+
Video	+	+	+
Desktop-Anwendung der App	+	+	+

### Bei Siilo und MediOne zu beachten:

- Bei der Anmeldung (Registrierung) muss zur Verifizierung das Berufsdiplom fotografiert und hochgeladen werden.
- Fotos und Videos müssen aus der App heraus gemacht werden. Dadurch werden sie nicht über die Foto-App des Handys auf dem Handy oder in der verwendeten Cloud gespeichert. Die Fotos und Videos werden innerhalb der extra gesicherten App auf dem Handy abgelegt.
- Wie bei anderen Messenger-Diensten können auch Sprachnachrichten verschickt oder Gruppen gebildet werden. Die Funktion wurde bei MediOne wieder entfernt, da Patienten teilweise sehr lange Sprachnachrichten übersandt haben.
- Bei Siilo werden die Nachrichten nach 30 Tagen automatisch gelöscht. Diese Funktion kann aber selektiv abgeschaltet werden.
- Für einen bestimmten Fall kann eine eigene Fallkonferenz eröffnet werden. Die Kommunikation zu diesem Patienten wird dann in einem Gruppenchat geführt.
- Für beide Messenger besteht auch eine Desktop-Applikation.

– Die Speicherung der Kommunikation zwischen dem Arzt/Therapeuten und dem Patienten sowie allen anderen Beteiligten muss wie üblich dokumentiert und aufbewahrt werden. Hierfür sind geeignete Maßnahmen zu treffen. Am einfachsten ist es, die gesamte Messenger-Kommunikation in die elektronische Karteikarte des Patienten zu übertragen.

– Die Nutzung und die Art der Verwendung eines Messengers muss in die Datenschutz-Information für Pa-

tienten und Mitarbeiter sowie in das Daten-Verarbeitungsverzeichnis aufgenommen werden.

– Das »White Paper« des DSK fordert die Einrichtung eines »Mobile Device«-Managements, also die klare Regelung, wer welches Mobiltelefon wann, wie und wo nutzen kann. Details hierzu werden vermutlich erst Juristen in den nächsten Jahren klären. Bewährt hat sich der Kauf eines Praxis-Handys mit klaren Regeln zu dessen Verwendung (wer kennt die Zugangs-PIN zum

Praxis-Handy, wer kennt die PIN, um den darauf installierten Messenger zu nutzen; darf das Handy die Praxisräume verlassen). Private Handys sollten nicht genutzt werden.

– Für die Messenger-Lösung ist durch den Betreiber eine regelmäßige Überprüfung, Bewertung und Evaluierung der Wirksamkeit der zur Gewährleistung der Sicherheit der Verarbeitung getroffenen technischen und organisatorischen Maßnahmen vorzunehmen (Art. 32 Abs. 1 der DSGVO) (1).

(Da sich die Anforderungen hier permanent ändern, werden nur einige Aspekte exemplarisch dargestellt).

## Fazit

Messenger-Dienste ermöglichen die asynchrone Kommunikation zwischen Menschen in Alltag und Beruf. Dort, wo diese Kommunikation einsetzbar ist, entfällt das Warten bei Telefonanlagen, Vorgesprächen mit der Sekretärin etc.

Der im deutschsprachigen Raum verbreitetste Messenger ist WhatsApp. Die Verwendung dieses Messengers in der Patienten-Versorgung und der interkollegialen Kommunikation ist gemäß europäischer Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) nicht erlaubt.

Daher wurden verschiedene zulässige Messenger-Dienste für die Anwendung in der Gesundheitsversorgung entwickelt. Ihre Anwendung erlaubt die DSGVO-konforme Kommunikation zwischen Leistungserbringern im Gesundheitswesen und Patienten, aber auch zwischen Ärzten und Therapeuten oder Ärzten untereinander.

Dabei bieten die Möglichkeiten der Übersendung von Audio-Nachrichten, Texten, Fotos und Videos eine deutliche Erweiterung der Informationsvermittlung im Vergleich zu E-Mail, Telefonat, Brief oder Fax.

## Literatur

1. Datenschutzkonferenz des Bundes und Länder (2019): »Whitepaper« der Konferenz der unabhängigen Datenschutzaufsichtsbehörden des Bundes und der Länder – 07.11. Abgerufen am 21.03.2020. [www.datenschutzkonferenz-online.de/media/oh/20191106\\_whitepaper\\_messenger\\_krankenhaus\\_dsk.pdf](http://www.datenschutzkonferenz-online.de/media/oh/20191106_whitepaper_messenger_krankenhaus_dsk.pdf)
2. Messenger People GmbH (2020): Messenger Nutzer Statistik Deutschland. Abgerufen am 21.04.2020. [www.messengerpeople.com/de/weltweite-nutzer-statistik-fuer-whatsapp-wec-hat-und-andere-messenger/#Deutschland](http://www.messengerpeople.com/de/weltweite-nutzer-statistik-fuer-whatsapp-wec-hat-und-andere-messenger/#Deutschland)

*Anschrift für die Verfasser:*

*Dr. med. Joachim Draws  
HNO-Praxis Dr. Draws & Kollegen  
Weißer Wall 2  
29221 Celle  
E-Mail [info@drdraws.de](mailto:info@drdraws.de)*