

Das ist bei Sprachassistenten zu beachten

Intelligente Sprachassistenten, wie Amazons Echo Dot – mit Alexa-Sprachsteuerung – oder Googles Google Home sind auf dem Vormarsch. Auch einige Pflegeeinrichtungen nutzen sie bereits. Dabei sind jedoch einige Dinge zu beachten, wie aus einem Gutachten hervorgeht.



Smarte Sprachassistenten, wie hier der von Amazon, können beispielsweise auf Sprachbefehle hin Musik abspielen, das Wetter ansagen oder auch jemanden anrufen.

Foto: Adobe Stock/ tanaonte

Von Marlene Klemm und Ronald Richter

Nürnberg // Ältere Menschen, die in ihren Fähigkeiten besonders eingeschränkt sind, können von Sprachassistenten profitieren, erleichtern diese Geräte doch vieles, was im Alltag selbstständig nicht mehr möglich ist: Auf Sprachbefehl kann man sich Musik abspielen, Hörspiele vorlesen lassen oder Einkaufslisten erstellen. Doch was bedeutet es eigentlich einen Sprachassistenten im Altenheim aufzustellen, wo fließen die Daten hin und wie verhält es sich mit dem Datenschutz? Was müssen Mitarbeiter und Nutzer wissen, bevor sie ein entsprechendes Gerät aufstellen? Antworten gibt nun ein Gutachten der Rechtsanwaltskanzlei Richter, welches das Pflegepraxiszentrum Nürnberg (PPZ-Nürnberg) in Auftrag gegeben hat.

„Schon jetzt müssen wir uns darauf einstellen, dass es Bewohner gibt, die ihren Sprachassistenten ähnlich wie einen Fernseher von zuhause mitbringen und in ihrem Zimmer im Pflegeheim aufstellen möchten“ sagt Michael Pflügner, 2. Werkleiter des NürnbergStifts. Sprachassistenten speichern sämtliche Interaktionen in einer Cloud mit dem Hinweis, dadurch Angebote personalisieren zu können und Dienste zu verbessern. Sobald das entsprechende Aktivierungswort genannt wird, werden Sprachaufzeichnungen vorgenommen. Unterschiedlichste Dienste werden dann angeboten: Neben Musik und Hörspielen können Anrufe und Einkäufe getätigt werden, To Do Listen erstellt und Nachrichten verschickt werden. Über den Sprachassistenten können auch spezielle Programme aktiviert werden, wie beispielsweise der DAK-Erinnerungsscoach, der demenziell veränderte Menschen dabei unterstützen soll Erinnerungen im Langzeitgedächtnis zu aktivieren.

Doch wie können nun Mitarbeiter und Bewohner in einem stationären und oder auch ambulanten Set-

ting bestmöglich geschützt werden? Was passiert, wenn personenbezogene Daten, also z.B. medizinische oder pflegerische Daten im Bewohnerzimmer ausgetauscht werden und der Sprachassistent mit aufzeichnet? Und welche organisatorischen Maßnahmen sind für einen datenschutzkonformen Betrieb erforderlich?

Das PPZ-Nürnberg hat sich also mit der Frage auseinandergesetzt, wer verantwortlich gemäß DSGVO ist und welche Maßnahmen je nach Fallkonstellation – ambulant oder stationär - ergriffen werden müssen. Die in Auftrag gegebene gutachterliche Stellungnahme soll auch als Hilfestellung für weitere Heimbetreiber und Träger von Pflegeeinrichtungen dienen. So ist zwar im ambulanten Bereich meist nicht der Träger derjenige, der den Sprachassistenten aufstellt, trotzdem hat er aber als Arbeitgeber die Pflicht, seine Mitarbeiter bestmöglich zu schützen. Denn Verantwortlicher im Sinne der DSGVO muss nicht gezwungenermaßen der Hersteller der Sprachverarbeitungstechnologie sein. Wer also durch die Bereitstellung des Sprachassistenten die Datenverarbeitung durch Amazon erst ermöglicht, der ist auch derjenige, der die Betroffenen den Eingriffen in ihre Persönlichkeitsrechte aussetzt.

Was muss ein Heimbetreiber tun, wenn Alexa & Co. in die eigenen Räume einziehen? Neben einer umfassenden Informationspflicht über Nutzungsvereinbarungen des Sprachassistenten sind betroffene Personen über ihre Rechte aufzuklären und Einwilligungserklärungen einzuholen. Willigen Arbeitnehmer nicht ein, so ist der Bewohner im Pflegeheim oder der Kunde in der Hauslichkeit zu verpflichten, die Aufnahmefunktion während des Aufenthalts der Mitarbeiter der Pflegeeinrichtung im Einzelzimmer des Pflegeheims beziehungsweise in der Wohnung zu deaktivieren. Problematisch ist die Fallkonstellation von Räumen, die von mehreren Personen gemeinschaft-

lich genutzt werden. Eine datenschutzrechtskonforme Nutzung des Sprachassistenten kann nur dann erfolgen, wenn alle Personen, die den Aufzeichnungen durch Alexa ausgesetzt sind, in die darauffolgende Datenverarbeitung eingewilligt haben.

Auf Alexa in gemeinschaftlich genutzten Räumen verzichten

Auch Externe, also Angehörige und sonstige Besucher, Ärzte oder Therapeuten sind über die Aufstellung des Sprachassistenten zu informieren, wenn davon auszugehen ist, dass diese Externen die Räume betreten, in denen sich die Sprachassistenten befinden. Die Aufstellung im Eingangsbereich, in Fluren, oder Durchgangsräumen ist zu vermeiden. Das Mikrofon ist vor medizinischen, Untersuchungen oder sonstigen Vorgängen, die der Sprachauszeichnung entzogen werden sollen, auszuschalten. Sprachassistenten, die in Einzelzimmern oder von Kunden in der ambulanten Pflege aufgestellt und betrieben werden, berühren lediglich die Schutzbelange der Arbeitnehmer.

Es ist also Teil der Sorge für Mitarbeitende, dass das Ausschalten des Mikrofons eines Sprachassistenten, die Überprüfung erforderlicher Einwilligungen und Kenntnisse über den Standort von Sprachassistenten innerhalb einer Pflegeeinrichtung in

die Arbeitsroutine der Pflegekräfte und aller weiteren davon betroffenen Personengruppen etabliert wird. Dies gilt selbstverständlich genauso für die ambulante Betreuung und Pflege. Zudem empfiehlt es sich, die Audio-dateien, die in der Cloud gespeichert werden, regelmäßig zu löschen. Das PPZ-Nürnberg möchte mit dem in Auftrag gegebenen Gutachten auf die allgemeine Problematik des Datenschutzes im Rahmen von Sprachassistenten wie „Alexa“ aufmerksam machen. Um den vielen rechtlichen Unklarheiten und Unsicherheiten zu begegnen, sollen nun in einem Modellprojekt des PPZ-Nürnberg im NürnbergStift praktische Erfahrungen im Umgang mit Sprachassistenten gesammelt werden. Denn trotz bürokratischem Aufwand und dem Bedürfnis sich rechtlich abzusichern, gilt es doch, ein Gleichgewicht zum möglichen Nutzen und einem Mehr an Lebensqualität herzustellen.

- **Marlene Klemm ist Leiterin des PPZ-Nürnberg.**
- **Ronald Richter ist Rechtsanwalt und Fachanwalt für Steuerrecht. Er betreibt die Kanzlei Richter Rechtsanwälte mit Standorten in Hamburg, München und Köln.**
- **Das Gutachten kann kostenfrei über info@ppz-nuernberg.de angefordert werden**