



Spiel Musik, Alexa!

Was Alten- und Pflegeheimbetreiber beim Aufstellen von Sprachassistenten beachten sollten

Ältere Menschen, die in ihren Fähigkeiten besonders eingeschränkt sind, können von Sprachassistenten profitieren, erleichtern diese Geräte doch vieles, was im Alltag selbständig 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 Mitarbeitende und Nutzer wissen, bevor sie ein entsprechendes Gerät aufstellen? Antworten gibt nun ein Gutachten der Rechtsanwaltskanzlei Richter, welches das Pflegepraxiszentrum 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 Nürnberg Stifts.

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 dementiell veränderten Menschen dabei unterstützen soll Erinnerungen im Langzeitgedächtnis zu aktivieren.

Doch wie können nun Mitarbeiter und Bewohner in einem stationären und oder auch ambulanten Setting 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?

„Wir haben uns 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 also auch als Hilfestellung für weitere Heimbetreiber und Träger von Pflegeeinrichtungen dienen.“ erklärt Marlene Klemm, Leitung PPZ-Nürnberg. 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 Sprach-Verarbeitungstechnologie 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 also 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 Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer nicht ein, so ist der Bewohner im Pflegeheim oder der Kunde in der Häuslichkeit zu verpflichten, die Aufnahmefunktion während des Aufenthalts der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Pflegeeinrichtung im Einzelzimmer des Pflegeheims bzw. in der Wohnung zu deaktivieren.

Problematisch ist die Fallkonstellation von Räumen, die von mehreren Personen gemeinschaftlich 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.

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 oder therapeutischen Gesprächen, 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 Arbeitnehmerinnen und 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 Audiodateien, 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.