

Datenschutzerklärung und allgemeine Informationen zur Umsetzung der datenschutzrechtlichen Vorgaben der Artikel 12 bis 14 der Datenschutz-Grundverordnung des Pflegenottelefons in der Sozialbehörde der Freien und Hansestadt Hamburg

Als Bürgerinnen und Bürger der Freien Hansestadt Hamburg haben Sie die Möglichkeit, sich bei Bedarf (z.B. bei einem pflegerischen Notfall, bei Ausfall einer Pflegeperson, bei einer akuten Überforderungssituation mit einer/einem Pflegebedürftigen) an das Pflegenottelefon zu wenden. Hier können Sie eine sofortige Beratung in Pflegenotsituationen oder auch direkte Hilfe durch die Vermittlung eines ambulanten Pflegedienstes oder Kurzzeitpflegeplatzes erhalten. Für dieses Verfahren müssen personenbezogene Daten erhoben werden.

Wenn Verwaltungsbehörden personenbezogene Daten verarbeiten, bedeutet das, dass sie diese Daten z. B. erheben, speichern, verwenden, übermitteln, zum Abruf bereitstellen oder löschen.

Im Folgenden informieren wir Sie darüber, welche personenbezogenen Daten wir erheben, bei wem wir sie erheben und was wir mit diesen Daten machen. Außerdem informieren wir Sie über Ihre Rechte in Datenschutzfragen und an wen Sie sich diesbezüglich wenden können.

1. Wer sind wir?

Freie und Hansestadt Hamburg

Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration (Sozialbehörde)

Amt für Gesundheit

Fachabteilung Senioren und Pflege

Projekt „Pflegenottelefon“

Hamburger Straße 47

22083 Hamburg

2. Wer sind Ihre Ansprechpartner?

Fragen in datenschutzrechtlichen Angelegenheiten können Sie an den für die Sozialbehörde zuständigen Datenschutzbeauftragten richten:

Behördlicher Datenschutzbeauftragter der Sozialbehörde

Behörde für Arbeit, Gesundheit, Soziales, Familie und Integration (Sozialbehörde)

Hamburger Straße 47

22083 Hamburg

Email: datenschutz@soziales.hamburg.de

3. Zu welchem Zweck verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten?

Ihre Daten werden zur Unterstützung in Pflegenotsituationen und zur Kontaktvermittlung erhoben und zur Weitergabe an Beratungsstellen, wie z.B. den für Sie zuständigen Pflegestützpunkt, die Kurzzeitpflegeeinrichtung oder den ambulanten Pflegedienst der Arbeiter-Samariter-Bund Sozialeinrichtungen (Hamburg) GmbH („ASB“), verwendet. Hierfür werden Ihre Daten aufgenommen und an die besprochene Institution weitergeleitet. Dies erfolgt im Rahmen von § 27 HmbGDG.

Die entsprechende Institution, an welche die Daten vermittelt wurden, stellt dann ggf. telefonisch oder per Mail Kontakt zu Ihnen her bzw. kommt in die Häuslichkeit, in der sich der/die Pflegebedürftige aufhält.

Hiermit erfüllt das Pflegenottelefon die ihm anvertraute Aufgabe (Drucksache 22/1448 bzw. Koalitionsvertrag 2020-2025 „gesundes Hamburg“), gemäß § 9 HmbGDG. Für die Erfüllung dieser Aufgabe ist eine Verarbeitung von personenbezogenen Daten auf Grundlage Ihrer Einwilligung nach den Art. 6 Abs. 1 lit. a sowie Art. 9 Abs. 2 lit. a DSGVO i.V.m. § 24 Abs. 2 S. 2 HmbGDG notwendig.

Ausnahme bildet hierbei eine Gefährdungslage gemäß § 24 Abs. 2 Nr. 3 HmbGDG, in einem solchen Fall können Ihre Daten auch ohne Ihre Einwilligung aufgenommen und zur Gefahrenabwehr weitergegeben werden (siehe auch Punkt 6.)

Es ist grundsätzlich aber auch möglich sich anonym beraten zu lassen (siehe auch Punkt 6.)

Beispiel zur Verarbeitung:

Das bedeutet konkret, dass wenn Sie einen Beratungswunsch bei einem Pflegestützpunkt haben, wir für die Vermittlung dieses Kontaktes Ihre Daten an den jeweils zuständigen Pflegestützpunkt weitergeben und so einen Kommunikationsweg zwischen Ihnen und der Beratungsstelle herstellen.

Bei bestehender Notwendigkeit würden wir Ihre Daten an den ASB weitergeben, damit der ambulante Pflegedienst direkt vor Ort pflegerische Hilfe leisten kann, oder an die Kurzzeitpflegeeinrichtung, wenn eine Aufnahme notwendig und gewollt ist.

Sofern Sie Ihre Einwilligung erteilen, verarbeiten wir Ihre persönlichen Daten zusätzlich zu dem Zweck, eine Nachbefragung bei Ihnen durchführen zu können, um die Wirksamkeit unseres Angebotes einschätzen zu können, d.h. um erfahren zu können, ob wir helfen konnten.

4. Welche personenbezogenen Daten verarbeiten wir?

Wir verarbeiten insbesondere persönliche Identifikations- und Kontaktangaben, z. B. Vor- und Nachname, Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer. Ihre Telefonnummer bzw. E-Mail-Adresse verarbeiten wir, um eine Erreichbarkeit für die Einrichtung herzustellen, und Ihre Adresse, um ein möglichst wohnortnahes Angebot zu finden.

Besondere Kategorien personenbezogener Daten, sogenannte „sensible Daten“, werden in Form von Gesundheitsdaten verarbeitet, sofern dies erforderlich ist. Beim Pflegenottelefon kann eine Erhebung „sensibler Daten“ in Form von Gesundheitsdaten notwendig werden, wie z.B. der Pflegegrad, um feststellen zu können, welche Unterstützung Ihnen zusteht. Auch Diagnosen, wie z.B. Demenz, können dafür relevant sein.

Beispiel:

Um einen Kontakt zu der Kurzzeitpflegeeinrichtung oder einem Pflegestützpunkt für Sie zu vermitteln, ist es notwendig, die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter über Ihre pflegerische Versorgungssituation in Kenntnis zu setzen. Hierzu kann z.B. zählen, dass Sie bereits über einen Pflegegrad und pflegerelevante Diagnosen verfügen.

5. Wie verarbeiten wir diese Daten?

In den automationsgestützten Verwaltungsverfahren werden Ihre personenbezogenen Daten gespeichert und in weiteren Schritten bei Wunsch zur Kontaktvermittlung an entsprechende Einrichtungen weitergeleitet. Wir setzen dabei technische und organisatorische Sicherheitsmaßnahmen ein, um Ihre personenbezogenen Daten gegen unbeabsichtigte oder unrechtmäßige Vernichtung, Verlust oder Veränderung sowie gegen unbefugte Offenlegung oder unbefugten Zugang zu schützen. Unsere Sicherheitsstandards entsprechen stets den aktuellsten technologischen Entwicklungen.

6. Unter welchen Voraussetzungen dürfen wir Ihre Daten an Dritte weitergeben?

Alle personenbezogenen Daten, die uns bekannt geworden sind, dürfen wir nur dann an andere Personen oder Stellen (z.B. ASB, Kurzzeitpflegeeinrichtung, Pflegestützpunkt) weitergeben, wenn Sie der Weitergabe zugestimmt haben (siehe Anlage 1) oder die Weitergabe gesetzlich zugelassen ist.

Für eine Auflistung der Kooperierenden Institutionen sehen Sie bitte in Anlage 2.

Wir informieren Sie auch darüber, dass - sollten Sie die erforderlichen Daten nicht angeben- wir nur in sehr begrenztem Maße Unterstützung in Ihrer Pflegenotsituation anbieten können. Eine anonyme Beratung ist aber dennoch grundsätzlich möglich.

Im Falle einer akuten Gefährdung des Lebens Ihrer Person oder Dritter, können die Daten gemäß § 24 Abs 2 Nr. 3 HmbGDG auch ohne Einwilligung zur Gefahrenabwehr verwendet werden.

Beispiel:

Sie befinden sich in einer Pflegesituation und brauchen eine umfassende Beratung zu bestehenden Ansprüchen auf Pflegeleistungen. Sie willigen zu einer Aufnahme Ihrer Daten ein. Die Kolleginnen und Kollegen vom Pflegenottelefon nehmen Ihre Problemlage und Kontaktdaten auf und recherchieren nach den richtigen Ansprechpartnern. Die Auswahl der Ansprechpartner wird mit Ihnen besprochen. Sofern Sie zur Weitergabe der Daten eingewilligt haben, können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihre Daten an die Institution übermitteln und diese nimmt zu Ihnen telefonisch Kontakt auf.

Beispiel:

Sie oder ein Angehöriger befinden sich in einer akuten Notsituation. Ihre Gesundheit/die Ihres Angehörigen ist in Gefahr. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beraten Sie am Telefon, machen sich Sorgen um Sie, und besprechen mit Ihnen zusammen wie Sie sich schützen können. Sollten Maßnahmen der telefonischen Beratung nicht ausreichen um eine Gefahr für Ihre Gesundheit abzuwenden, geben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Ihre Daten auch ohne Ihre Zustimmung an Instanzen der Gefahrenabwehr weiter.

7. Wie lange speichern wir Ihre Daten?

Die Dauer der Speicherung entspricht den geltenden Bestimmungen, insbesondere der Aktenordnung der Sozialbehörde und der Geschäftsordnung der Sozialbehörde in ihren aktuellen Fassungen.

Entsprechend § 30 Nr.1 HmbGDG werden Ihre personenbezogenen Daten nach 4 Wochen gelöscht.

Für eine Vermittlung ist die Speicherung ihrer nicht pseudonymisierten Daten über eine Dauer von 4 Wochen hinaus nicht erforderlich. Eine Ausnahme besteht hier, wenn Sie auch der Speicherung Ihrer Daten zu Nachbefragungszwecken zugestimmt haben. Spätestens mit der erfolgten Nachbefragung werden dann auch Ihre persönlichen Daten gelöscht.

8. Welche Rechte (Auskunftsrecht, Widerspruchsrecht usw.) haben Sie?

Sie haben nach der Datenschutz-Grundverordnung verschiedene Rechte. Einzelheiten ergeben sich insbesondere aus Artikel 15 bis 18 und 21 der Datenschutz-Grundverordnung.

• Recht auf Auskunft

Sie können Auskunft über Ihre von uns verarbeiteten personenbezogenen Daten verlangen. In Ihrem Auskunftsantrag sollten Sie Ihr Anliegen präzisieren, um uns das Zusammenstellen der erforderlichen Daten zu erleichtern. Daher sollten in dem Antrag möglichst Angaben zum konkreten Verwaltungsverfahren und zum Verfahrensabschnitt gemacht werden.

• Recht auf Berichtigung

Sollten die Sie betreffenden Angaben nicht (mehr) zutreffend sein, können Sie eine Berichtigung verlangen. Sollten Ihre Daten unvollständig sein, können Sie eine

Vervollständigung verlangen.

• Recht auf Löschung

Sie können die Löschung Ihrer personenbezogenen Daten verlangen. Ihr Anspruch auf Löschung hängt u. a. davon ab, ob die Sie betreffenden Daten von uns zur Erfüllung unserer gesetzlichen Aufgaben noch benötigt werden.

• Recht auf Einschränkung der Verarbeitung

Sie haben das Recht, eine Einschränkung der Verarbeitung der Sie betreffenden Daten zu verlangen. Die Einschränkung steht einer Verarbeitung nicht entgegen, soweit an der Verarbeitung ein wichtiges öffentliches Interesse besteht.

• Recht auf Widerspruch

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit der Verarbeitung der Sie betreffenden Daten zu widersprechen. Allerdings können wir dem nicht

nachkommen, wenn an der Verarbeitung ein überwiegendes öffentliches Interesse besteht oder eine Rechtsvorschrift uns zur Verarbeitung verpflichtet.

• **Recht auf Beschwerde**

Wenn Sie der Auffassung sind, dass wir Ihrem Anliegen nicht oder nicht in vollem Umfang nachgekommen sind, können Sie bei der zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde Beschwerde einlegen:

Der Hamburgische Beauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit

Ludwig-Erhard-Straße 22, 20459 Hamburg

Tel.: (040) 4 28 54 - 40 40

E-Fax: (040) 4 279 – 11811

E-Mail: mailbox@datenschutz.hamburg.de

Allgemeine Hinweise zu diesen Rechten

In einigen Fällen können oder dürfen wir Ihrem Anliegen nicht entsprechen. Sofern dies gesetzlich zulässig ist, teilen wir Ihnen in diesem Fall immer den Grund für die Verweigerung mit.

Wir werden Ihnen aber grundsätzlich innerhalb eines Monats nach Eingang Ihres Anliegens antworten. Sollten wir länger als einen Monat für eine abschließende Klärung brauchen, erhalten Sie eine Zwischennachricht.

Anlage 1

Einwilligung

zur Datenerhebung und Weitergabe von Daten

Vor- und Nachname, Anschrift:

ggf. gesetzlicher Betreuer/Bevollmächtigter:

Die Sozialbehörde erhebt im Rahmen des Projektes „Pflegetelefon“ personenbezogene Daten einschließlich Gesundheitsdaten.

Durch Unterzeichnung dieser Einwilligung erklären Sie sich einverstanden mit der Speicherung und ggf. Weitergabe der Daten (Mehrfachnennung möglich).

an den Broschürenversand, damit Ihnen das gewünschte Informationsmaterial zugesandt werden kann

an den für Sie zuständigen Pflegestützpunkt zur Kontaktaufnahme durch diesen mit Ihnen

an die Arbeiter-Samariter-Bund Sozialeinrichtungen (Hamburg) GmbH, Heidenkampsweg Heidenkampsweg 81, 20097 Hamburg, damit diese durch Einsatz eines ambulanten Pflegedienstes sofortige pflegerische Hilfe leisten kann

an die Kurzzeitpflegeeinrichtung, damit eine Aufnahme erfolgen kann

zur Kontaktaufnahme zu Ihnen im Rahmen der Nachbefragung zur Zufriedenheit/Wirksamkeit der geleisteten Hilfe

Diese Einwilligung ist freiwillig. Sie können diese ohne Angabe von Gründen verweigern. Diese Einwilligung kann gegenüber der Sozialbehörde, Projekt Pflegetelefon, jederzeit in Textform für die Zukunft widerrufen werden. Datenverarbeitungen, die vor dem Widerruf erfolgt sind, sind davon nicht umfasst.

Datum

Unterschrift



Anlage 2

- Pflegestützpunkt Altona
- Pflegestützpunkt Bergedorf
- Pflegestützpunkt Eimsbüttel
- Pflegestützpunkt Hamburg-Mitte
- Pflegestützpunkt Hamburg-Nord
- Pflegestützpunkt Harburg
- Pflegestützpunkt Wandsbek-Nord
- Pflegestützpunkt Wandsbek-Rahlstedt
- Pflegestützpunkt für Kinder und Jugendliche
- Arbeiter-Samariter-Bund Sozialeinrichtungen (Hamburg) GmbH
- Kurzzeitpflegeeinrichtung