

1 Ziel

Die Mitarbeitenden in direkten oder digitalen Beratungskontexten des Diakonie-Hilfswerkes erfahren schützenswerte Informationen von den Klienten. Ein nachlässiger Umgang mit diesen Informationen führt zum Vertrauensverlust bei den Klienten und Klientinnen, erschwert den Zugang zu ihnen und kann ihnen Schaden zufügen.

Die Pflicht zur Verschwiegenheit und der Datenschutz sind gesetzlich gefordert und einzuhalten. Zuwiderhandlungen gegen die Bestimmungen können arbeits-, zivil- und strafrechtliche Folgen haben. Diese Verfahrensbeschreibung stellt dar, wie die Mitarbeitenden in Beratung, Therapie und Seelsorge den Datenschutz sicherstellen und regelt den Umgang mit der Schweigepflicht.

2 Anwendungsbereich

Diese Verfahrensbeschreibung gilt für das gesamte Diakonie-Hilfswerk Hamburg.

3 Begriffe

Datenschutz

Personenbezogene Daten sind alle Angaben, die sich Personen zuordnen lassen (Name, Geb.-Datum, Adresse, IP-Adresse, E-Mail, Berichte, Fotos, Videos).

Der Schutz personenbezogener Daten bezieht sich auf deren Missbrauch bei der Informationsverarbeitung, oft im Zusammenhang mit dem Schutz der Privatsphäre (anvertraute persönliche Daten). Jede Person soll selbst bestimmen, wem sie wann welche Daten und zu welchem Zweck zugänglich macht (informationelles Selbstbestimmungsrecht).

Die Verpflichtung zum Datenschutz ist nicht an bestimmte Berufsgruppen gebunden, sondern gilt für alle Mitarbeitenden.

Verstöße von Mitarbeitenden könnten für das DW Schadensersatzforderungen und Bußgelder nach sich ziehen (siehe DSG.EKD).

Schweigepflicht

Strafbewehrte Verpflichtung für Angehörige gewisser Berufsgruppen, keine Privatgeheimnisse von Betreuten/Klienten/Patienten etc. an Dritte weiterzureichen (gem. § 203 StGB).

Digitale Beratung

Eine digitale Beratung nutzt als technischen Transportweg das Internet zur Kommunikation. Sie kann als Text-, Audio-, Videochat, in einem Forum, sowie als E-Mail-Beratung zeitversetzt oder in Echtzeit stattfinden.

Speicherung

(Dokumentation/Archivierung)

Mit der Speicherung sind alle Notizen, Berichte, Dokumente über identifizierbare Personen gemeint, die in Schriftform, analog und/oder digital, festgehalten werden. Sie dürfen grundsätzlich nur gespeichert werden, wenn dies zur Erfüllung der jeweiligen Beratungsaufgabe erforderlich ist.

4 Ablauf

4.1 Datenschutz

4.1.1 Information der Klientinnen und Klienten zum Datenschutzgebot

Die Klientinnen und Klienten müssen zu Beginn der Beratung über den Schutz ihrer personenbezogenen Daten informiert werden. Auf Verlangen müssen die § 17 DSG-EKD entsprechenden Informationen gegeben werden (HW 12-1-01 Muster Datenschutz_Info Aushang für Ratsuchende). Die Berater und Beraterinnen haben dafür zu sorgen, dass die beratungsinternen Vorgänge für die Klientinnen und Klienten transparent und nachvollziehbar sind. Diese haben das Recht, über ihre gespeicherten Daten Auskunft zu erhalten.

4.1.2 Grundsätze des Datenschutzes

Die Grundsätze des Datenschutzes lassen sich gliedern in die Erhebung der Daten, ihrer Speicherung (und Löschung), und ihrer Verwendung bzw. Übermittlung.

4.1.2.1 Erhebung

Erstellung durch / am	Überarbeitung durch	Geprüft durch / am	Freigabe durch / am	Version	Seite
FBL BS 30.04.2019	PJ digitale Beratung/QMB	Datenschutzbeauftragte	GBL HW / 27.01.2023	2	1 von 4

Mit der Erhebung der Daten sind nicht nur Aufnahme des Namens, der Telefonnummer etc. vor Beginn der Beratung gemeint, sondern auch alle Auskünfte über personenbezogene Daten, die von Mitarbeitenden im Verlauf des Beratungsprozesses aufgezeichnet werden.

Grundsätzlich dürfen Sozialdaten nur bei den Betroffenen selbst erhoben werden, soweit ihre Kenntnis zur Erfüllung der jeweiligen der Beratungsleistung erforderlich ist.

4.1.2.2 Speicherung (Dokumentation/Archivierung)

Mit der Speicherung sind alle Notizen, Berichte, Dokumente über identifizierbare Personen gemeint, die in Schriftform, analog und/oder digital, festgehalten werden. Sie dürfen grundsätzlich nur gespeichert werden, wenn dies zur Erfüllung der jeweiligen Beratungsaufgabe erforderlich ist.

Die Einrichtungs- oder Projektleitung teilt den Festangestellten, Honorarkräften und den Praktikantinnen und Praktikanten mit, wenn neue Vereinbarungen zu Dokumentationspflichten Geltung erlangen.

- In der Beratungsarbeit gibt es i.d.R. keine Verpflichtung zur Dokumentation.
- Eine besondere Dokumentationspflicht kann es jedoch aus (Leistungs-) Vereinbarungen hervorgehen, die der Erfüllung eines individuellen Rechtsanspruches gegenüber dem öffentlichen Träger dienen (z. B. § 28 SGB VIII). Alle Leistungen im Rahmen der Jugendhilfe unterliegen (indirekt) jugendhilferechtlichen Datenschutzregeln (nach §§ 61ff. SGB VIII).
- Es besteht eine Pflicht zur Löschung personenbezogener Daten, sobald der Beratungsprozess beendet ist oder der Klient dies wünscht. Ausnahmen können sich aus Vereinbarungen mit dem jeweiligen öffentlichen Träger ergeben.
- Grundsätzlich haben Klienten ein Recht auf Einblick in die vorhandenen Dokumentationen. Sie sind folglich so abzufassen, dass jederzeit Einsicht gewährt werden kann.
- Alle Unterlagen zu finanziellen Leistungen und alle Schweigepflichtsentbindungen durch Klientinnen und Klienten müssen 10 Jahre lang aufbewahrt werden.
- Für die datenschutzkonforme Vernichtung eigener schriftlicher Unterlagen ist jede/r Berater/in / Therapeut/in selbst verantwortlich.
- Papierakten mit personenbezogenen Daten müssen in verschlossenen Aktenschränken in den Büros der Beratungsstelle aufbewahrt werden. Elektronische Akten sind durch ein entsprechendes Berechtigungskonzept zu schützen. (s. auch 4.3 Sichern und Aufbewahrung von digitalen Dokumenten)

4.1.2.3 Nutzung, Übermittlung von personenbezogenen Daten

- Personenbezogene Daten dürfen nur zu dem Zweck genutzt oder an Dritte (mündlich, schriftlich oder auf andere Weise) übermittelt werden, zu dem sie erhoben wurden. Zusätzliche Voraussetzung für eine Übermittlung dieser Daten an Dritte ist entweder die Einwilligung dessen, der die Daten anvertraut hat, oder eine gesetzliche Ausnahme.
- Bei Kenntnis einer glaubwürdigen Ankündigung eines Gewaltverbrechens (z.B. Mord, Totschlag, schwere Körperverletzung, Freiheitsberaubung, Raub und räuberische Erpressung) besteht gemäß § 138 StGB die Verpflichtung, die Polizei einzuschalten.
- In Fällen im Zusammenhang mit (vermuteten) Kindeswohlgefährdungen gelten die Regelungen in den Vereinbarungen zum Schutzauftrag nach § 8a Absatz 4 SGB VIII und § 4 Abs. 3 KKG (Gesetz zur Kooperation und Information im Kinderschutz).
- „Dritte“, an die Daten nicht ohne Einwilligung der Klienten weitergegeben werden dürfen, sind für das Diakonie Hilfswerk alle Personen und Institutionen außerhalb des eigenen Beratungsteams und der zuständigen Leitung, also auch schon Personen innerhalb des eigenen Fachbereiches, die nicht in der Beratungstätigkeit involviert sind, andere Fachbereiche des Hilfswerkes oder Landesverbandes.
- Die Klienten sollen vor Beginn der Beratung darüber informiert werden, welche Personen im Einzelnen dieses Team umfasst. Für die Supervision oder Beratung durch externe Fachkräfte sind personenbezogene Daten zu anonymisieren.
- Mündlich eingeholte Einwilligungen sind in der Regel ausreichend, sollten aber in der Dokumentation erfasst und vermerkt werden. Dies betrifft die Übermittlung von personenbezogenen Daten, die nicht schriftlich gespeichert wurden, wie die Übermittlung von schriftlichen Dokumenten.
- Einwilligungserklärungen, ob mündlich oder schriftlich, dürfen nie pauschal gegeben werden, sondern müssen sich auf einen konkret zu benennenden Sachverhalt beziehen und zeitlich begrenzt sein. . Einwilligungen müssen stets auf informierter Basis erfolgen, d.h. die einwilligende Person muss vorher über Zweck, Inhalt und Konsequenzen der Einwilligung aufgeklärt werden. Einwilligungen können stets mit Wirkung für die Zukunft zurückgezogen werden und sind freiwillig.

Erstellung durch / am	Überarbeitung durch	Geprüft durch / am	Freigabe durch / am	Version	Seite
FBL BS 30.04.2019	PJ digitale Beratung/QMB	Datenschutzbeauftragte	GBL HW / 27.01.2023	2	2 von 4

lig, d.h. die Nicht-Einwilligung darf zu keinen negativen Konsequenzen in der Beratungstätigkeit führen.

4.2 Berufsgruppenspezifische Schweigepflicht und allgemeine Verpflichtung auf den Datenschutz

4.2.1 Berufsgruppenspezifische Schweigepflicht

Im Hilfswerk unterliegen die Angehörigen folgender Berufsgruppen einer aus § 203, Abs. 1 StGB (Verletzung von Privatgeheimnissen) abgeleiteten Schweigepflicht, und zwar unabhängig davon, in welchem Rechtsverhältnis sie zum Diakonie Hilfswerk stehen.

- Ärztinnen und Ärzte und Angehörige eines anderen Heilberufs, der für die Berufsausübung oder Führung der Berufsbezeichnung eine staatlich geregelte Ausbildung erfordert.
- Berufspsychologinnen und Psychologen mit staatlich anerkannter wissenschaftlicher Ausbildung
- Ehe-, Familien, Erziehungs- oder Jugendberater, sowie Berater für Suchtfragen in einer Beratungsstelle, die von einer Behörde oder Körperschaft, Anstalt oder Stiftung öffentlichen Rechts anerkannt ist
- Beraterinnen und Berater einer anerkannten Beratungsstelle nach §§ 3 und 8 Schwangerschaftskonfliktgesetz
- staatlich anerkannte Sozialarbeiterinnen/Sozialarbeiter und Sozialpädagoginnen/Sozialpädagogen

Ein Verstoß gegen diese Verpflichtung ist strafbar und kann mit einer Geld- oder Freiheitsstrafe von bis zu einem Jahr bestraft werden.

Im Diakonie Hilfswerk tätige Pastorinnen und Pastoren unterliegen der Amtsverschwiegenheit (§ 31 Pfordienstgesetz der EKD) und darüber hinaus der seelsorgerlichen Schweigepflicht und in entsprechenden Fällen dem unverbrüchlichen Beichtgeheimnis (§ 30, Abs. 1+2 PfdG.EKD)

Keine Verletzung der Schweigepflicht liegt vor, wenn personenbezogene Daten an Personen im Beratungsteam, die direkt am Beratungsprozess mitwirken, weitergegeben werden (§ 203 Abs.3 StGB). Die Angehörigen der oben aufgeführten Berufsgruppen haben wiederum dafür zu sorgen, dass diese Personen im Team zur Geheimhaltung verpflichtet sind (§ 203 Abs.4 Nr.1 StGB).

4.2.2 Allgemeine Verpflichtung auf den Datenschutz

Alle im Beratungskontext stehenden Personen, auch jene, die nicht zu den unter Punkt 4.2.1 stehenden Berufsgruppen gehören, werden im Rahmen abgeschlossener Dienst- oder Honorarverträge und einer separat eingeholten Verpflichtung zur Wahrung des Datenschutzes gegenüber Dritten verpflichtet (s. DW 19-1 Umgang mit Datenschutz). Als Dritte gelten unter anderem die Polizei, Staatsanwaltschaft und Gerichte, kirchliche und staatliche Behörden, Krankenkassen, Versicherungsgesellschaften und Privatpersonen, aber auch Personen innerhalb des Diakonischen Werkes Hamburg, die nicht Mitglied des Beratungsteams oder zuständige Leitung sind (s. Punkt 4.1.2.3).

Telefonische Anfragen Dritter über Klientinnen und Klienten werden grundsätzlich nicht beantwortet. Das betrifft auch Auskünfte zum Aufenthaltsort von Klientinnen und Klienten.

Auch auf schriftlichen Anfragen von Krankenkassen, Versicherungsgesellschaften und Privatpersonen werden keine Informationen erteilt.

Bei schriftlichen Anfragen von staatlichen Stellen (Polizei, Staatsanwaltschaft und Gerichte, Behörden, Sozialversicherungsträger, Arge) ist die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter verpflichtet, von den Klientinnen und Klienten eine Entbindung von der Schweigepflicht bzw. die Einwilligung zur Weitergabe der Daten einzuholen, die die Auskunft gegenüber der Stelle ausdrücklich gestattet. Außerdem muss die vorgesetzte Person eine Übermittlungsgenehmigung erteilen.

Davon abweichend gelten die unter 4.1.4.3 beschriebenen Ausnahmen in Fällen einer glaubwürdigen Ankündigung eines Gewaltverbrechens oder im Zusammenhang mit (vermuteten) Kindeswohlgefährdungen entsprechend.

4.2.3 Zeugnisverweigerung

Trotz der für die unter 4.2.1 und 4.2.2 genannten Personengruppen geltenden Schweigepflicht können diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Gerichten geladen und zu einer Aussage im Verfahren als Zeuge aufgefordert werden.

In diesem Fall können sich Pastorinnen und Pastoren über alles, was ihnen in ihrer Eigenschaft als Seelsorgerin oder Seelsorger anvertraut worden ist, auf ihr Zeugnisverweigerungsrecht berufen (§ 53,

Erstellung durch / am	Überarbeitung durch	Geprüft durch / am	Freigabe durch / am	Version	Seite
FBL BS 30.04.2019	PJ digitale Beratung/QMB	Datenschutzbeauftragte	GBL HW / 27.01.2023	2	3 von 4

1 Nr. 1 StPO). Das Recht zur Zeugnisverweigerung gilt für Geistliche auch dann, wenn sie von der Schweigepflicht befreit worden sind.

Auch Ärzte, psychologische Psychotherapeuten, Kinder- und Jugendlichenpsychotherapeuten sowie Mitarbeitende in der Schwangerschaftskonfliktberatung und Beraterinnen und Berater in anerkannten Beratungsstellen der Drogenhilfe, können sich auf ihr Zeugnisverweigerungsrecht berufen und ihre Aussage vor Strafgerichten verweigern (§ 53, 1 Nr. 3a + 3b StPO), nicht jedoch staatlich anerkannte Sozialpädagogen und Sozialpädagoginnen. Für die zuerst genannten Berufsgruppen gilt dieses Recht jedoch nicht, wenn eine Befreiung von der Schweigepflicht erteilt worden ist.

4.3 Sichern und Aufbewahrung von digitalen Dokumenten

4.3.1 Allgemeines

Daten im Beratungssetting dürfen grundsätzlich **nur auf dem von der Diakonie Hamburg zur Verfügung gestellten Netzwerk im entsprechenden Ordner** mit Gruppen-Zugriffsberechtigung gespeichert werden (Archivierung und Sicherungen werden gewährleistet).

Nutzt die Beratungsstelle abweichend, ein externes System zur Datenerhebung und Falldokumentation, dürfen Daten nur dort gespeichert werden.

Es darf keine Speicherung im Profilordner eines PCs („Dokumente“, „Downloads“), sondern nur im **Netzwerkordner der Beratungsstelle** bzw. **im offiziell genutzten, externen System der Beratungsstelle** stattfinden.

4.3.2 Hinweise für die digitalen Beratung

- Keine Nutzung von privaten Mobilgeräten (z.B. Smartphones) im Beratungsumfeld.
- Keine Speicherung der Daten auf privaten und mobilen Datenträgern (USB-Stick o.ä.).
- Keine unverschlüsselte, ungesicherte Übermittlung von personenbezogenen Datensätzen (z.B. per E-Mail oder Zoom/Teams)
- Handschriftliche Notizen sollen sicher verschlossen aufbewahrt oder unverzüglich in eine digitale Form überführt und auf dem Diakonie-Server gespeichert werden. Die handschriftlichen Notizen sind (datenschutz-)sicher zu vernichten
- Personenbezogene Daten von Interessent*innen, mit denen keine Beratungstermine zustande gekommen sind, können für eine Übergangszeit gespeichert werden, wenn es dazu ein ausdrückliches Interesse gibt (z. B. Aufnahme auf die Warteliste) oder, wenn dies zu Beleg- oder Abrechnungszwecken notwendig ist.

4.4 Aussagegenehmigung

Alle im Hilfswerk tätigen Personen, die als Zeugin oder Zeuge geladen sind, um in einem gerichtlichen Verfahren (z.B. Familiengerichte) Aussagen über die Inhalte der Beratung bzw. Therapie von Klientinnen und Klienten zu machen, müssen dafür im Voraus eine Schweigepflichtentbindung bzw. eine entsprechende Einwilligung der Betroffenen bzw. ihrer Erziehungsberechtigten einholen die sich auf die Aussage im gerichtlichen Verfahren bezieht.

Darüber hinaus ist ebenfalls im Voraus eine Aussagegenehmigung ihrer/ihrer Vorgesetzten einzuholen. Eine Verweigerung einer Aussagegenehmigung durch den Arbeitgeber ist dem Gericht bekannt zu machen. Die Gerichte prüfen die Verhältnismäßigkeit und erkennen in der Regel die begründete Aussageverweigerung an.

5 Mitgeltende Dokumente

HW 12-1-01 [Muster Datenschutz Info_Aushang für Ratsuchende](#)

HW 12-1-02 [Aufbewahrungsfristen und Datenschutz in der digitalen Beratung](#)

Intranetseite: [Digitale Beratung Diakonie Hamburg](#)

BE 04-2 [Vorgehen bei Verdacht auf Kindswohlfährdung](#)

HW 06-1 [Umgang mit dem Rechtsdienstleistungsgesetz](#)

DW 19-1 [VB Umgang mit dem Datenschutz](#)

DW 01-2-01 [LI Aufbewahrungsfristen DW](#)

Erstellung durch / am	Überarbeitung durch	Geprüft durch / am	Freigabe durch / am	Version	Seite
FBL BS 30.04.2019	PJ digitale Beratung/QMB	Datenschutzbeauftragte	GBL HW / 27.01.2023	2	4 von 4