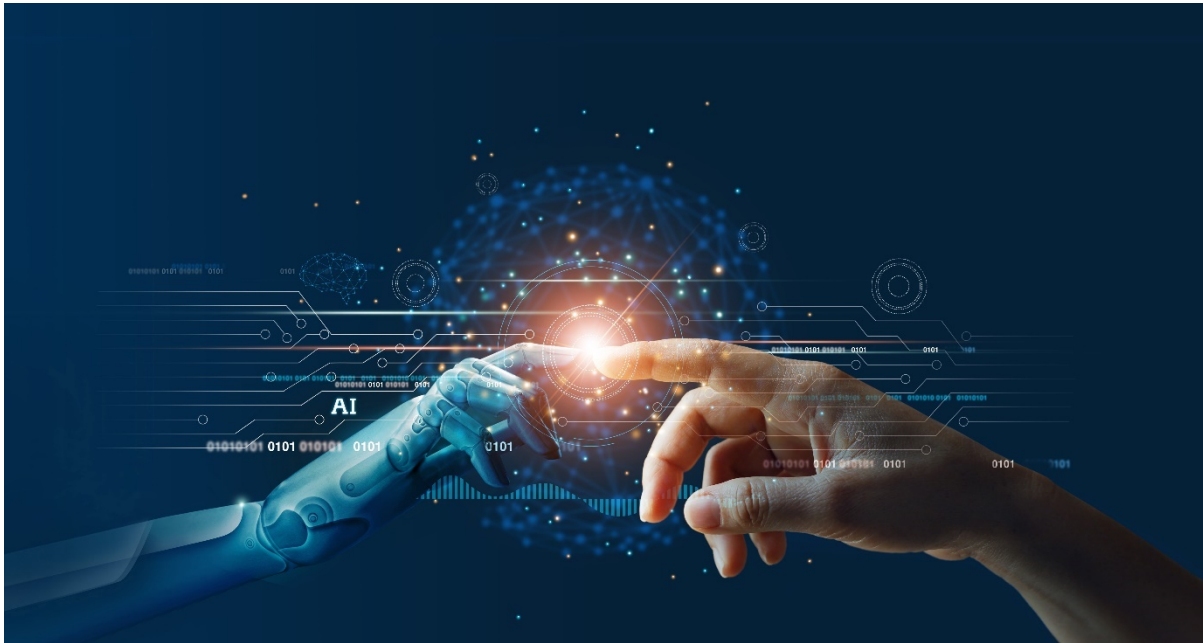




Inhalt

Vorwort.....	3
Leitlinie und Praktiken.....	5
„Bedürfnisse der Menschen unterstützen“	5
„Verantwortungsbewusste und überlegte Verwendung“	6
„Transparenter Einsatz im Einklang mit den Werten der Malteser“	7
„Sicherheit der eingesetzten Daten und Technologien“	8
„Einhaltung aller relevanten rechtlichen und verbundweiter Vorgaben“	9
„Unterstützung geeigneter Arbeitsleistungen, Prozessoptimierungen und Entwicklung bedarfsgerechter, neuer Lösungen“	10
Erstes Beispiel einer initialen KI-Risikoprüfung.....	11
Prüfanfragen und KI-Kompetenzzentrum	13
Autorenteam	13
Interne Regelungen Malteser	13
Begriffe & Quellenverzeichnis	13

Vorwort

Wenn man ChatGPT fragt, ob eine Organisation eine KI-Leitlinie braucht, so erhält man die Antwort, dass die Einführung einer KI-Leitlinie für Unternehmen von großem Nutzen ist, um den Rahmen, die ethischen, rechtlichen und operativen Aspekte des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz innerhalb der Organisation zu definieren.

Künstliche Intelligenz (KI) hat das Potenzial, unser Leben auf vielen Gebieten zu verbessern und zu bereichern, sei es durch Gesichtserkennung, Sprachübersetzung oder Krankheitsdiagnose. Besonders im Gesundheits- und Sozialwesen kann KI dazu beitragen, die Qualität und Effizienz der Versorgung zu steigern und gleichzeitig Kosten und Ressourcen zu sparen. Wir müssen uns fragen, wie wir sicherstellen können, dass KI ethisch, fair und verantwortungsvoll eingesetzt wird, die Privatsphäre und die Rechte der Menschen achtet, die von KI betroffen sind, und die Kompetenzen und die Arbeit von Menschen mit Maschinen fördert. Um diese Fragen zu beantworten, brauchen wir rechtliche und ethische Leitlinien, die den Einsatz von KI regulieren und kontrollieren. Auf europäischer Ebene wurde im Dezember 2023 der Weg für eine KI-Verordnung frei gemacht, die voraussichtlich erst im Jahr 2026 eingeführt wird.

Wir im Malteser Verbund haben uns entschieden, zunächst eine KI-Leitlinie in Form von Leitsätzen zu veröffentlichen, die der dynamischen Entwicklung auf diesem Gebiet gerecht wird. Diese Leitlinie soll sicherstellen, dass die Entwicklung und Anwendung von KI rechtlichen und ethischen Grundsätzen entspricht und eine verantwortungsvolle Innovationskultur im Malteser Verbund gefördert wird. Da dies ein komplexes und dynamisches Thema ist, sind wir uns bewusst, dass nicht alle Fragen zur Zukunft von KI und ihrer Rolle in unserer Gesellschaft hier geklärt werden können, jedoch wichtige Leitplanken beschrieben werden. Die Auseinandersetzung mit KI erfordert von uns einen kontinuierlichen Lernprozess, den wir gern und mutig beschreiten. Gleichzeitig ermöglicht der Einsatz von KI, uns zukunftsfähig aufzustellen und auch in diesem Feld einen gesellschaftlichen Beitrag zu leisten. Unser Ziel ist die Förderung eines sorgfältigen und verantwortungsvollen Umgangs mit KI.

KI-Leitlinie

Für uns im Malteser Verbund sind die folgenden sechs Aspekte besonders wichtig, wenn es um die Einführung und Nutzung verschiedener aktueller KI-Lösungen geht. Die gewählten Anwendungsbeispiele sind dabei rein fiktiv und dienen lediglich dazu, die sechs Aspekte greifbarer zu machen.

Die tatsächliche Nutzung oder Einführung von KI-Anwendungen im Malteser Verbund ist immer vorab mit dem KI-Kompetenzzentrum der Malteser abzustimmen (siehe „Prüfanfragen & Hilfestellungen“).

Malteser Hilfsdienst e. V. und Malteser Deutschland gGmbH



Dr. Elmar Pankau
Geschäftsführender Vorstand



Thomas Berding
Chief Information Officer

Leitlinie und Praktiken

„Bedürfnisse der Menschen unterstützen“

Im Kern unseres Auftrags steht die Hilfe für Menschen in Not und der Dienst von Menschen für Menschen. Der Einsatz von KI kann in vielen Bereichen zukünftig eine unterstützende Rolle spielen, zum Beispiel dort, wo wir Menschen befähigen möchten, so lange wie möglich ein selbstbestimmtes Leben zu führen.

Der Mensch bleibt dabei stets in der Verantwortung für getroffene Entscheidungen. Die menschliche Entscheidungsfreiheit ist ein zentraler Aspekt unseres Handelns und folgt stets dem Anspruch, die Würde des Menschen uneingeschränkt zu respektieren.

Anwendungsbeispiel:

Der Malteser Menüservice bietet eine elektronische Bestellmöglichkeit per App. Im Zuge der Bestellung können Allergien, Erkrankungen und Vorlieben als personalisierter Vorschlag für die Menüauswahl berücksichtigt werden. Die letztendliche Auswahlentscheidung trifft jedoch der Nutzende selbst.

„Verantwortungsbewusste und überlegte Verwendung“

Wir sehen im Einsatz von KI eine Vielzahl von Chancen.

Gleichzeitig stellen wir sicher, dass KI-Systeme den Menschen in den Mittelpunkt stellen und nicht um der Technik willen eingesetzt werden. Die KI hat stets im Einklang mit unserem Auftrag, unseren Zielen und christlichen Werten zu stehen.

Durch eine gründliche Analyse und kontinuierliche Bewertung stellen wir sicher, dass Technologien und Risiken vor ihrem Einsatz geprüft werden, um insbesondere Diskriminierungen und unerwünschte Ergebnisse zu verhindern.

Weitere wichtige Aspekte sind die Sicherstellung der Qualität und Infrastruktur, die Transparenz und Erklärbarkeit der Funktionsweise der eingesetzten KI und der verwendeten Daten.

Anwendungsbeispiel:

Vor der Entwicklung der neuen Menüservice-App legen wir fest, welche Informationen des Nutzens für einen Menü-Vorschlag benötigt werden.

Der Menüvorschlag kann auf den vom Nutzenden in der Vergangenheit gewählten Gerichten basieren. Auch können Allergien oder Unverträglichkeiten in den Menü-Vorschlag eingehen. Die KI trifft jedoch keine Annahmen aufgrund von Indikatoren, welche auf Geschlecht, Religion, finanzielle Möglichkeiten, Versicherungsart oder kulturellen Hintergrund des Nutzenden hindeuten können.

Beispielsweise sollte ein muslimischer Vorname nicht automatisch zu einem Ausschluss von Schweinefleisch für den Menü-Vorschlag führen und Männern sollte nicht von vornherein weniger vegetarische Kost angeboten werden als Frauen (Vorurteilsfreiheit).

Wir können anhand der eingesetzten Daten für jeden Menüvorschlag nachvollziehen, wie dieser für einen bestimmten Nutzenden zustande kommt.

„Transparenter Einsatz im Einklang mit den Werten der Malteser“

KI bietet Chancen, birgt aber auch Risiken, denen wir mit verantwortungsvollem und bewusstem Handeln auf der Grundlage unserer christlichen Werthaltung begegnen. .

Wir berücksichtigen bei unserer Beurteilung von KI alle Perspektiven, sowohl die der Anwenderinnen und Anwender, als auch insbesondere der Menschen, die von der Anwendung betroffen sind.

Vor dem Einsatz von KI prüfen wir auch mittels Risikofolgenabschätzung, ob diese die beste verfügbare Option darstellt und ein verantwortungsvoller Einsatz sichergestellt ist – nur dann setzen wir eine solche Lösung ein. Es wird zudem über einen Freigabeprozess sichergestellt, dass der Einsatz von KI stets mit Malteser Werten und Positionen vereinbar ist. Im Fall des Einsatzes von Hochrisiko-KI¹ und KI, die für die Interaktion mit natürlichen Personen bestimmt ist, gehen wir stets transparent mit dieser Tatsache um. So stellen wir zu jeder Zeit sicher, dass alle Betroffenen sich über den Einsatz von KI im Klaren sowie bei Verwendung von Hochrisiko-KI über die Beweggründe und den vorangegangenen Bewertungsprozess informiert sind.

Anwendungsbeispiel:

Der Einsatz von KI im Bewerbungsverfahren kann Bewerbungsprozesse durch eine objektive Datenanalyse erleichtern. Allerdings kann gerade die ungeprüfte Verwendung von Algorithmen zur Diskriminierung von Personengruppen führen: Waren beispielsweise Bewerbungen von Menschen, die keine Angabe zu ihren Hobbies gemacht haben, bislang weniger erfolgreich, übernimmt die KI dieses Muster und berücksichtigt es bei ihrer Entscheidungsfindung.

Sollte KI bei uns im Bewerbungsverfahren verwendet werden, machen wir das transparent und überlassen nicht der KI die Entscheidung, wer bei den Maltesern tätig sein kann.

¹ Als Hochrisiko-KI-Systeme gelten bspw. Anwendungen, die eine biometrische Identifizierung und Kategorisierung natürlicher Personen ermöglichen. Anbieter von Hochrisiko-KI-Anwendungen sind verpflichtet, die gesetzlichen Anforderungen an Hochrisiko-KI (bspw. Einrichtung eines Risikomanagementsystem) während des gesamten Lebenszyklus einzuhalten.

„Sicherheit der eingesetzten Daten und Technologien“

Wir ergreifen geeignete technische und organisatorische Maßnahmen und überprüfen diese regelmäßig, um unsere Daten und Modelle vor unbefugter Offenlegung, Verlust und Veränderung zu schützen. Für das Training von KI achten wir stets auf die Herkunft der genutzten Daten. Wir informieren uns über technische Entwicklungen und mögliche Bedrohungen im Bereich der KI. Wir verwenden schützenswerte Informationen nur unter Wahrung der Vertraulichkeit.

Anwendungsbeispiel:

Wir lassen extern eine Applikation programmieren. Die Applikation durchsucht KI-gestützt sämtliche Daten(-banken), wie Dokumente, SharePoint, DokBox oder unser ERP²-System (SAP). Die Ergebnisse können über einen Chatbot ausgegeben werden, der so Fragen von Mitarbeitenden beantwortet.

(Nutzender: „Lieber Chatbot haben wir Vorgaben zum Einsatz von KI?“ Chatbot: „Ja, die Malteser haben eine KI-Leitlinie. Diese besagt ...“)

Wir stellen sicher, dass die Applikation unter Anwendung aktueller Sicherheitsstandards entwickelt und vor der Nutzung ausgiebig auf Sicherheitslücken getestet wurde. Zudem lassen wir uns vertraglich zusichern, dass die KI mit rechtskonform erhobenen Daten trainiert wird. Bei den Zugriffsberechtigungen achten wir darauf, dass Anwendender und Anwenderinnen nur Ergebnisse erhalten, für die sie auch berechtigt sind. Uns anvertraute Daten schützen wir mit der gleichen Sorgfalt, wie eigene Daten!

² Enterprise Resource Planing beschreibt ein Softwaresystem zur (Prozess-)Automatisierung u. a. in den Bereichen Finanzen, Personalwesen, Fertigung, Lieferkette, Services und Beschaffung.

„Einhaltung aller relevanten rechtlichen und verbundweiter Vorgaben“

Wir entscheiden mit der erforderlichen Sorgfalt über die Einsatzmöglichkeiten und die Verwendung von KI.

Wir wissen, dass KI-Anwendungen und die darin verwendeten Daten (insbesondere unter Achtung von Urheber- und Nutzungs-/Verwertungsrechten) rechtlich geschützt sein können, nur entsprechend lizenziert verwendet werden dürfen und, dass die erzeugten Arbeitsergebnisse nicht unbearbeitet und ungeprüft übernommen werden.

Wir lassen durch KI für keine Person eine rein automatisierte Entscheidung treffen, die nachteilig für sie ist. Wir verarbeiten personenbezogene Daten unter Einhaltung der Datenschutzgrundsätze – insbesondere Transparenz, Zweckbindung, Datenminimierung, Richtigkeit sowie Speicherbegrenzung. Betroffene können jederzeit ihre Rechte in Bezug auf die Verarbeitung ihrer Daten geltend machen. Wir setzen auf Transparenz und achten darauf, dass KI-Systeme die Grundrechte aller Menschen wahren.

Wir richten den Einsatz von KI an unseren internen Vorgaben (z. B. Richtlinien) aus.

Anwendungsbeispiel:

Im Malteser Service Center sollen Anrufende durch ein KI-gesteuertes Sprachprogramm zum richtigen Ansprechpartner geleitet – und einfache Informationsabfragen durch die KI direkt beantwortet werden. Hierzu wird das Sprachprogramm vorab mit Fremddaten durch den Hersteller des Sprachprogramms trainiert. Die Anrufenden müssen bestimmte personenbezogene Angaben machen, damit die KI die Anfrage entsprechend bearbeiten kann. Es ist allerdings sichergestellt, dass die KI „Notfälle“ schnell erkennt und sofort weiterleitet (u. a. durch Sprachfrequenzmessung); zudem muss die Verarbeitung der personenbezogenen Daten kontrolliert werden; beispielsweise keine unkontrollierte Verarbeitung von Gesundheitsdaten.

Die Verwendung von KI erfolgt stets gem. gesetzlicher und interner Vorschriften.

„Unterstützung geeigneter Arbeitsleistungen, Prozessoptimierungen und Entwicklung bedarfsgerechter, neuer Lösungen“

Wir möchten KI zur Unterstützung der Arbeitsleitung, Optimierung unserer Prozesse nutzen und Nutzenden bedarfsgerechte Lösungen bieten.

Durch den Einsatz von KI kann aber auch mehr Zeit in Tätigkeiten und Prozesse investiert werden, die ausschließlich durch Menschen zu gestalten sind und wo es um den empathischen und intelligenten Einsatz menschlicher Fähigkeiten geht – beispielsweise diverse Formen zwischenmenschlicher Kommunikation und Interaktion, kreative Aufgabenstellungen unter den teils besonderen Rahmenbedingungen unserer Dienste oder spezielle, intellektuell fordernde Aufgabenstellungen. Wir fördern damit die Produktivität und erhöhen die Wirksamkeit unserer Arbeitsleistung. Beispielsweise werden Textbearbeitungen verbessert oder ein Brainstorming für Projektideen angereichert.

Um die Erklärbarkeit, sowie Reproduzierbarkeit von Modellen und Ergebnissen zu gewährleisten, ist verstärkt auf die Eigenentwicklung von KI zu setzen. Insbesondere ist in kritischen und lebensverändernden Bereichen die Verwendung selbst entwickelter KI-Lösungen den externen Lösungen zu bevorzugen.

Eine sorgfältige Auswahl von KI und ihren Einsatzgebieten hilft uns, effektiver, effizienter und sicherer zu arbeiten. Sie erlaubt es uns auch, unsere Leistungen zu optimieren und auf die individuellen Bedürfnisse der Nutzenden einzugehen, indem wir ihnen neue und bedarfsgerechte Lösungen anbieten können.

Anwendungsbeispiel:

Wir planen zukünftig den Einsatz von herstellereigenen Assistenzfunktionen unserer Produktivitätsanwendungen. (wie z. B. KI im Zusammenhang mit den klassischen Office-Anwendungen oder KI-Assistenten im Umfeld von ERP-, Finanz- und CRM³-Anwendungen).

Diese Systeme können bei der täglichen Arbeit, etwa durch Formulierungsvorschläge, Generierung und Formatierung von Texten, Auswertungen & Analysen usw. unterstützen. Dabei sind (vorab) u. a. Compliance-Vorgaben zu berücksichtigen und das Need-to-Know Prinzip einzuhalten. Mit Hilfe technischer Lösungen werden unsere Daten zunächst klassifiziert und geschützt. Damit kann anschließend sichergestellt werden, dass die Produktivität und die Möglichkeit des kollaborativen Arbeitens nicht beeinträchtigt werden.

³ Customer Relationship Management bezeichnet eine Strategie zur systematischen Gestaltung der Beziehungen und Interaktionen einer Organisation mit bestehenden und potenziellen Kunden.

Erstes Beispiel einer initialen KI-Risikoprüfung

Nachfolgend wollen wir ergänzend zu der Leitlinie ein erstes Beispiel einer mögliche Entscheidungshilfe für die Verwendung von KI im Malteser Verbund geben. **Die Entscheidungshilfe ist als eine erste Risikoprüfung anzusehen. Sie ersetzt nicht die Überprüfung durch das KI-Kompetenzzentrum und die relevanten Fachbereiche!**

Vorüberlegungen

01	Nutzen	• Wer sind die primären Nutznießer der KI-Anwendung? • Welche konkreten Vorteile bringt die KI für diese Nutzer? • Unterstützt die KI die Ziele und Werte des Malteser Verbunds?
02	Risiko	• Könnte die KI bestimmte Personen oder Gruppen benachteiligen oder ausschließen? • Welche Risiken sind mit dem Einsatz der KI verbunden (z.B. Datenschutz, Fehlfunktionen)? • Wie hoch ist das Risiko unbeabsichtigter Schäden (Personen, Sachwerte) durch die KI?
03	Daten	• Sind die Trainingsdaten der KI ausgewogen und frei von Verzerrungen (Biases)? • Wurden Maßnahmen zur Vermeidung von Diskriminierung durch die KI getroffen?
04	IT-Compliance	• Erfüllt die KI die Anforderungen der KDR-OG und anderer relevanter Datenschutzbestimmungen? • Sind die vertraglichen Regelungen des Anbieters tauglich und belastbar? • Wurden die technischen und organisatorischen Maßnahmen des Anbieters geprüft? • Gibt es Regelungen zur Informationssicherheit?
05	Ethik	• Entspricht die Anwendung der KI den ethischen Richtlinien und Wertvorstellungen des Malteser Verbunds? • Wurden ethische Bedenken, wie die potenzielle Beeinflussung menschlicher Autonomie oder Privatsphäre, bei der Entwicklung der KI berücksichtigt?

Verwendung von KI

01	Transparenz	• Sind die Entscheidungen der KI für Nutzer und Betroffene transparent und nachvollziehbar? • Gibt es Verfahren zur Erklärbarkeit und Rechtfertigung der KI-Entscheidungen?
02	Risiko- & Qualitätsmanagement	• Wie wird mit dem Risiko von Fehlfunktionen oder Ausfällen der KI umgegangen? • Gibt es Notfallpläne und (IT-)Sicherheitsmaßnahmen für solche Fälle? • Wie werden Ergebnisse / Outputs der KI überprüft?
03	IT-Compliance	• Werden personenbezogene Daten verarbeitet und liegt eine Erlaubnis (einschlägige Rechtsgrundlage) zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten vor? • Ist gewährleistet, dass durch die KI keine sensiblen Informationen ungewollt offenbart werden? • Sind entsprechende Sicherheitsmaßnahmen implementiert?

Prüfanfragen und KI-Kompetenzzentrum

Das KI-Kompetenzzentrum ist die Anlaufstelle für Prüfanfragen und Genehmigungen von KI-Anwendungen im Malteser Verbund. Es bearbeitet die Anfragen bzw. koordiniert die Zusammenarbeit mit den relevanten Fachbereichen und erteilt – im Falle eines positiven Prüfergebnisses – eine entsprechende Freigabe. Eingangskanal für Prüfanfragen, weiteren Informationen oder Fragen zur KI-Leitlinie:

Prüfanfragen KI-Anwendungen:	Kontakt:
https://selfservice.socura.de/	KI-Kompetenzzentrum der Malteser
	ki@malteser.org
Schatten-IT Schatten-IT	

Autorenteam

Verantwortlich für den Inhalt der Leitsätze ist die Arbeitsgruppe KI

Berding, Thomas	Chief Information Officer
Beckers, Philipp	Geschäftsfeldentwicklung & Digitalisierung
Burmester, Stephanie	Malteser Service Center
Deseive, Jonas	IT & Digitalisierung (Malteser Wohnen & Pflegen gGmbH)
Elsner, Merle	Wissensmanagement (Malteser Werke)
Gollan, Karin	Ethik
Groß, Moritz	Compliance-Beauftragter
Hansen, Peter	Data Science Lab
Hegemann, Linda	Risikomanagement
Huefnagels-Vajda, Philip	IT-Compliance & Datenschutz (SoCura)
Krafft, Tobias	PD – Berater der öffentlichen Hand GmbH (extern)
Rathmacher, Irmgard	Justitiariat
Ronnenberg, Dr. Karsten C.	Datenschutzbeauftragter
Sandner, Annerose	Kommunikation & Marketing

Interne Regelungen Malteser

Interne Regelungen und Compliance-Vorschriften sind in der DokBox im Bereich „Compliance“ einsehbar:

<https://bitqms.malteser.org>

Begriffe & Quellenverzeichnis

Definitionen verwendeter Begrifflichkeiten können hier nachgelesen werden:

<https://ai-glossary.org/index.php>

Bild- und Grafikquellen:

Adobe Stock: fatmawati; Adobe Stock: ipopba

Mitgeltende Unterlagen

→