

## Anhang 4: Datenblatt 1450 Gesundheitsberatung Wien

**Eingesetzte Systeme:** Telefonsystem mit Webclient und Online Monitoring, LowCode Expertensystem mit Advanced Quality Assurance Software (AQUA™), KundInneninformationssystem (KIS), Wissensdatenbank (WDB), Workflowtool (derzeit nicht in Anwendung)

**Auftragsverarbeiter für Wartung der Soft- und Hardware:** ARGE Vienna Call (ARGE VC)

**Verwendungszweck und mögliche personenbezogene Analysen:**

### Gesprächsaufzeichnung

Aufgezeichnet werden alle über „1450 Gesundheitsberatung Wien“ ein- und ausgehenden Anrufe.

Die Aufzeichnung erfolgt vollautomatisch. AnruferInnen werden am Beginn jedes Telefonats mittels Tonbandansage (Disclaimer) über die Aufzeichnung des Gespräches informiert und stimmen dem durch Tastendruck zu und gelangen danach zur/zum MitarbeiterIn. Sollte der/die AnruferIn sich danach gegen die Aufzeichnung des Gesprächs aussprechen, wird die Aufzeichnung durch die MitarbeiterInnen unverzüglich gestoppt. Eine bereits begonnene Aufzeichnung ist unverzüglich im Anschluss an das Gespräch zu löschen.

### Zweck der Gesprächsaufzeichnung

Die Aufzeichnung dient

- 1) der Beweissicherung bei allfälligen Haftungsfragen und ist dem im Gesundheitstelematikgesetz vorgegebenen IT-Sicherheitskonzept zum Schutz von personenbezogenen Daten, insbesondere von sensiblen Daten, unterworfen.
- 2) dem Schutz der MitarbeiterInnen vor ungerechtfertigten Beschwerden oder Beschuldigungen durch KundInnen oder Institutionen
- 3) der Qualitätssicherung und für Qualitätssicherungsmaßnahmen

Zu den Punkten 1 und 2 kann der Auftragsverarbeiter nach jeweiliger Aufforderung durch den FSW einzelne Gespräche anhören und darüber eine Stellungnahme abgeben.

Zur allfälligen Klärung daraus resultierender disziplinarer Angelegenheiten ist wie in Punkt 7 dieser BV beschrieben vorzugehen.

Zur Sicherung der Qualität (Punkt 3) findet eine stichprobenartige Auswahl mit nachfolgender Analyse einzelner Gespräche statt. Die Qualitätssicherung bei 1450 GBW ist randomisiert, d.h. aufgrund des Anrufvolumens wird vom System die benötigte Anzahl der Qualitätssicherungsgespräche zufällig ausgewählt (max. 2 % des Anrufvolumens). Die Auswahl der Gespräche pro MitarbeiterIn erfolgt ebenfalls nach dem Zufallsprinzip.

Die Analyse der Gespräche erfolgt nicht zum Zweck der Verhaltens- und Leistungskontrolle einzelner MitarbeiterInnen, sondern zur Prüfung der Einhaltung des korrekten Ablaufs (Qualitätssicherung)

#### Verfahrensweise Qualitätssicherung:

- Fallanalyse nach ECN und ECN-Q
- Feedbackprozess
- Individuelle Statusberichte

Zufallsfunde im Rahmen des Zugriffs auf Gesprächsaufzeichnungen, die einen Rückschluss auf ein nicht entsprechendes Verhalten einzelner MitarbeiterInnen erlauben, können jedoch zu arbeitsrechtlichen Maßnahmen führen.

In Angelegenheiten, in denen der Fokus der Auswertung auf die MitarbeiterInnen gerichtet ist, sind die Maßnahmen zur Verifizierung des Gesprächsverlaufes unter Einhaltung größtmöglicher Vertraulichkeit in einem möglichst kleinen Personenkreis und unter Einhaltung von Punkt 7 dieser BV durchzuführen. Insbesondere sind nach Abschluss der Verifizierungen bei einem unbegründeten Verdacht keine personellen Maßnahmen zulässig.

#### MitarbeiterInnen-Daten:

a) Folgende Daten je MitarbeiterIn werden im System aufgezeichnet:

- Login und Logout je MitarbeiterIn
- Name der MitarbeiterInnen
- Beginn und Ende des Gesprächs, der Pause, der Nachbearbeitung sowie sonstiger Abwesenheiten
- Clusterung (Kategorisierung) der Gespräche

b) Online Übersicht für Teamleitung (Monitoring in Echtzeit):

Die MitarbeiterInnen haben keine Vorgabezeiten zur maximalen Dauer von Anrufen. Der Zweck des Online-Monitoring ist, dass die Teamleitung vor Ort einen Überblick über die aktuelle telefonische Auslastung (Warteschleife) und den Personaleinsatz (im Gespräch, NBZ, Pause oder Coaching) hat, um dadurch den vertraglich vereinbarten Servicelevel (80 % der Anrufe in 20 Sekunden entgegenzunehmen) sicherzustellen.

c) Folgende Daten werden ausgewertet (Reporting/Auswertung):

Es werden unter Nutzung der in Folge beschriebenen Informationen Auswertungen auf Teamebene und Schichtebene (Frühdienst, Spätdienst, Nachtdienst) mit einem Fokus auf dem Servicelevel (SLA), der Performance und der durchschnittlichen Durchlaufzeit erstellt.

In begründeten Anlassfällen besteht die Möglichkeit eine Auswertung auf MitarbeiterInnenebene zu erstellen, allerdings wird in diesen Fällen der Betriebsrat vorab über den Grund und Zeitraum informiert, wobei als Grundlage jedenfalls nur kumulierte Daten einer Woche herangezogen werden können.

<b>Art der Daten / Datenbezeichnung</b>	<b>zusätzliche Beschreibung</b>
Anzahl beantwortete Anrufe	Anzahl aller Anrufe, die MitarbeiterIn im abgefragten Zeitraum beantwortet hat
Beantwortete Anrufe / Std	Anzahl beantworteter Anrufe, die MitarbeiterIn im Loginzeitraum beantwortet hat
durchschnittliche (ds.) Sprechzeit in min.	Summe Sprechzeit in min. / Anzahl beantworteter Anrufe im abgefragten Zeitraum
ds. Nachbearbeitungszeit (NBZ) in min.	Summe NBZ in min. / Anzahl beantworteter Anrufe im abgefragten Zeitraum
max. Nachbearbeitungszeit (NBZ) in min.	höchste erreichte NBZ Zeit im abgefragten Zeitraum
ds. Bearbeitungszeit pro Anruf	Summe ds. NBZ + Summe ds. Sprechzeit in min. / Anzahl beantworteter Anrufe im abgefragten Zeitraum
Summe Pausen in min.	Summe aller Pausenzeiten im abgefragten Zeitraum
Gesamtminuten	Gesamtminuten inkl. NBZ im abgefragten Zeitraum
Anzahl der FAQs	Anzahl der von MitarbeiterIn gespeicherten Gesprächsergebnisse im abgefragten Zeitraum

<b>Art der Daten / Datenbezeichnung</b>	<b>zusätzliche Beschreibung</b>
FAQ-Rate in %	Verhältnis der Anzahl der erfassten Gesprächsergebnisse zu den beantworteten Anrufen im abgefragten Zeitraum
Sprechzeit in %	Verhältnis der Sprechzeit zur gesamten Loginzeit im abgefragten Zeitraum
Nachbearbeitungszeit in %	Verhältnis der NBZ zur gesamten Loginzeit im abgefragten Zeitraum
Pause in %	Verhältnis der Pausenzeit zur gesamten Loginzeit im abgefragten Zeitraum
Frei in %	Verhältnis der "freien" (Status: Bereit zum Annehmen von Anrufen) Zeit zur gesamten Loginzeit im abgefragten Zeitraum
Cluster	Erfassung des betreffenden Cluster pro Anruf
Prozess	Erfassung des betreffenden Cluster pro Anruf
Subbetreff	Erfassung des betreffenden Cluster pro Anruf
Subbetreff 2	Erfassung des betreffenden Cluster pro Anruf
<b>Daten zu Anmeldezeiten</b>	
Anmeldezeit in Stunden	Loginzeit MitarbeiterIn in Stunden im abgefragten Zeitraum
Anzahl der Logins	
Login Datum, Uhrzeit	
Logout Datum, Uhrzeit	
Loginzeit (Std)	
Anzahl Pausen	
Pausen Zeit Gesamt(Std)	
Ist Zeit (Std)	Loginzeit MitarbeiterIn abzüglich der Pausenzeit in Stunden im abgefragten Zeitraum

**Betroffener Personenkreis:** Leitung sowie MitarbeiterInnen der Organisationseinheit „1450 Gesundheitsberatung Wien“ und ARGE VC MitarbeiterInnen (extern)

## Zugriffsberechtigte:

### Teamleitung (FSW, ARGE VC, Vertretung):

- Zugriff auf folgende eingesetzte Systeme: LowCode, Online Statistik, WDB, KIS, Webclient
- Zugriff auf alle personenbezogenen Daten und Daten von AnruferInnen (siehe Auswertungen)

### Qualitätssicherung – ECN-Q (Emergency Communication Nurse – Quality)

- Voraussetzung Zertifizierung als ECN und ECN-Q
- Anhören von Gesprächen zur Qualitätssicherung (Gesprächsqualität, Prozessqualität und QM LowCode Leistungsstandards)
- Zugriff auf das eingesetzte System AQUA

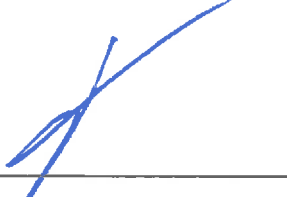
### ARGE VC MitarbeiterInnen, die für die Bereitstellung operativer und technischer Infrastruktur zuständig sind (zwei Personen)

- Wartung der eingesetzten Systeme
- BenutzerInnenverwaltung für alle MitarbeiterInnen bei 1450 GBW
- Zugriff auf alle personenbezogenen Daten und Daten von AnruferInnen (siehe Auswertungen)
- Anhören von Gesprächsaufzeichnungen zur Beschwerdebearbeitung

### Datenadressaten: ARGE VC als Auftragsverarbeiter

**Speicherdauer:** Die Gesprächsaufzeichnungen werden sieben Jahre archiviert.

Wien, am: 16.7.2018



Für die Geschäftsführung

(Fonds Soziales Wien)

Datenblatt 1450 Gesundheitsberatung Wien  
Stand: 22.06.2018



Für den Betriebsrat

(Fonds Soziales Wien)