

DATENSCHUTZ UND ANONYMITÄT IN DER BERATUNG



Streng anonym!

Effektive Beratung fundiert auf Vertrauen. Um dieses Vertrauen langfristig zu sichern, ist die Schweigepflicht Teil des Verhaltenskodexes, dem alle Beraterinnen und Berater bei Eintritt bei OTHEB vertraglich unterliegen. Alle telefonischen Dienstleistungen können ohne Namensnennung in Anspruch genommen werden.

Um das Vertrauen der Mitarbeiter zu fördern, werden an OTHEB weder Mitarbeiterdaten, wie z.B. Personallisten o.ä. ausgehändigt, noch erhält OTHEB Einsicht in diese Daten. Der Anrufer kann zur eigenen Wahrung seiner Identität einen selbstgewählten Namen für die Ansprache der Berater wählen, z.B. durch die Angabe „Herr Anonym“. OTHEB benötigt für die Zuordnung des Falls ein solches Pseudonym, bzw. kann eine ID-Nummer an den Mitarbeiter aushändigen, anhand der die laufende Fallbearbeitung zugeordnet wird.

Auch bei Kenntnis identifizierbarer Personaldetails, wie z.B. dem wirklichen Namen des Beratungssuchenden oder der E-Mail-Adresse, ist sichergestellt, dass keinerlei Daten, z.B. Anruf oder Anrufgrund, an Personen ausgehändigt werden, die nicht dem Beraterkreis zugehörig sind. Im Rahmen unseres Reportings werden keine Informationen, die zu einer Offenlegung der Personendaten führen könnten, an das Unternehmen zurückgegeben. Die Erarbeitung des Reports basiert auf der Auslese statistischen Zahlenmaterials und dessen Interpretation ohne Einsicht in Fälle oder personenbezogene Daten nehmen zu können. Innerhalb von OTHEB sind das klinische Team und das Account Management streng voneinander getrennt, um Vermischungen und unbedachten Informationsaustausch zu verhindern.

Sollte der Kunde eine statistische Auswertung pro Standort wünschen, so achtet OTHEB auf eine Mindestanzahl am Standort bzw. den Regionen von mindestens 100 Zugangsberechtigten.

Bei Kenntnis der Telefonnummer des Anrufers fragen unsere Berater im Gespräch nach einer ausdrücklichen Zustimmung, von OTHEB unter der Telefonnummer kontaktiert zu werden und nach dem gewünschten Verhalten OTHEBs, sollte eine andere Person unseren Anruf beantworten (z.B. Können wir am Telefon nach Ihnen fragen oder sollen wir auflegen? Können wir Sie per Mail kontaktieren?). Aus Sicherheitsgründen ist unsere Telefonnummer stets unterdrückt.



© Lichtkunst / pixelio.de

OTHEB folgt strengen Datenschutzrichtlinien. Unsere Nutzer können sich der Wahrung ihrer Daten bei OTHEB sicher sein.



Kontakt

OTHEB GmbH Tel: +49 431 990750
Norwegenkai 1 Fax: +49 431 99075 - 29
D24143 Kiel E-Mail: info@otheb.de



Grenzen der Anonymität

OTHEB behandelt sämtliche Anliegen unserer Anrufer und Nutzer streng vertraulich und wird ohne Einverständnis des Beratenden keine Informationen und Daten an Dritte weitergeben. Einzige Ausnahme von diesem Verhaltenskodex bildet §34 StGB, wenn das Anliegen ein rechtfertigender Notstand ist. Hier unterscheidet OTHEB zwei grundsätzliche Ausnahmen:

1. Es droht unmittelbar Gefahr für Leib und Leben

(z.B. bei Fremd- bzw. Selbstgefährdung).

OTHEB wird bei hinreichenden Hinweisen, die auf Fremd- und/oder Selbstgefährdung schließen lassen, geeignete Maßnahmen ergreifen, um die Gefahr für den Anrufer oder einen anderen abzuwenden, z.B. durch Hinzuziehung von Rettungsdiensten.

2. Gefährdung für das Unternehmen

Dieses Risiko ist besonders gegeben, wenn der Anrufer direkt mit Menschen arbeitet (z.B. Pflege), Umgang mit Maschinen hat oder verantwortlich für die Verwaltung sensibler Daten ist. OTHEB prüft, ob durch die Informationen im Beratungsprozess ein Schaden für das Unternehmen droht, wie beispielsweise finanzieller Schaden, drohende Rechtsverletzung oder Gefahr für Leib und Leben von Dritten. Eine Risikomeldung an das Unternehmen erfolgt nur nach gründlicher, zweistufiger interner Prüfung an die vom Unternehmen festgelegte Kontaktperson.

Unsere Anrufer und Nutzer werden im Beratungsprozess so früh wie möglich auf die Regeln der Vertraulichkeit und über deren Grenzen informiert. OTHEB legt jederzeit die Schritte unseres Handelns bei Vorliegen einer Risikosituation offen und informiert den Anrufer über die weitere Verfahrensweise.

§ 34

Rechtfertigender Notstand

Wer in einer gegenwärtigen, nicht anders abwendbaren Gefahr für Leben, Leib, Freiheit, Ehre, Eigentum oder ein anderes Rechtsgut eine Tat begeht, um die Gefahr von sich oder einem anderen abzuwenden, handelt nicht rechtswidrig, wenn bei Abwägung der widerstrebenden Interessen, namentlich der betroffenen Rechtsgüter und des Grades der ihnen drohenden Gefahren, das geschützte Interesse das beeinträchtigte wesentlich überwiegt. Dies gilt jedoch nur, soweit die Tat ein angemessenes Mittel ist, die Gefahr abzuwenden.

Strenger Datenschutz

Unsere IT entspricht den technischen Anforderungen der Datensicherheit nach dem Datenschutzgesetz. Ein Datenschutzbeauftragter überwacht sämtliche Prozesse und die technische Sicherheit, um Missbrauch bzw. Sicherheitsrisiken zu vermeiden. Jährlich durchgeführte Risikoanalysen und Schulungen aller Mitarbeiter sorgen für regelmäßige Aktualisierungen unserer IT-Sicherheit.