

Datenschutzhinweis für das Patient Experience Feedback (NPS)

Seit 1919 helfen wir Menschen, ihre Bewegungsfreiheit zu erhalten oder zurückzuerlangen. Die Digitalisierung des Behandlungsprozesses bedeutet für uns, Ihre Bewegungsfreiheit auch in der digitalen Welt zu schützen. Daher ist es für uns wichtig, Ihnen mitzuteilen, welche personenbezogenen Daten wir erheben, wie diese Daten verwendet werden und welche Gestaltungsmöglichkeiten Ihnen zur Verfügung stehen.

Der Erfolg von Ottobock hängt nicht nur von der globalen Vernetzung des Informationsflusses zwischen den Ottobock-Gesellschaften, Mitarbeitern, Kunden und Patienten ab, sondern vor allem vom vertrauensvollen und sicheren Umgang mit personenbezogenen Daten.

Die Ottobock SE & Co. KGaA, Max-Näder-Straße 15, 37115 Duderstadt, (nachfolgend „Ottobock“ oder „wir“) betreibt die im Internet unter <https://ottobock.fra1.qualtrics.com/> verfügbare Website und Erhebungsplattform „Patient Experience Feedback“ samt den jeweiligen Unterverzeichnissen (nachfolgend „Website“ genannt) und verarbeitet gemeinsam mit der jeweils teilnehmenden Tochtergesellschaft von Ottobock SE & Co. KGaA als Mitverantwortlicher die bei der Erhebung erhobenen Daten.

Mit dieser Datenschutzerklärung informieren wir Sie darüber, welche Daten wir verarbeiten, wenn Sie unsere Website besuchen und an der Erhebung teilnehmen. Damit erfüllen wir auch unsere Pflichten aus Art. 13 und Art. 14 der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO).

I. Definition

Unsere Datenschutzerklärung soll einfach und für jeden verständlich sein. In dieser Datenschutzerklärung werden grundsätzlich die offiziellen Bestimmungen der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) verwendet. Die offiziellen Definitionen sind in Artikel 4 der DSGVO erläutert.

II. Verantwortlicher

Verantwortlicher für die Datenverarbeitung auf der Website ist:

Ottobock SE & Co KGaA, Max-Näder-Straße 15, 37115 Duderstadt, Deutschland

Wenn Sie an einer Erhebung teilnehmen, werden die erhobenen Daten in gemeinsamer Kontrolle mit der jeweiligen regionalen Tochtergesellschaft von Ottobock SE & Co. KGaA verarbeitet. Die regionalen Tochtergesellschaften der Ottobock SE & Co. KGaA sind am Ende dieses Hinweises aufgeführt.

III. Datenschutzbeauftragter

Sie erreichen das Datenschutzteam der Ottobock Group vertraulich unter <https://www.ottobock.com/en/forms/gdpo-contact-form>.

IV. Nutzung der Website

1. Sichere Bereitstellung der Website

Wenn Sie unsere Website besuchen, erfasst der Webserver vorübergehend die folgenden Informationen, um die Website anzuzeigen.

2. Verarbeitete Daten-Kategorien:

- Browser
- Fassung
- Betriebssystem
- Bildschirmauflösung
- Flash-Version
- Java-Unterstützung
- Benutzer-Agent
- IP-Adresse
- Datum
- Zeitpunkt

3. Zwecke:

Das Interesse von Ottobock und seinen beteiligten Tochtergesellschaften ist der sichere und funktionale Betrieb der Website und der Erhebungsplattform. Die protokollierten Daten werden insbesondere zu Zwecken der Datensicherheit verwendet, zur Abwehr von Angriffsversuchen gegen unsere Webserver. Wir behalten uns eine statistische Bewertung anonymisierter Aufzeichnungen vor.

4. Rechtsgrundlage:

Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt auf der Grundlage von Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO: Wir haben ein berechtigtes Interesse an der Gewährleistung der Datensicherheit und des störungsfreien Betriebs.

5. Speicherdauer bzw. Kriterien zur Festlegung:

Die zuvor genannten Datenkategorien werden für 6 Monate gespeichert. Diese Daten werden niemals zusammen mit anderen personenbezogenen Daten des Benutzers gespeichert, mit anderen Daten abgeglichen oder an Dritte weitergegeben.

6. Informationen über die Verwendung von Cookies und anderen Technologien

Unsere Website verwendet so genannte „Cookies.“ Cookies sind kleine Textdateien, die entweder temporär für die Dauer einer Sitzung (Session-Cookies) oder dauerhaft (permanente Cookies) auf Ihrem Endgerät gespeichert werden. Die Session-Cookies werden nach Ende Ihres Besuchs automatisch gelöscht. Permanente Cookies bleiben auf Ihrem Endgerät gespeichert, bis Sie diese selbst löschen oder von Ihrem Webbrowser automatisch gelöscht werden.

Cookies haben unterschiedliche Funktionen. Viele Cookies sind technisch notwendig, da bestimmte Website-Funktionen ohne sie nicht funktionieren würden (z.B. die Warenkorbfunktion oder Spracheinstellungen). Andere Cookies werden verwendet, um das Verhalten der Benutzer auszuwerten oder um Werbung anzuzeigen.

Die Datenverarbeitung unter Verwendung zwingend notwendiger Cookies beruht auf einem berechtigten Interesse nach Art. 6 Abs.1 lit. f DSGVO an der technisch fehlerfreien Bereitstellung unserer Dienste. Einzelheiten zu den Verarbeitungszwecken und den berechtigten Interessen entnehmen Sie bitte den Erläuterungen zur jeweiligen Datenverarbeitung.

Sie können Ihren Browser so einstellen, dass Sie über das Setzen von Cookies informiert werden, Cookies nur im Einzelfall erlauben, die Annahme von Cookies für bestimmte Fälle ausschließen oder generell das automatische Löschen der Cookies beim Schließen des Browsers aktivieren.

Die meisten Browser bieten auch eine so genannte „Do-Not-Track“-Funktion. Wenn diese Funktion aktiviert ist, teilt der jeweilige Browser Werbenetzwerken, Websites und Anwendungen mit, dass Sie nicht zum Zwecke der verhaltensbezogenen Werbung und dergleichen „getrackt“ werden möchten.

Bitte beachten Sie, dass bei der Deaktivierung von Cookies die Funktionalität unserer Website eingeschränkt sein kann. Auf unserer Website werden folgende Cookies verwendet:

- Cookie-Name: previewDC
- Domain: qualtrics.com
- Gültigkeit: 1 Monat
- Cookie-Name: QSI_HistorySession
- Domain: ottobock.fra1.qualtrics.com
- Gültigkeit: Sitzung

V. Teilnahme an der Erhebung

1. Verbesserung der Patientenerfahrung

Während der Erhebung werden Daten erhoben, um die Erfahrungen der Patienten in der gesamten Ottobock Care auszuwerten und zu verbessern.

Auf unserer Website können Sie an der Erhebung „Patienten Experience Feedback“ teilnehmen. Sie können die Erhebung direkt vor Ort im Versorgungszentrum auf einem Ihnen zur Verfügung gestellten Tablet oder später mit Ihrem eigenen Gerät durchführen. Um zu einem späteren Zeitpunkt an der Erhebung teilzunehmen, haben Sie die Möglichkeit, eine E-Mail oder einen Text mit einem Link zur Website zu erhalten.

Die Erhebung besteht aus mehreren Fragen zu Ihrer Erfahrung als Patient. Aus den gesammelten Informationen errechnen wir einen sogenannten Net Promoter Score und analysieren den Score und die Informationen, um Erkenntnisse über die Zufriedenheit der Patienten zu gewinnen und so die Erfahrung der Patienten in der gesamten Ottobock Care zu verbessern.

Nach Abschluss der Erhebung werden Sie gefragt, ob ein Mitglied des Ottobock Care-Teams Sie kontaktieren darf, um Ihr Feedback zu besprechen. Wenn Sie sich dafür entscheiden, fragen wir Sie nach Ihrem Vor- und Nachnamen und Ihrer Telefonnummer und rufen Sie anschließend an. Ihre Antworten während des Telefonats werden ebenfalls verarbeitet, um die Erfahrungen der Patienten zu bewerten und zu verbessern.

Wenn Sie sich dafür entscheiden, nicht kontaktiert zu werden, werden Ihre Antworten anonym verarbeitet. Wir haben keine Möglichkeit, Sie zu identifizieren oder die Antworten in irgendeiner

Weise mit Ihnen zu verknüpfen. Wenn Sie jedoch Ihren Vor- und Nachnamen angeben, werden Ihre Antworten verknüpft und in Verbindung mit Ihrem Vor- und Nachnamen und Ihrer Telefonnummer verarbeitet.

Für die Durchführung der Erhebung nutzen wir die Dienstleistungen von Qualtrics Ireland Ltd., Costello House, 1 Clarendon Row, Dublin 2 D02 TA43, Irland. Qualtrics Ireland Ltd und seine Unterauftragsverarbeiter. Diese Unterauftragsverarbeiter sind auch in Drittländern außerhalb der EU ansässig. Soweit eine Übermittlung in ein Drittland erfolgt und kein Angemessenheitsbeschluss der Europäischen Kommission für das Zielland vorliegt, haben wir oder Qualtrics Ireland Ltd. mit dem Empfänger im Drittland Standardvertragsklauseln der Europäischen Kommission als angemessene Garantien abgeschlossen, um auch bei der Verarbeitung im Drittland ein angemessenes Datenschutzniveau zu gewährleisten. Informationen über geeignete Sicherheitsvorkehrungen erhalten Sie beim Global Data Privacy Officer.

2. Verarbeitete Daten-Kategorien:

- Inhalt der Erhebung.
- Antworten, die im Laufe der Erhebung gegeben wurden.
- Net Promoter Score.
- Name und Telefonnummer (sofern freiwillig mitgeteilt)
- E-Mail-Adresse (nur wenn wir Ihnen den Link zur Erhebung schicken sollen)

3. Zwecke:

Ziel der NPS-Erhebung ist es, Daten über die Zufriedenheit der Patienten zu erhalten, die wir zur Verbesserung unserer Dienstleistungen im Einklang mit Kundenvereinbarungen, gesetzlichen Anforderungen und Standards, die für unser Geschäft gelten, verwenden können. Die auf den Reaktionen der Patienten basierenden Daten können uns helfen, unsere Abläufe und die Versorgung unter dem Gesichtspunkt der Sicherheit der Patienten, der klinischen Entwicklung und der Qualität zu verbessern.

4. Rechtsgrundlage:

Die Verarbeitung Ihrer Kontaktdaten (E-Mail und Telefonnummer) während der ersten Phase der Patient Experience Feedback-Umfrage, um den Fragebogen ausfüllen zu können, beruht auf unserem berechtigten Interesse nach Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO, wobei unser berechtigtes Interesse in der Durchführung der Befragung und der anschließenden Kontaktaufnahme mit Ihnen besteht.

Die Verarbeitung Ihres Vor- und Nachnamens und Ihrer Telefonnummer nach Abschluss der Patient Experience Feedback-Umfrage, die Sie uns nach eigenem Ermessen zur Verfügung stellen, damit wir Sie kontaktieren können, erfolgt auf Grundlage Ihrer Einwilligung gemäß Art. 6 Abs. 1 a DSGVO (die Schaltfläche „Ja, bitte zurückrufen“ ist in diesem Fall als Einwilligung anzusehen).

5. Speicherdauer bzw. Kriterien zur Festlegung:

Die Daten werden für 3 Jahre gespeichert.

6. Informationen über die Verwendung von Cookies und anderen Technologien

Bitte beachten Sie dazu Abschnitt III.6 oben.

7. Gemeinsame Kontrolle

Die im Rahmen der Erhebung gesammelten Informationen werden von Ottobock SE & Co. KGaA gemeinsam mit der regional zuständigen Ottobock-Tochtergesellschaft als Mitverantwortlicher aufbereitet, um durch Auswertung der Antworten und des Scores ihre Produkte und Dienstleistungen zu verbessern.

Ottobock SE & Co. KGaA ist verantwortlich für den Betrieb der Erhebungsplattform und für die Datensicherheit während der Verarbeitung. Die regional zuständige Ottobock Tochtergesellschaft ist dafür zuständig, mich über die Erhebung und die Möglichkeit zur Teilnahme zu informieren. Beide sind an den Ergebnissen der Erhebung beteiligt. Als Datensubjekt kann meine Rechte gegen beide Unternehmen geltend machen, Ottobock SE & Co. KGaA ist jedoch intern verantwortlich.

Damit Ihnen aus der gemeinsamen Verantwortlichkeit keine Nachteile entstehen, können Sie Ihre Rechte als Datensubjekt im Zusammenhang mit der Verarbeitung im Rahmen der Mitverantwortlichen gegenüber allen Verantwortlichen geltend machen.

VI. Ihre Rechte

Sie haben das Recht,

- a) eine **Bestätigung** darüber zu verlangen, ob wir personenbezogene Daten, die Sie betreffen, verarbeiten. Ist dies der Fall, sind Sie berechtigt, auf Information über diese Verarbeitung **zuzugreifen** (Art. 15 DSGVO).
- b) die **Berichtigung** oder Vervollständigung unrichtiger oder unvollständiger Daten zu verlangen (Art. 16 DSGVO);
- c) in bestimmten Fällen (Art. 17 DSGVO) die **Löschung von** Daten zu verlangen;
- d) unter bestimmten Voraussetzungen die **Einschränkung der Verarbeitung** zu verlangen (Art. 18 DSGVO);
- e) unter bestimmten Voraussetzungen auf **Datenübertragbarkeit**, d.h. Sie können Ihre Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format erhalten oder an einen anderen Verantwortlichen übermitteln lassen (Art. 20 DSGVO);
- f) sich bei einer **Aufsichtsbehörde zu beschweren** (Art. 77 DSGVO).

Widerspruchsrecht (Art. 21 DSGVO)

Sie haben das Recht, aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation ergeben, jederzeit gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten Widerspruch einzulegen (Art. 6 I lit. f DSGVO). Dies gilt auch für ein auf diese Bestimmungen gestütztes Profiling. Wir verarbeiten die personenbezogenen Daten dann nicht mehr, es sei denn, wir können zwingende schutzwürdige Gründe für die Verarbeitung nachweisen, die Ihre Interessen, Rechte und Freiheiten überwiegen, oder die Verarbeitung dient der Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen.

VII. Von wem wir Informationen erhalten und an wen wir Informationen weitergeben

An die zuständige regionale Tochtergesellschaft - die zuständige regionale Tochtergesellschaft hat über die Qualtrics-Plattform Zugriff auf die Erhebungsdaten, den Net Promoter Score und die Analyseergebnisse

An Auftragsverarbeiter - Unternehmen, die Ottobock mit der Datenverarbeitung im gesetzlich vorgeschriebenen Rahmen beauftragt (Art. 28 DSGVO – Dienstleister). Ottobock bleibt in diesem Fall für den Schutz Ihrer Daten verantwortlich.

Unsere Auftragsverarbeiter werden sorgfältig ausgewählt, sind an unsere Weisungen gebunden und werden regelmäßig von uns geprüft. Wir beauftragen nur Auftragsverarbeiter, die ausreichende Garantien dafür bieten, dass geeignete technische und organisatorische Maßnahmen so getroffen werden, dass die Verarbeitung den Anforderungen der DSGVO entspricht und die Wahrung Ihrer Rechte gewährleistet ist. Wir setzen externe Dienstleister ein, soweit wir die Leistungen nicht selbst oder nicht zumutbar selbst erbringen können. Bei diesen externen Dienstleistern handelt es sich in erster Linie um Anbieter von IT-Dienstleistungen, wie z.B. unser Hosting-, E-Mail- oder Telekommunikationsanbieter.

VIII. Verpflichtung zur Bereitstellung von Daten und Vorhandensein einer automatisierten Entscheidungsfindung (einschließlich Profiling)

Sie sind weder vertraglich noch gesetzlich verpflichtet, uns personenbezogene Daten zur Verfügung zu stellen.

Wir setzen keine automatisierte Entscheidungsfindung einschließlich Profiling gemäß Art. 22 Abs. 1 und 4 DSGVO ein, die Ihnen gegenüber rechtliche Wirkung hätte oder Sie in ähnlicher Weise betrifft.

IX. Beteiligte Tochterunternehmen von Ottobock SE & Co. KGaA

Entität	Link zur Datenschutzerklärung
Dorset Orthopedics (UK)	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Australien	www.spao.com.au/en/security/-/compliance
Ottobock Brasilien	www.ottobock.com/pt-br/privacy/footer
Ottobock China	www.ottobock.com.cn/footer-page-bottom/data-privacy-statement.html#法律声明
Ottobock Kolumbien	www.ottobock.com/es-co/aviso-de-privacidad
Ottobock Kroatien	www.ottobock.com/hr-hr/pravila-zastite-privatnosti
Ottobock Frankreich	www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/
Ottobock Indien	www.ottobock.com/en-in/privacy-policy
Ottobock Irland	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Italien	www.ottobock.com/it-it/privacy/gdpr
Ottobock Kenia	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Marokko	www.ottobock-ortho.fr/politique-confidentialite/
Ottobock Nordamerika	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Philippinen	www.corporate.ottobock.com/en/footer/data-privacy-statement/
Ottobock Polen	www.ottobock.com/pl-pl/Compliance
Ottobock Rumänien	www.ottobock.com/ro-ro/declaratia_de_confidentialitate_a_datelor
Ottobock Serbien	www.ottobock.com/sr-rs/izjava-o-privatnosti-podataka
Ottobock Thailand	www.ottobock.com/en-th/privacy-policy

Ottobock Türkei	www.ottobock.com/tr-tr/gizlilik-politikasi
Pohlig GmbH	www.pohlig.net/de/legal/datenschutzerklaerung
VIGO	www.vigogroup.eu/privacy

Die Kontaktdaten der aufgelisteten Unternehmen finden Sie unter <https://www.ottobock.com/en/company/locations/>

X. Änderungen an dieser Datenschutzerklärung

Wir behalten uns vor, diese Datenschutzerklärung gegebenenfalls im Einklang mit den geltenden datenschutzrechtlichen Bestimmungen anzupassen oder zu aktualisieren. Auf diese Weise können wir sie an die aktuellen rechtlichen Anforderungen anpassen und Veränderungen in unseren Dienstleistungen, z.B. bei der Einführung neuer Dienstleistungen, berücksichtigen.

Für Ihren Besuch gilt die aktuelle Fassung. Datum: 1. September 2022