



JAHRES BERICHT 2018

**Herausgeber**

IT-Services der Sozialversicherung GmbH,
Johann-Böhm-Platz 1, 1020 Wien,
Tel.: 050 124 844 5600, office@itsv.at, www.itsv.at,
Firmenbuchnummer: reg. Handelsgericht Wien
FN 255932x, UID: ATU61435806, DVR: 4004441

Chefredaktion

ITSV GmbH; Andrea Mayrhofer, MAS MA

Fotos

Dieter Sajovic,
www.dieabbilderei.at

Konzept, Grafik & Design

agentur werbereich gmbh,
www.werbereich.at

Druckerei

AV+Astoria Druckzentrum

IMPRESSUM

INHALT

2	VORWORT DES AUFSICHTSRATS
4	ITSV KURZ UND BÜNDIG
8	EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT
10	UNSER LEBEN UND DIE SOZIALVERSICHERUNG
12	VON ANFANG AN.
28	MIT VOLLGAS INS LEBEN.
40	DIE GOLDENE MITTE.
54	NOCH LANGE KEIN ALTES EISEN.
66	LAGEBERICHT 2018
72	BILANZ 2018

Aufgrund der besseren Lesbarkeit wurde im Text auf genderspezifische Endungen (z.B. „-Innen“) verzichtet. Entsprechende Begriffe gelten im Sinne der Gleichbehandlung für beide Geschlechter. Die Erklärungen zu den verwendeten Abkürzungen finden Sie im Glossar.

WIR LEBEN SOZIALVERSICHERUNG

Das österreichische Gesundheitswesen und die Sozialversicherung setzen auf Digitalisierung, um Prozesse und Services rascher, effizienter und kundenfreundlicher zu gestalten. Digitalisierung in Kombination mit Artificial Intelligence ermöglicht es, Probleme neu zu überdenken und Lösungen im Sinne der Patienten zu entwickeln. Die ITSV GmbH, als IT-Dienstleister der österreichischen Sozialversicherung, leistet dazu einen wesentlichen Beitrag.

Die ITSV GmbH begleitet 8,7 Millionen versicherte Menschen ein ganzes Leben lang, indem sie durch IT-Projekte mithilft, die österreichische Sozialversicherung am Puls der Zeit zu gestalten. Dabei wird auf Kundenorientierung, Datensicherheit und Kosteneffizienz größter Wert gelegt.

Dieses lebenslange „Begleiten“ der Menschen und die Arbeit im Hintergrund ermöglichen erst die zahlreichen Digitalisierungsprojekte, die im Mittelpunkt dieses Jahresberichts stehen. Es ist faszinierend zu sehen, wo die ITSV GmbH überall mitwirkt und wie viele Berührungspunkte wir alle mit diesem Unternehmen haben.

Das Jahr 2018 stand ganz im Fokus der Digitalisierung und des größten IT-Projekts der österreichischen Sozialversicherung – die Umstellung auf die monatliche Beitragsgrundlagenmeldung (mBGM). Diese und zahlreiche weitere Meilensteine konnten erfolgreich gemeistert werden, viele Schritte wurden gesetzt und haben dazu beigetragen, die Sozialversicherung moderner

zu gestalten. Das Sozialversicherungssystem befindet sich im Umbruch, das Jahr 2019 wird daher ebenso arbeitsintensiv werden – die ITSV GmbH ist für diese Herausforderungen bestens gerüstet.

Als Aufsichtsratsvorsitzende bedanken wir uns im Namen des Unternehmens bei unseren Kunden und Geschäftspartnern wie auch bei allen Mitarbeitern der ITSV GmbH für die erfolgreiche Zusammenarbeit im Jahr 2018.

Gemeinsam werden wir den Erfolgskurs fortsetzen!



NÖGKK-Obmann KR Gerhard Hutter
Aufsichtsratsvorsitzender



TGKK-Obmann Werner Salzburger
Aufsichtsratsvorsitzender Stellvertreter

2004

GRÜNDUNG

Geschäftsführer:
Erwin Fleischhacker,
Hubert Wackerle

2018

UMSATZ

96,5 MIO

731

Mitarbeiter



31,1 %

Frauenquote



910

besuchte
Schulungstage

506

eingebraachte
Anforderungen

418

erstellte
Angebote

62%

Beauftragungsquote



98.800

seitens ITSV-RZ
bearbeiteter Tickets

davon

64.200

Anforderungen
(Service-Requests)

davon

32.600

Störungen
(Incidents)

davon

2.000

sonstige
(SV-Cert, Changes)



2.343

betreute Server im
RZ mit einem Storage
von 3.700 TB



10.500

betreute Mailboxen

8.000

betreute Clients

286 MIO

abgewickelte
Internet-Mails
(ein- und ausgehend)



ITSV KURZ UND BÜNDIG

Die IT-Services der Sozialversicherung GmbH (ITSV GmbH) steht zu 100 Prozent im Eigentum der österreichischen Sozialversicherungsträger, für die das Unternehmen zentrale IT-Dienstleistungen plant und operativ umsetzt. Sie agiert als Digitalisierungs-Enabler im österreichischen Gesundheitswesen und gestaltet somit maßgeblich die Digitalisierung in der österreichischen Sozialversicherung mit. Dabei stehen stets die Kunden und ihre Bedürfnisse im Vordergrund. Aus einer zentralen

Gesamtsicht auf das Sozialversicherungs- und Gesundheitswesen liefert die ITSV GmbH überzeugende IT-Lösungen aus einer Hand, die den gesamten Lebenszyklus abdecken. Als Wegbereiter des technologischen Wandels trägt das Unternehmen zur Effizienzsteigerung im Bereich der IT der österreichischen Sozialversicherung bei.





2018

ISO 27001 Zertifizierung
seit 2011

Customer Care Center
ISO 18295 zertifiziert

DSGVO
Konformität bestätigt



Wir haben durch unsere
Dienstreisen per Bahn.

59,5

Tonnen CO₂-Emissionen
eingespart.



20

Servicelines



4

Services



8

Sprachen



Der Stand der im IT-Grundbuch registrierten
Systeme* beträgt per Jahresende 2018

422

trägerinterne
Informationssysteme

234

trägerübergreifende
Informationssysteme

38

Standardprodukte

69

Fremdsysteme

SV-SERVICEDESK



54.984

angenommene Anrufe



98.727

eingegangene Tickets

SV-SERVICECENTER



388.544

angenommene Anrufe



93.777

eingegangene Schriftstücke



18.237

Willenserklärungen
(ELGA)

10.625

Identitätserklärungen
(Clearingstelle)

27.256

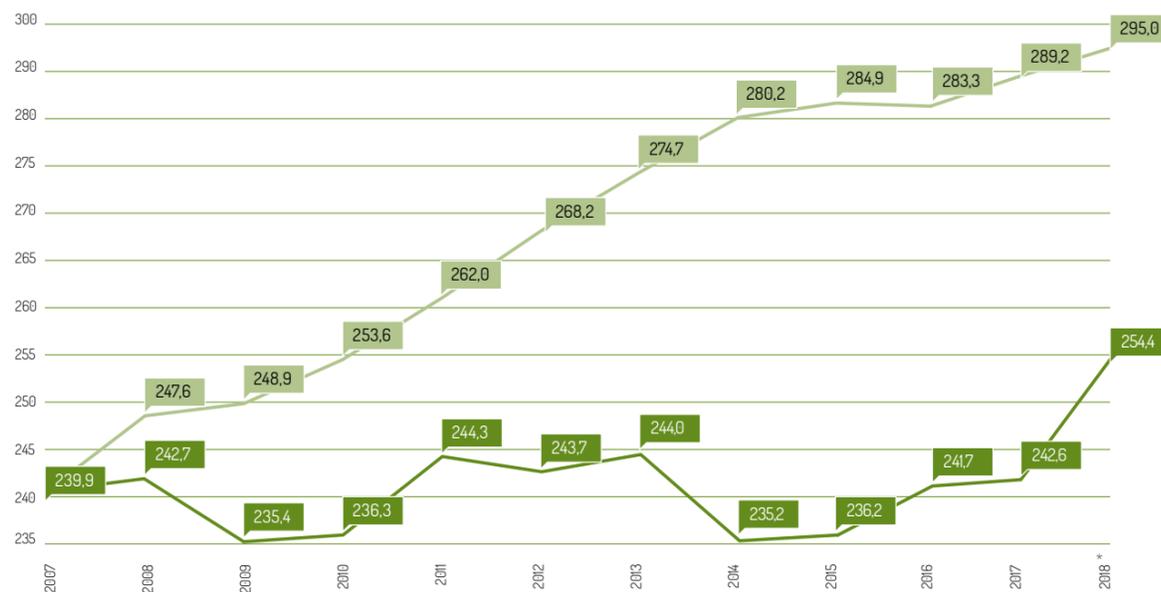
Kostenforderungen
(EGDA)

10.210

Dokumente beschlagwortet
(Safe Docs)

IT-GESAMTKOSTEN

der SV im Vergleich zum indexierten Verlauf ab 2007



* vorläufige IT-Gesamtkosten 2018 (Stand: 31.01.2019)

■ IST-Gesamt ■ Indexiert ab 2007

***Informationssystem.** Ein Informationssystem dient der rechnergestützten Erfassung, Speicherung, Verarbeitung, Pflege, Analyse, Benutzung, Verbreitung, Disposition, Übertragung und Anzeige von Information bzw. Daten.

Standardprodukt. Das Informationssystem ist Teil eines Standardproduktes nach REDV (Richtlinien über die Zusammenarbeit der Sozialversicherungsträger und des Hauptverbandes in der elektronischen Datenverarbeitung) Für gleiche Aufgaben sind von den betroffenen Sozialversicherungsträgern die gleichen Lösungen – im folgenden Standardprodukte genannt – zu verwenden.

Fremdsystem. Ein Informationssystem, mit dem Daten ausgetauscht werden, das aber nicht in der SV betrieben wird (z.B. Zentrales Melderegister)



EIN BLICK IN DIE ZUKUNFT

Geschäftsführer

Hubert Wackerle

Die ITSV GmbH ist der Digitalisierungs-Enabler im österreichischen Gesundheitswesen und führend in Bezug auf den technologischen Wandel. Um diese Stärken langfristig auszubauen, setzen wir einerseits auf Artificial Intelligence (AI)-Projekte und andererseits auf die intensive Zusammenarbeit mit Start-ups im Rahmen eines Innovation-Hubs. Durch die Kooperation mit weXelerate haben wir die Möglichkeit, mit den im Innovation-Hub ansässigen rund 100 high-potential Start-ups, mit anderen namhaften nationalen sowie internationalen Kooperationspartnern und mit Investoren in Austausch zu treten. Von dieser Zusammenarbeit können nicht nur wir profitieren, sondern die gesamte österreichische Sozialversicherung und letztendlich 8,7 Millionen Versicherte. Durch die intensive Vernetzung können wir voneinander lernen und durch diese Interaktionen neue Ideen generieren,

die wir dann im Sinne der Versicherten umsetzen. Abseits von allen Fusionsprogrammen, die uns natürlich sehr beschäftigen, dürfen wir die Innovationskraft und die Digitalisierung nicht aus den Augen verlieren. Deshalb sind uns der Ausbau der Innovationskraft, die Digitalisierung und die Weiterentwicklung von AI-Projekten ein riesiges Anliegen.

Das Thema AI gewinnt in der Sozialversicherung immer mehr an Bedeutung. Die ITSV GmbH arbeitet seit längerer Zeit an diesem Thema und die ersten Projekte sind bereits in Umsetzung, worauf wir ganz besonders stolz sind. In einem ersten Schritt wird die Erstattung von Wahlarztkosten stärker automatisiert. Wir arbeiten hier mit Texterkennung. Die relevanten Informationen werden erkannt und Leistungen plausibilisiert, wodurch der Prozess enorm beschleunigt wird.

Die Grundlage dabei bildet das Verständnis der natürlichen Sprache und hier speziell auch der medizinischen Terminologie. Dies ermöglicht es dem System, Dokumente zu lesen und ihren Inhalt im richtigen Kontext zu begreifen.

Auch der Chatbot CARO der WGKK (Wiener Gebietskrankenkasse) ist eines unserer AI-Projekte. CARO wird laufend evaluiert und lernt ständig dazu, wobei dieses Lernen von kompetenten und erfahrenen Mitarbeitern begleitet wird. AI ist eine Technologie, die eine Prozessunterstützung im Sinne unserer Kunden bietet, dies wiederum führt zu mehr Effizienz.

Wir sind für die Herausforderungen der Zukunft bestens gerüstet und generieren laufend Innovationen, um den Kunden der österreichischen Sozialversicherung die modernsten Services zu bieten.



Geschäftsführer

Erwin Fleischhacker

Neben all den aktuellen Entwicklungen im Bereich der Digitalisierung ist die große Herausforderung für das Jahr 2019 die Fusion der Sozialversicherung, die mit 01.01.2020 in Kraft treten soll. Immense Auswirkungen auf den IT-Bereich erfordern eine Neudefinition der Jahresarbeitsprogramme. Dabei sind wir als ITSV GmbH extrem gefragt – wir haben bereits eine Umplanung des Jahresarbeitsprogramms vorgenommen, um Kapazitäten für die Anforderungen des Sozialversicherungsorganisationsgesetzes (SV-06) zu schaffen. Betroffen sind nicht nur die von uns verantworteten Standardprodukte, sondern auch alle IT-Tätigkeiten, wie beispielsweise Softwarelösungen, sämtliche Produkte und Projekte sowie Beschaffungen. In einer ersten Phase haben wir jene Tätigkeiten identifiziert, welche unbedingt zur Sicherung des Tagesgeschäfts der SV-Träger notwendig

oder von hoher strategischer Bedeutung für die SV beziehungsweise die ITSV GmbH sind. Der Fokus liegt derzeit ganz klar auf der Umsetzung unbedingt notwendiger Anforderungen für den 01.01.2020, damit die Funktionsfähigkeit aller Sozialversicherungsträger zu diesem Stichtag sichergestellt werden kann. Dabei darf es zu keiner Schlechterstellung von Kunden oder Partnern bei der Inanspruchnahme von Leistungen und bei der Bearbeitung von Anliegen kommen – das sehen wir als selbstverständlichen Auftrag an. IT-Lösungen sowie organisatorische Lösungen müssen gefunden, eingerichtet und vermittelt werden. Es muss sichergestellt werden, dass in der Phase der Fusion, wie auch danach, Leistungen, Abrechnungen sowie Bearbeitungen voll funktionsfähig sind.

Darüber hinaus sind die rechtliche Handlungsfähigkeit der Zielorganisatio-

nen sicherzustellen, sowie die Harmonisierungsnotwendigkeiten zu priorisieren und entsprechenden Entscheidungen zuzuführen. Insgesamt sind wir bestrebt für gleichartige Themen möglichst gleiche Lösungen umzusetzen, um Ressourcen möglichst effizient einzusetzen. Um alle Aufgaben zu meistern, haben wir ein ITSV-internes Programm ins Leben gerufen.

Der Fokus auf unsere Kernaufgaben, wie das Vorantreiben der Digitalisierung, das Finden innovativer Lösungen und der Ausbau des technischen Wandels in der Sozialversicherung bleibt selbstverständlich aufrecht.

Wir sind dafür sowohl inhaltlich als auch personell bestens aufgestellt – man könnte sagen, wir ernten jetzt die Früchte der vergangenen Jahre – sodass wir voller Zuversicht in die Zukunft blicken.

UNSER LEBEN UND DIE SOZIALVERSICHERUNG

Das Leben jedes einzelnen Menschen verläuft oft unvorhersehbar, überraschend und nimmt stets neue Wendungen. Glück und Unglück liegen nah beieinander. Kleine Entscheidungen eröffnen oftmals ganz neue Wege. So unterschiedlich unsere Lebenswege auch sind, wir kommen immer wieder – sei es bewusst oder sehr oft unbewusst – mit der österreichischen Sozialversicherung in Berührung. Hinter all diesen Anknüpfungspunkten stehen

die Leistungen der ITSV GmbH. Manchmal sind es kleine Bausteine, sehr oft aber auch wahre Meilensteine, die dazu beitragen, dass die rund 8,7 Millionen Sozialversicherten in Österreich rasch zu ihren Leistungen kommen.

Wir wollen Ihnen in Folge anhand einer Auswahl an Lebensereignissen wichtige (digitale) Services der Sozialversicherung vorstellen und Ihnen zeigen, was die ITSV GmbH damit zu tun hat. Sie werden zukünftig manche Lebensschritte aus einem völlig neuen Blickwinkel sehen....



VON AN FANG
AN.

JAHRESBERICHT 2018

VON ANFANG AN.

So viele Träume, so viele Wünsche, so viele Hoffnungen, so viele Fragen, so viel Gefühl ... so ein kleiner Mensch. Ein ganz bestimmter Zauber wohnt dem Ereignis inne, wenn ein neuer Mensch das Licht der Welt erblickt.

Viele Hoffnungen und Wünsche begleiten die Jüngsten unserer Gesellschaft. Es ist eine wunderbare Zeit der enormen Entwicklungsschritte, eine Zeit des Staunens und eine Zeit des völligen Im-Augenblick-Ruhens. Von der Geburt bis zum Schuleintritt bilden sich Persönlichkeit und Fähigkeiten eines Kindes. Es ist aber auch eine Zeit, die Eltern vor vielfältige Herausforderungen stellt. Die Auswahl des Kindergarten- und Schulplatzes steht an, finanzielle Fragen stellen sich, die ersten (Kinder-)Krankheiten treten auf. Viele Themen, die zumindest Schnittpunkte mit der Sozialversicherung aufweisen. Man denke beispielsweise nur an das Kinderbetreuungsgeld, die zahlreichen Arztbesuche oder die anstehenden Impfungen. Aber der Reihe nach... **Ganz zu Beginn steht die e-card.**



EINE KARTE FÜRS GANZE LEBEN: DIE E-CARD

Oft ist sie das erste elektronische Dokument, das ein neuer Erdenbürger erhält. Sie wird nach der Geburt automatisch ausgestellt und berechtigt zur Inanspruchnahme von Leistungen bei Vertragsärzten, Vertragseinrichtungen, den eigenen Einrichtungen der Sozialversicherungsträger sowie in den meisten Krankenanstalten.

Im Jahr 2005 wurde die **e-card** flächendeckend in Österreich ausgerollt. Sie ist Ihr persönlicher Schlüssel zum elektronischen Gesundheitswesen. Rasch und sicher kann mit der e-card Ihr Anspruch auf Behandlung festgestellt werden. Als eines der wichtigsten elektronischen Dokumente im Gesundheitswesen muss sie bei jedem Arztbesuch bzw. jeder Behandlung in einer Gesundheitseinrichtung der Sozialversicherung und in Krankenanstalten vorgelegt werden. Anspruchsberechtigt ist jede Person, für die ein Anspruch auf Leistungen aus der gesetzlichen Krankenversicherung festgestellt wird. Dies gilt sowohl für Personen, die einen eigenen Krankenversicherungsanspruch haben, als auch für deren anspruchsberechtigte Angehörige, wie z.B. Kinder und Ehepartner.

Was hat nun die ITSV GmbH mit der e-card zu tun?

Die der e-card zugrundeliegenden Daten werden nicht auf der Karte selbst, sondern in der Betriebszentrale des e-card-Systems gespeichert. Dabei hat die Datensicherheit selbstverständlich oberste Priorität. Um den sicheren Betrieb und Ausfallsicherheit zu garantieren, wird das e-card-Rechenzentrum an zwei hochsicheren Standorten betrieben, die in Lastverteilung arbeiten. Genau diese beiden Standorte (Rechenzentren) betreibt die ITSV GmbH.



Das ITSV-Rechenzentrum

Im Rechenzentrum der ITSV GmbH werden die Kerngeschäfte der Sozialversicherung in Sachen IT betreut. Der operative Betrieb und die Betreuung der dafür erforderlichen Komponenten werden an zwei Standorten (in Wien und Linz) in einer hochverfügbaren Ausprägung durchgeführt.

Die Rechenzentren umfassen den Betrieb

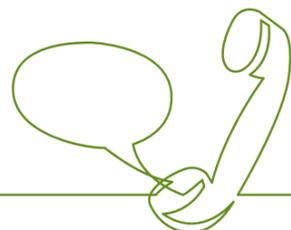
- der Standardprodukte (Melde- Versicherungs- und Beitragswesen (MVB), Leistungen Gebietskrankenkassen (LGKK), einheitliches Pensionskonto (EPK) etc.),
- der zentralen Services (zentrale Internetanbindung, Corporate Network (CNSV), etc.)
- der Arbeitsplatzgeräte (Client) von definierten SV-Trägern (WGKK, HVB)
- bestimmter spezifischer Services (Versichertendatenauszug, einheitliches Pensionskonto, elektronische Gesundheitsakte (ELGA)...)

Das Rechenzentrum der ITSV GmbH betreut folgende Kunden:

- Hauptverband (HVB)
- Alle SV-Träger
- Bundes- und Landesbehörden entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen
- Arbeitsmarktservice (AMS)
- Vertragspartner
- Dienstgeber
- Rund 8,7 Mio. Versicherte



Wenn Probleme mit Ihrer e-card auftreten, sie verloren geht oder gestohlen wird, wenden Sie sich als Versicherter an die e-card-Serviceline unter der Nummer 050 124 3311-1. Dort wird Ihnen kompetent weitergeholfen. Hinter dieser und weiteren 19 Servicelines steht das SV-Servicecenter, das ebenfalls in der ITSV GmbH beheimatet ist. Sie werden dort übrigens in acht verschiedenen Sprachen serviert.



Wenn Sie überprüfen wollen, welche Daten mit Ihrer e-card abrufbar sind bzw. wann Ihre e-card verwendet wurde, können Sie dies unter www.meinesv.at „e-card Daten und Arztkontakte anzeigen“ tun. Dort sehen Sie unter anderem:

- eine Auflistung Ihrer Arztbesuche innerhalb des letzten Jahres
- einen Überblick über den aktuellen Stand der Personendaten
- die Krankenversicherungsansprüche
- eine eventuelle Rezeptgebührenbefreiung
- sowie Daten zur e-card (Kartenstatus, Europäische Krankenversicherungskarte, Zustelladresse).

Das SV-Servicecenter

Das SV-Servicecenter verbindet die Effizienz und Flexibilität eines modernen Call Centers mit der Qualität und dem Expertenwissen der Mitarbeiter der österreichischen Sozialversicherung. Somit werden Services auf höchstem Niveau möglich. Seit November 2018 ist das Servicecenter nach ISO 18295-1 zertifiziert.

Das SV-Servicecenter bietet unter anderem:

- Telefonische Betreuung – eingehende und ausgehende Gespräche, Umfragen und Informationskampagnen
- Schulungsangebote, wie Kommunikations- und Beschwerdemanagement
- Telefonischer Helpdesk
- Fremdsprachenservice
- Schriftliche Betreuung – E-Mail, Fax und Postanfragen
- Posteingangsbearbeitung und Scan-Archivierung
- Versand von Infomaterial
- Berechtigungsvergabe und User-Verwaltung
- Terminbuchungen und Reminder
- Aufbereitung von Gesprächsleitfäden
- Projektaufbereitung und Prozessdefinition
- Statistisches und qualitatives Berichtswesen

Aktuell werden folgende Servicelines betreut:

- Auftraggeberhaftung
- Beschäftigung älterer Arbeitnehmer
- Brustkrebsfrüherkennungsprogramm
- e-card Serviceline als Bürgerkarte
- e-card Serviceline für Versicherte
- e-card Serviceline für Vertragspartner
- elektronische Gesundheitsakte Betreiber
- elektronische Gesundheitsakte Gesundheitsdiensteanbieter
- elektronische Gesundheitsakte Ombudsstellen
- elektronische Gesundheitsakte Serviceline
- elektronische Gesundheitsakte Widerspruchsstelle
- Gesundheitsverbund der WGKK
- HVB-Vermittlung
- Internetportal der österreichischen Sozialversicherung
- ITSV GmbH Vermittlung
- Komfor (SV-internes Internet)
- Rezeptgebührenobergrenze
- Vorsorgeuntersuchung
- WEB-BE-Kundenportal (Web-Beitragseinhebung)



MeineSV

Das Online-Service-Portal der Sozialversicherung für mehr als 8,7 Millionen Versicherte ist die zentrale Stelle im Internet, wenn es um die Sozialversicherung und ihre Services geht. Die derzeit rund 60 Services können zu jeder Zeit und überall in Anspruch genommen werden. Das Service-Portfolio reicht vom Einreichen der Wahlartrechnung über die Antragstellung zur Selbstversicherung bis hin zur Beantragung der Kostenrückerstattung für Heilbehelfe. Außerdem gibt MeineSV einen Überblick zum Versicherungsdatenverlauf, zu allen Arztbesuchen und der Höhe des derzeitigen Pensionswertes. Zu finden ist MeineSV im Internet unter www.meinesv.at. Man benötigt zur Nutzung lediglich die Handy-Signatur, die einmalig freigeschaltet werden muss. So kommt man zur Handy-Signatur:

Online:

- <http://www.post.at/handysignatur>
- <https://finanzonline.bmf.gv.at>

Vor Ort mit Lichtbildausweis und Handy:

- Bei Ihrer Krankenkasse
- Ihrer Pensionsversicherungsanstalt
- Ihrem Magistrat
- oder einer der vielen anderen Registrierungsstellen (www.buergerkarte.at/registrierungsstellen)

Mitte 2018 wurden die ersten MeineSV-Apps, nämlich die „Check App“ und die „Cash App“ präsentiert. Mit der Check App kann das in den Kundencentern am häufigsten nachgefragte Service, der Versicherungsdatenauszug, gleich am Smartphone heruntergeladen werden. Das spart Zeit und mühsame Wege. Die Kostenerstattung für Wahlartrechnungen funktioniert mittels Cash App. Die User können damit Rechnungen fotografieren und direkt über das Smartphone einreichen, ohne umständlich auf ein anderes Gerät

wechsellern zu müssen. Mittelfristig wird die MeineSV-App-Familie weiter ausgebaut. Beim Design der App zur Kostenerstattung wurde die Methode der Customer Experience (CX) eingesetzt, dies stellte eine wichtige Weichenstellung zur weiteren Optimierung dar.

MeineSV Zugriffszahlen 2018:

Gesamtzugriffe auf MeineSV (vor dem Login): 2.725.125
2018 wurden rund 200.000 Besucher/Monat verzeichnet. (2017 waren es noch rund 120.000 Besucher/Monat.)

Das meist genutzte Service war 2018 das Pensionskonto mit 1.459.565 Zugriffen, gefolgt von der Kostenerstattung mit 492.354 Zugriffen und dem Anzeigen von e-card Daten (eigener Versicherungsstatus und mitversicherte Personen anzeigen) mit 346.354 Zugriffen. Bei den Apps wurden 2018 insgesamt 24.165 Downloads im Google Playstore und iStore verzeichnet. Die Top-3-Services, die von den WGKK-Versicherten in Anspruch genommen werden, sind die Wahlarzhilfe, das Abrufen der Leistungsinformation und das Anzeigen der Arztbesuche.

Bewerbungsprojekt. Die ITSV GmbH wurde mit der Projektleitung der trägerübergreifenden, koordinierten Bewerbung von MeineSV und den über das Portal zugänglichen Services beauftragt. Die erste Werbewelle konnte im April 2018 erfolgreich abgeschlossen werden, in weiterer Folge wurden besonders die beiden ersten Apps der MeineSV-Familie, die Check App und die Cash App, in den entsprechenden Zielgruppen beworben. Zusätzlich wurde im SV-Servicecenter der eSV-Support (elektronische Sozialversicherung) um jenen für die beiden Apps erweitert. Den Mitarbeitern im Servicecenter stehen zu diesem Zweck entsprechende Testgeräte mit den jeweiligen Betriebssystemen zur Verfügung. Auch auf zahlreichen Messen und Publikumsveranstaltungen war das MeineSV-Bewerbungsteam präsent, um den Menschen die Services näher zu bringen.



VON ANFANG AN.

ZENTRALE DATEN SEIT 2007

Kaum sind wir geboren, werden unsere Daten registriert. Daten, wie beispielsweise Name, Adresse oder Sozialversicherungsnummer werden zentral gespeichert sowie verwaltet und stehen damit zahlreichen behördlichen Abfragen zur Verfügung.

Diese Daten werden in einem sogenannten Standardprodukt, nämlich der **Zentralen Partnerverwaltung (ZPV)**, gespeichert und verwaltet. Das zentrale Stammdatensystem stellt eine zentrale gesamtösterreichische Datenhaltung für alle Partner der Sozialversicherung dar:

- Versicherte (natürliche Personen)
- Dienstgeber (juristische Personen)
- Leistungserbringer (natürliche sowie juristische Personen)

Diese Daten liegen behördlichen Anwendungen und zahlreichen Services der österreichischen Sozialversicherung zugrunde, also auch der e-card. Nutzer sind unter anderen auch das AMS, das BMI im Bereich der Grundversorgung, das BMLV, Gerichte oder Krankenfürsorgeanstalten. Es erfolgt auch ein reger Datenaustausch mit Organisationen außerhalb der Sozialversicherung. So werden unter anderem elektronische Meldungen der Personenstandsbehörden (Geburtsmeldung, Eheschließung, Todesmeldung etc.) automatisch erfasst. Ebenso besteht eine Anbindung an das Zentrale Melderegister (ZMR).

Darüber hinaus wird mittels anonymisierter Daten aus der ZPV die Registerzählung (früher Volkszählung) durchgeführt und an die Statistik Austria geliefert.

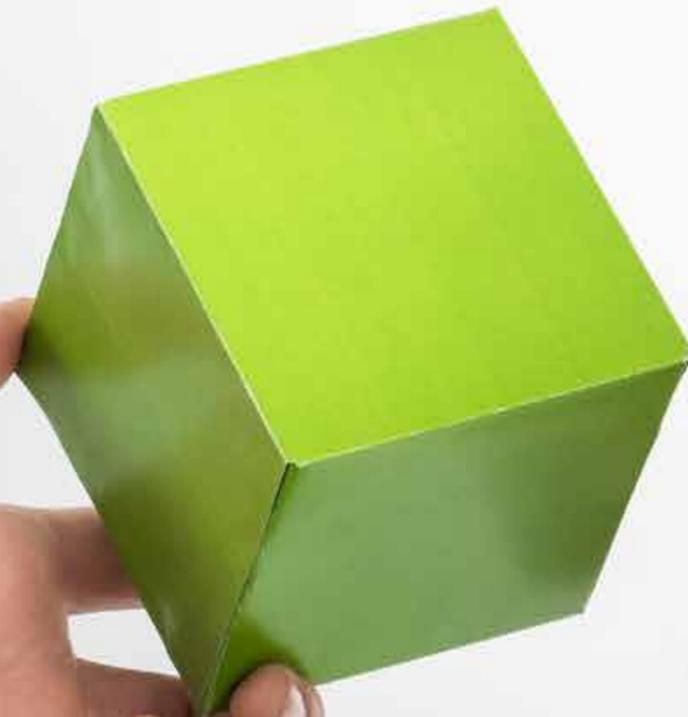
Die ZPV stellt 283 Services für die Nutzsysteeme zur Verfügung. Dadurch wird sichergestellt, dass alle Elemente (sowohl einzeln als auch gesamt) abfragbar sind, ohne einem Nutzsysteem direkten Zugriff auf die ZPV gewähren zu müssen. Das erhöht wiederum die Datensicherheit.

Im Jahr 2018 gab es in der ZPV insgesamt rund 2,8 Milliarden Datenabfragen. Der Spitzenwert an einem Tag lag bei 13 Millionen, wobei die Form der Abfragen variiert. Diese reicht von der singulären Abfrage einzelner Stammdatenelemente wie Name, Sozialversicherungsnummer, Adresse, etc. bis hin zu Massenabfragen, wie z.B. Kontoerstgutschriften für das elektronische Pensionskonto.

Das entwickelte Produkt zählt mit insgesamt 3,4 Millionen Lines of Code (Java) zu den größten Java-Projekten Österreichs und liegt hinsichtlich der Abfragehäufigkeit unter den Top-Systemen Österreichs. Es steht – mit Ausnahme von definierten Wartungsfenstern – 24/7, also rund um die Uhr, zur Verfügung.

So werden auch die Daten der neugeborenen Kinder über die ZPV verwaltet und ermöglichen beispielsweise die Bereitstellung einer e-card für die neuen Erdenbürger – dies geschieht oftmals bereits vor der Entlassung aus dem Spital.

All das ermöglicht die ITS SV GmbH, die im Auftrag des Hauptverbands der österreichischen Sozialversicherungsträger das Projekt umgesetzt hat und seit der österreichweiten Produktivsetzung Ende 2007 auch betreibt.



Wie funktioniert eigentlich der Datenschutz in solchen sensiblen Bereichen?

VON ANFANG AN.

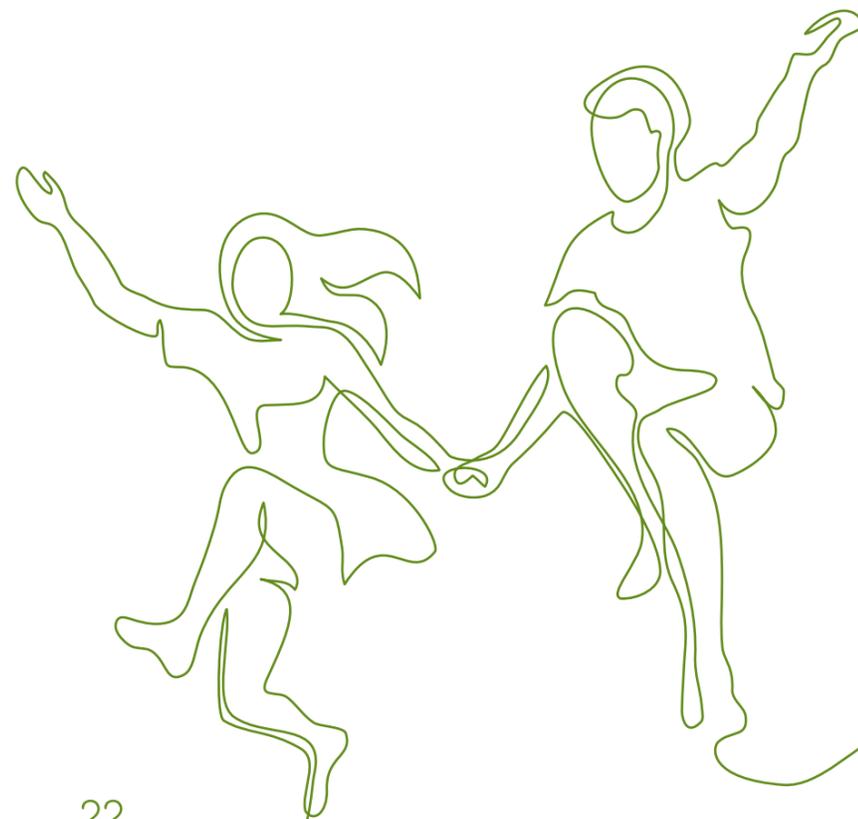
Um den Datenschutz zu wahren, werden im österreichischen e-Government bei natürlichen Personen keine einheitlichen Personenkennzeichen verwendet, sondern „bereichsspezifische“ **Personenkennzeichen (bPK)**, die durch eine Ableitung aus der Stammzahl der betroffenen natürlichen Person und dem jeweiligen Verfahrensbereich gebildet werden. Das heißt, jede und jeder von uns hat eine Vielzahl von bereichsspezifischen Personenkennzeichen in der Sozialversicherung, beispielsweise in der Zentralen Partnerverwaltung aber auch in der elektronischen Gesundheitsakte (ELGA).

Zur Wahrung des Datenschutzes darf die Stammzahl natürlicher Personen von Behörden nicht gespeichert werden. Natürliche Personen dürfen

von Behörden im Rahmen des Bürgerkartenkonzepts nur über bereichsspezifische Personenkennzeichen identifiziert werden. Diese werden aus der Stammzahl der betroffenen Person abgeleitet. Die Ableitung darf nicht rückführbar und nicht umkehrbar sein. Ein bPK gilt nur für den Tätigkeitsbereich der betroffenen Behörde, in den das angestoßene Verfahren fällt. Ein bereichsspezifisches Personenkennzeichen aus einem anderen Bereich darf nur in verschlüsselter Form verwendet werden.

Dabei werden kryptografische Verfahren angewendet, die nicht umkehrbar sind. Das bedeutet, dass vom bereichsspezifischen Personenkennzeichen nicht auf die Stammzahl zurückgerechnet werden kann.

Benötigt eine Behörde zur Identifikation einer Person ein bPK aus einem anderen Verfahrensbereich, darf diese die Stammzahlenregisterbehörde berechnen. Die Stammzahlenregisterbehörde übermittelt dieses bPK ausschließlich verschlüsselt an die anfragende Behörde. So kann nur jene Behörde, die für diesen Fremd-Verfahrensbereich zuständig ist, das verschlüsselte bPK (vbPK) entschlüsseln und verarbeiten. Die Berechnung der verschlüsselten bPK muss so erfolgen, dass nicht auf die Person geschlossen werden kann. Die Verschlüsselung beruht auf dem RSA-Verfahren mit einer Schlüssellänge von mindestens 1024 Bit.





VON ANFANG AN.



KINDER- BETREUUNGSGELD

Damit sich Eltern auch umfassend um die Betreuung ihres Nachwuchses kümmern können, gibt es das Kinderbetreuungsgeld. Es konnte eine Gleichstellung aller Eltern und Kinder erreicht werden, da es sich um eine Familienleistung handelt, die allen grundsätzlich unabhängig von einer früheren Erwerbstätigkeit oder Pflichtversicherung gebührt.

Durch diese Form der finanziellen Zuwendung sollen Familien entlastet sowie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie gefördert werden. Das Kinderbetreuungsgeldgesetz (KBGG) bietet zwei Systeme zur Auswahl:

- Pauschalleistungen (vier Varianten). Das pauschale Kinderbetreuungsgeld erhalten Eltern unabhängig von einer vor der Geburt des Kindes ausgeübten Erwerbstätigkeit.
- Einkommensabhängiges Kinderbetreuungsgeld. Diese Variante gibt jenen Eltern, die sich für kurze Zeit aus dem Berufsleben zurückziehen wollen und über ein höheres Einkommen verfügen, die Möglichkeit, in dieser Zeit einen Einkommensersatz zu erhalten.

Die Beantragung erfolgt jeweils bei der zuständigen Krankenkasse, die Auszahlung des Kindergeldes erfolgt im Falle der Gebietskrankenkassen über die niederösterreichische Gebietskrankenkasse (NÖGKK).

Was trägt die ITS SV dazu bei?

Das Produkt „Kinderbetreuungsgeld (KBG)“ dient zur Beantragung, Verarbeitung und Bemessung des Leistungsanspruchs nach dem Kinderbetreuungsgeldgesetz (KBGG). Es weist 105 Benutzeroberflächen und 185 Services auf. Die KBG-Applikation wird österreichweit von rund 1.000 Anwendern aus den Gebietskrankenkassen, der SVA, SVB, VAEB und BVA genutzt.

Zu Beginn des Jahres 2018 konnte die Verlagerung des Betriebs von der NÖGKK ins ITS SV-Rechenzentrum erfolgreich abgeschlossen werden. Diesem Termin gingen umfassende Abschlusstests und eine Generalprobe eines gemeinsamen Teams von NÖGKK und ITS SV GmbH voraus. Im Rahmen des Projekts wurde auch eine erweiterte Benutzerverwaltung eingerichtet. Dadurch können die Datenbankzugänge personalisiert angelegt, die Datenbankberechtigungen gezielt vergeben und die ausgeführten Operationen entsprechend auditiert werden.

WENN'S WEH TUT!

Wer kennt das nicht? Freitagabend, das Kind fiebert und trinkt nicht und kein Kinderarzt ist erreichbar. Die betagten Eltern sind nicht mehr in der Lage, alleine den Alltag zu bewältigen – was tun? Unter dem Motto „Wenn's weh tut! 1450“ stellt die telefonische Gesundheitsberatung eine niederschwellige Erstanlaufstelle bei Gesundheitsfragen und akuten Symptomen dar.

Im April 2017 wurde die **Gesundheitsberatung 1450** in den Pilotländern Wien, Vorarlberg und Niederösterreich in Betrieb genommen. Sie stellt einen wichtigen Meilenstein bei der Umsetzung der Ziele der Gesundheitsreform dar. Bei vorliegender Beschlusslage wird sie in den Pilotländern im Jahr 2019 in den Regelbetrieb übergehen. Darüber hinaus wurde bereits der Beschluss zum österreichweiten Rollout gefasst, seit Jänner 2019 laufen die Umsetzungsprojekte.

Wie funktioniert 1450?

Sie rufen die österreichweit einheitliche Telefonnummer 1450 an. Speziell geschultes diplomiertes Krankenpflegepersonal lotst Sie durch ein von Experten entwickeltes medizinisch-wissenschaftliches und international bewährtes Abfragesystem. Aufgrund der Antworten werden die Dringlichkeit des Anliegens eingeschätzt sowie Verhaltensempfehlungen abgegeben. Die Experten erteilen Ratschläge, ob bei Krankheit eine Selbstbehandlung zu Hause ausreicht, ein Spitalsbesuch am nächsten Tag oder ein sofortiger Rettungseinsatz nötig ist. Die telefonische Gesundheitsberatung steht 365 Tage im Jahr rund um die Uhr zur Verfügung.

Zahlen, Daten, Fakten

Bis zum Abschluss des Pilotbetriebs am 31.12.2018 wurden ca. 124.000 Anrufe bei 1450 registriert und ca. 92.000 Gesundheitsberatungen durchgeführt. Die durchschnittliche Gesprächszeit lag bei rund 14 Minuten. Das zeigt, dass die richtige Beratung der Patienten von großer Bedeutung ist. Durch diese umfassende und professionelle Beratung konnte oftmals verhindert werden, dass Ratsuchende einfach die nächste Notaufnahme aufsuchen, was wiederum nicht nur die Patienten, sondern auch das Gesundheitssystem entlastete.

Die Rolle der ITSV GmbH?

Die ITSV GmbH wurde durch den Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger (HVB) mit dem Pilotländer-übergreifenden Programm-Management und der Steuerung der zentralen Aktivitäten zur Etablierung der Gesundheitshotline beauftragt.

Das bedeutet konkret: Die ITSV GmbH ist für die zentrale Projektkoordination verantwortlich, koordiniert und setzt gemeinsame Aufgaben, wie die Schulungsbegleitung für das ausgebildete medizinische Fachpersonal am Telefon, durch. Darüber hinaus baut das Unternehmen eine zentrale Datenbank

(Data Warehouse – DWH) zur Auswertung pseudonymisierter Beauskunftungsergebnisse auf.

Darüber hinaus finden bereits Gespräche über eine Integration des Apothekenrufs 1455 mit der österreichischen Apothekerkammer statt.



Geschäftsführer Erwin Fleischhacker

Die Gesundheitsberatung 1450 bietet den Menschen ganz einfach per Anruf die kompetenteste Hilfestellung und beste Gesundheitsberatung für genau die Situation, in der sie sie brauchen. Das gibt den Versicherten, oder ihren besorgten Angehörigen, enorme Sicherheit. Damit stellt sie einen weiteren Meilenstein für eine noch bessere und effizientere Versorgung der Menschen dar. Zusätzlich entlasten wir damit auch die Ambulanzen, denn wir wissen, dass vier von fünf Besuchern dieser Ambulanzen die Dringlichkeit der Beschwerden falsch einschätzen – sie können auch im niedergelassenen Bereich adäquat versorgt werden.

Ich bin stolz darauf, dass die Mitarbeiter der ITSV GmbH hier eine wesentliche Rolle spielen konnten. Ich sehe es als unseren Auftrag, das österreichische Gesundheitswesen und die österreichische Sozialversicherung im Sinne der Menschen weiterzuentwickeln. Wir leisten unseren Beitrag dazu, indem wir die Digitalisierung in diesem Bereich vorantreiben. Damit schaffen wir Effizienz im System und erhöhen die Kundenzufriedenheit.

MIT VOL LGAS
INS LEB EN.

JAHRESBERICHT 2018

MIT VOLLGAS INS LEBEN.

Die Zeit vergeht wie im Flug und rasch werden aus süßen Kleinkindern stolze Erstklässler und Volksschüler. Dann kommen die ersten schwierigen Entscheidungen:

Lehre oder weiterführende Schule? Welchen Beruf möchte ich erlernen? Soll ich studieren? Auslandsaufenthalte, Erasmus-Programme und die weite Welt rufen. Wie gut, dass es mittlerweile zahlreiche Online-Services der Sozialversicherung gibt, die viel Zeit und Geld sparen. So ermöglicht beispielsweise das ELGA-Vertretungsmodul, dass Eltern für ihre Kinder unter 16 Jahren auf die entsprechenden ELGA-Daten zugreifen können.



GESUNDHEITSDATEN DER KINDER

Zeit- und ortsunabhängig Zugriff auf die eigenen Gesundheitsdaten und die der eigenen unmündigen Kinder zu haben – dies ermöglicht die elektronische Gesundheitsakte (ELGA). Wann war mein Kind zuletzt beim Facharzt? Wann wurde der letzte Blutbefund gemacht? All diese Fragen lassen sich durch das ELGA-Vertretungsmodul auch für den eigenen Nachwuchs rasch und einfach klären.

Über ELGA haben Patienten orts- und zeitunabhängig Zugriff auf ihre Gesundheitsdaten. Sie können diese verwalten und auch die Zugriffsrechte steuern. Eltern, die die ELGA-Dokumente ihrer Kinder (bis zum 14. Lebensjahr) einsehen bzw. die Teilnehmerrechte ihrer Kinder über das ELGA-Bürgerportal verwalten wollen, melden sich „in Vertretung“ im ELGA-Bürgerportal oder über MeineSV an. Zur Anmeldung benötigen Sie lediglich die Handy-Signatur.

Die Komponente **ELGA-Vertretungsmodul** wurde von der ITSV GmbH und der SVC GmbH gemeinsam entwickelt und ist seit dem Jahr 2016 in Betrieb.

ELGA

ELGA wird gemeinsam von Bund, Ländern und Sozialversicherung errichtet und betrieben. Über ELGA haben Patienten jederzeit Zugriff auf ihre Gesundheitsdaten, können diese verwalten und Zugriffsrechte steuern. Auch Gesundheitsdiensteanbieter (ELGA-GDA) sind (mit Zustimmung der Patienten) berechtigt, auf Gesundheitsdaten zuzugreifen, sofern es einen Behandlungszusammenhang zwischen ELGA-GDA und Patient gibt.

Die ITSV GmbH leistet einen wesentlichen Beitrag bei der Errichtung und beim Betrieb des ELGA-Gesamtsystems. Einen Teil der ITSV-Komponenten kann man als Kunde direkt spüren, wenn man beispielsweise bei allfälligen Fragen bzgl. ELGA die ELGA-Serviceline anruft, oder man die ELGA-Widerspruchsstelle kontaktiert, um den eigenen Teilnahmewillen an ELGA zu ändern.

Viele essenzielle Komponenten laufen aber im Hintergrund, ohne dass man als Patient oder User etwas davon mitbekommt. Beispielsweise erfolgt bei der Aufnahme in einem bei ELGA teilnehmenden Krankenhaus über den ELGA-Bereich eine Meldung an den Zentralen Patientenindex (Z-PI), dass der Patient in einem bestimmten ELGA-Bereich aufgenommen wurde. Wenn ein behandelnder Arzt ELGA-Dokumente abrufen will, ist zuvor eine Abfrage an den Z-PI notwendig, um zu eruieren, in welchen ELGA-Bereichen Gesundheitsdaten des Patienten vorhanden sein können.

Was hat sich im Jahr 2018 bei ELGA getan?

Bei der ELGA-Serviceline wurde die Auswertbarkeit von Parametern der Ticketkommunikation weiterentwickelt. Die produktive Nutzung der neuen Funktionalitäten erfolgte im September 2018. Um den bestmöglichen Support für den Rollout im niedergelassenen Bereich sicherzustellen, wurde die Weiterentwicklung des Supports der ELGA-Serviceline hinsichtlich der Themen GDA-I (Gesundheitsdiensteanbieter-), Incidentmanagement und GDA-I-Clearingfälle vorangetrieben.

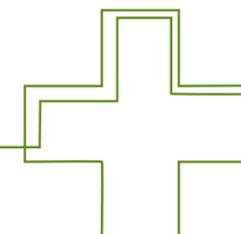
Der Rollout im niedergelassenen Bereich startete im Jänner 2018 und soll Schritt für Schritt bis Herbst 2019 abgeschlossen sein.

Alle ELGA-Bereiche konnten an das Serviceline-Ticketsystem angebunden werden.

Bei der ELGA-Clearingstelle wurde laufend an der Verbesserung des bPK-Clearings gearbeitet (bereichsspezifisches Personenkennzeichen). Diese bPK werden zur eindeutigen Identifikation von Personen durch Behörden und auch im ELGA-System verwendet. Der Abdeckungsgrad im Zentralen Patientenindex (Z-PI) ist weiterhin sehr gut: 98,7% der Personen mit Krankenversicherungsanspruch haben ein bPK im Bereich Gesundheit. Bei Personen mit einer Wohnadresse in Österreich liegt der Ausstattungsgrad sogar bei ausgezeichneten 99,43% (Stand 15.01.2019).

In Vorausschau auf den 2019 geplanten Einsatz von ELGA bei den niedergelassenen Ärzten in Wien und der zu erwartenden massiven Zusatzlast, wurden Ende 2018 proaktive Maßnahmen für einen störungsfreien sowie performanten Betrieb des Zentralen Patientenindex (Z-PI) getroffen. Unter wesentlicher Mitwirkung des ITSV-Rechenzentrums wurden nach detaillierter Analyse aller involvierten Hardware- und Softwarekomponenten geeignete Prozesse und Methoden entwickelt, um diese rasant steigenden Datenmengen problemlos verarbeiten zu können. Zusätzlich wurde die dynamische Gesamtsystemüberwachung verbessert und erweitert. Mittels Lasttest-Simulationen wurden Extremsituationen in der ELGA-Nutzung künstlich vorweggenommen und so konnte sichergestellt werden, dass der zentrale Patienten-Index auch Ausnahmesituationen bewältigen kann.

Mit Entwicklung und Betrieb des Umbrella Monitoring Systems stellt die ITSV GmbH allen ELGA-Betriebsorganisationen eine Applikation zur Verfügung, um schnell und effizient den Gesamtzustand des ELGA-Systems österreichweit zu erfassen. Damit wird die schnelle Lösungsfindung bei eventuell auftretenden Problemen unterstützt.





MIT VOLLGAS INS LEBEN.

CARO

Siri oder Alexa sind allgemein bekannt und schon in vielen Haushalten ständiger Gast. Jugendliche wachsen bereits in einer digitalisierten Welt auf und finden es nicht außergewöhnlich, mit einem Computer zu kommunizieren. Nun halten Chatbots auch in der Welt der Sozialversicherung Einzug.

Ein Chatbot ist ein textbasiertes Dialogsystem, das es erlaubt mit einem technischen System zu chatten. Er hat je einen Bereich zur Text-Ein- und Ausgabe, worüber sich mit dem dahinterstehenden System kommunizieren lässt. Chatbots können, müssen aber nicht, in Verbindung mit einem Avatar benutzt werden. Technisch sind Bots näher mit einer Volltextsuchmaschine verwandt als mit künstlicher oder gar natürlicher Intelligenz. Mit der steigenden Computerleistung können Chatbot-Systeme allerdings immer schneller auf immer umfangreichere Datenbestände zugreifen und daher auch intelligente Dialoge für den Nutzer bieten. Solche Systeme werden auch als virtuelle persönliche Assistenten bezeichnet.

Das **Online Service Center der WGKK** besteht aus drei Anwendungen, von denen zwei im April 2019 produktiv gesetzt werden. Es handelt sich dabei einerseits um den Chatbot CARO und andererseits um die Online-Terminvereinbarung mittels Videokonferenzsystem.



Der Chatbot CARO ist ein Online-Navigator durch die unterschiedlichen Online-Services der WGKK und beantwortet aktuell alle 258 FAQ der WGKK-Website. Das Chatprotokoll wird laufend evaluiert und ausgeweitet, aktuell umfasst CARO 31 Intents (Themenbereiche).

Dabei besteht die Möglichkeit in ein Eingabefeld einzutragen, was gebraucht wird bzw. welches Anliegen man hat, um so in Kommunikation treten zu können. Die Führung erfolgt intuitiv und erleichtert die Kommunikation wesentlich.

Was hat die ITSV GmbH damit zu tun?

Im Jahr 2018 wurde die technische Basis für den Chatbot geschaffen. Das Design erfolgte mittels der CX-Methode (Customer Experience), hierfür wurden direkt Kunden in der WGKK-Filiale interviewt. Herausforderung dabei war, den Chatbot in seiner Gestaltung und Form so zu optimieren, dass Versicherte verstärkt bereit sind, dieses Online Service zu nutzen und nicht die Kundencenter. Das Projekt wurde in nur vier Monaten Arbeitszeit durch die ITSV GmbH umgesetzt.

Die Online-Terminvereinbarung ist aktuell zum Thema Selbstversicherung möglich und bietet kompetente Beratung per Smartphone, Tablet oder PC zu einem fix vereinbarten Zeitpunkt. Damit ersparen sich die Kunden unnötige Wege und Zeit, wodurch wiederum die Kundenzentren der WGKK entlastet werden.

Geschäftsführer Hubert Wackerle

Wir zeigen auch in diesem Bereich vor, dass wir der Digitalisierungs-Enabler im österreichischen Gesundheitswesen sind. In der sensationellen Zeit von nur vier Monaten – vom Erstgespräch bis zur Umsetzung – konnte der erste Chatbot in einer GKK durch die ITSV GmbH realisiert werden. Im Kontext von Artificial Intelligence arbeiten wir derzeit an unterschiedlichen Projekten. Darüber hinaus wurden wir konkret für „Artificial Intelligence zur Kostenrückerstattung“ beim IÖB Wettbewerb (IÖB = innovationsfördernde öffentliche Beschaffung) 2017 für die innovativste Beschaffungslösung in der öffentlichen Verwaltung auf den ersten Platz geehrt. In diesem Zusammenhang ist auch das Thema Datensicherheit für uns ganz besonders wichtig. Die ITSV GmbH ist federführend bei digitaler Sicherheit und verfügt unter anderem über eine mit diesem Thema befasste Arbeitsgruppe. Durch das hier gebündelte Fachwissen und das Antizipieren von Entwicklungen ist es gelungen, europaweit eine Spitzenposition in diesem Bereich aufzubauen. Die ITSV GmbH ist eines der ganz wenigen Unternehmen international, das beispielsweise eine sichere Authentifizierung durch Handy-Signatur bei Apps ermöglicht.



POST – EINFACH UND ELEKTRONISCH

Im digitalen Zeitalter lebend, ist es vor allem die Jugend gewohnt, beinahe ausnahmslos digital zu kommunizieren. Da bietet sich die elektronische Zustellung (e-Zustellung) von SV-Schriftstücken geradezu an. Orts- und zeitunabhängig SV-Post in digitaler Form zu empfangen, stellt einen weiteren Schritt in Richtung Kundenorientierung dar.

Das Übermittlungssystem der österreichischen Sozialversicherung (SV-Postfach) ermöglicht den Empfang von Schriftstücken in elektronischer Form (Nicht-RSA, Nicht-RSb) aus dem SV-Bereich.

Im SV-Postfach finden Sie alle elektronisch übermittelten Schriftstücke der Sozialversicherung. Bei Einlagen eines Schriftstückes werden die Kunden wahlweise per E-Mail oder SMS darüber informiert. Im System besteht die Option zur Anlage oder Änderung der persönlichen Einstellungen. Damit ist es möglich, die E-Mailadresse bzw. Mobiltelefonnummer zur Verständigung über das Einlangen von Daten zu verwalten.

Können vorübergehend keine elektronischen Mitteilungen entgegengenommen werden, lässt sich das Postfach für diesen Zeitraum deaktivieren. Ebenso ist es möglich, den Empfang von Schriftstücken in elektronischer Form wieder zu deaktivieren. Die e-Zustellung ist im Bereich der österreichischen Sozialversicherung seit dem Jahr 2017 umgesetzt. Voraussetzung ist lediglich die Handy-Signatur.

Was hat die ITSV GmbH 2018 getan?

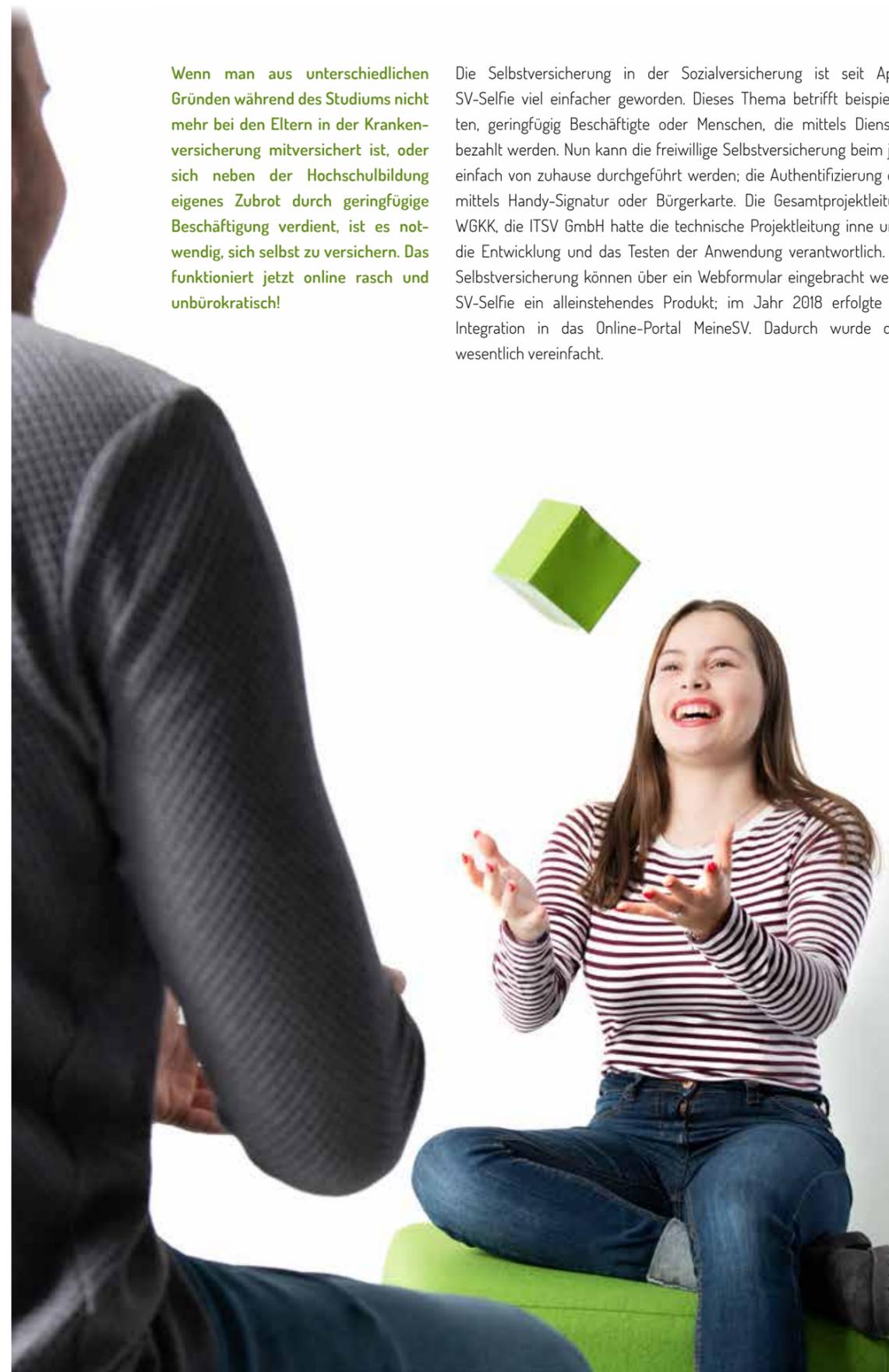
Im Jahr 2018 wurde eine Analyse der gesetzlichen Rahmenbedingungen hinsichtlich der Novellierung des e-Government und des Deregulierungsgesetzes durchgeführt.

- Durchführung von Informations-/Sensibilisierungsworkshops bei den Trägern zum Thema „e-Zustellung“
- Kontinuierliche Weiterentwicklung der Produkte EDS (Entschlüsselungsdienst für SV-Projekte) und EDS-ePortal-Anwendung
- Ablöse der SV-Briefbox durch das SV-Postfach

ONLINE SELBST VERSICHERN

Wenn man aus unterschiedlichen Gründen während des Studiums nicht mehr bei den Eltern in der Krankenversicherung mitversichert ist, oder sich neben der Hochschulbildung eigenes Zubrot durch geringfügige Beschäftigung verdient, ist es notwendig, sich selbst zu versichern. Das funktioniert jetzt online rasch und unbürokratisch!

Die Selbstversicherung in der Sozialversicherung ist seit April 2015 durch SV-Selfie viel einfacher geworden. Dieses Thema betrifft beispielsweise Studenten, geringfügig Beschäftigte oder Menschen, die mittels Dienstleistungsscheck bezahlt werden. Nun kann die freiwillige Selbstversicherung beim jeweiligen Träger einfach von zuhause durchgeführt werden; die Authentifizierung erfolgt auch hier mittels Handy-Signatur oder Bürgerkarte. Die Gesamtprojektleitung lag bei der WGKK, die ITSV GmbH hatte die technische Projektleitung inne und zeichnete für die Entwicklung und das Testen der Anwendung verantwortlich. Die Anträge auf Selbstversicherung können über ein Webformular eingebracht werden. Bisher war SV-Selfie ein alleinstehendes Produkt; im Jahr 2018 erfolgte die erfolgreiche Integration in das Online-Portal MeineSV. Dadurch wurde die Handhabung wesentlich vereinfacht.





EUROPAWEIT VERSICHERT

Die weite Welt entdecken, in den Ferien durch Europa reisen oder im Ausland studieren; Vieles ist für junge Menschen in der EU heute möglich. Falls aber im Ausland ein medizinischer Notfall oder eine Erkrankung auftritt, ist mit der Europäischen Krankenversicherungskarte (EKVK) dafür gesorgt, dass Österreicher im Ausland wie nationale Patienten behandelt werden.



MIT VOLLGAS INS LEBEN.

Die **Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK)** befindet sich auf der Rückseite der e-card. Mit dieser Karte ist gesichert, dass österreichische Staatsbürger nach den Regeln des jeweiligen Landes zu ärztlicher Betreuung kommen. Die EKVK gilt in den meisten Ländern Europas, derzeit in EU-Mitgliedsstaaten, EWR-Staaten, der Schweiz, Mazedonien, Montenegro, Serbien und Bosnien-Herzegowina.

Aufgrund internationaler Vereinbarungen sind Vertragsärzte und Vertragskrankeanstalten in den genannten Ländern verpflichtet, die EKVK zu akzeptieren. Bei Ärzten und Spitälern, die keinen Vertrag mit der Sozialversicherung des Aufenthaltsstaates haben, muss die Rechnung – so wie in Österreich bei einem Wahlarzt oder in einem Privatspital ohne Vertrag mit dem Versicherungsträger – vorerst selbst bezahlt werden.

Über das IT-System EESSI (Electronic Exchange of Social Security Information) können die Sozialversicherungsträger EU-weit schneller und sicherer Informationen austauschen – so wie dies die EU-Verordnungen zur Koordinierung der Sozialversicherungssysteme vorschreiben. Derzeit findet der Austausch größtenteils noch auf Papier statt. Bis Juni 2019 müssen alle Mitgliedsstaaten EESSI implementiert haben.

Die Vorteile:

- Die Sozialversicherungsträger werden EU-weit dieselben elektronischen Standardvorlagen – übersetzt in die jeweiligen Sprachen – verwenden.
- Die in EESSI vorgesehenen Schutzmechanismen gewährleisten, dass die ausgetauschten Daten korrekt und vollständig sind. Sie helfen so bei der Betrugsbekämpfung und Fehlervermeidung.
- Durch elektronische Standardverfahren hilft EESSI bei der Optimierung der Fallbearbeitung durch die Sozialversicherungsträger und trägt zur ordnungsgemäßen Anwendung der Vorschriften zur Koordinierung der sozialen Sicherheit bei.

Der elektronische grenzüberschreitende Datenaustausch von Sozialversicherungsdaten (EGDA) ist der Prozess der Verknüpfung aller österreichischen Sozialversicherungsträger für den elektronischen Datenaustausch, um nach außen als einheitliches Ganzes zu agieren.

EGDA übernimmt die Verantwortung für die Einführung und Etablierung aller organisatorischen / fachlichen Rahmenbedingungen für den grenzübergreifenden Datenaustausch in Österreich. Dabei verfügt das System über die höchsten Sicherheitsstandards, die über ein öffentliches Netz möglich sind (gegenseitiger Identitätsnachweis durch Zertifikate, Transportverschlüsselung und Datensatzverschlüsselung).

Was hat die ITS SV GmbH damit zu tun?

Die ITS SV GmbH hatte die Entwicklung von EGDA inne. Österreich ist durch die ITS SV GmbH mit EESSI eines von derzeit zwei Ländern, das den elektronischen Austausch von Sicherheitsdaten nach europäischen Vorschriften ermöglicht.

Das Servicecenter der ITS SV GmbH führt die Digitalisierung der Kostenforderungen der ausländischen Versicherungsträger durch. Im zweiten Quartal 2018 wurden rund 17.000 Kostenforderungen digitalisiert. Alle Aufträge wurden fristgerecht bearbeitet, wobei die größte Tranche aus Deutschland kam.

DIE GOL DENE
MIT TE.



JAHRESBERICHT 2018

DIE GOLDENE MITTE.

Hat man die Jugend erst einmal hinter sich gebracht, beginnt der sogenannte Ernst des Lebens.

Karriere, Kindererziehung und damit einhergehend die Vereinbarkeit von Familie und Beruf stehen im Mittelpunkt. Durch die anhaltende Hochleistungsphase beginnt unser Körper aber auch schon langsam abzubauen. Wenn es dann Richtung 50 geht, machen sich oftmals die ersten Beschwerden bemerkbar. Vorsorge ist dabei ein wichtiges Thema.

VORSORGE HILFT

Vorbeugen ist besser als Heilen. Mit der kostenfreien Vorsorgeuntersuchung sollen Menschen dazu gebracht werden, rechtzeitig auf ihre Gesundheit zu achten, um etwaige Probleme erst gar nicht entstehen zu lassen. Ab dem 18. Lebensjahr kann jeder Bürger diese Untersuchung einmal jährlich in Anspruch nehmen. Potenzielle Risikogruppen werden dazu von der Krankenkasse gezielt eingeladen.

1974 wurde die **Vorsorgeuntersuchung (VU)** in Österreich eingeführt, seit Juli 2005 wird die neue Vorsorgeuntersuchung angeboten. Sie bietet allen Personen ab dem 18. Lebensjahr mit Wohnsitz in Österreich einmal pro Jahr ein umfangreiches Untersuchungsprogramm. Nach dem Motto „Vorbeugen ist besser als Heilen“ liefert der Gesundheitscheck im Rahmen der VU wichtige Erkenntnisse über den allgemeinen Gesundheitszustand. So können chronische Erkrankungen bereits im Frühstadium erkannt und mögliche Risikofaktoren durch entsprechende Maßnahmen minimiert werden.

Die VU kann bei jedem Vertragsarzt mit Vorsorgeuntersuchungsvertrag sowie in den Gesundheitseinrichtungen der Krankenkassen in Anspruch genommen werden.

Mittels gezieltem Einladungssystem sollen insbesondere jene Personen zur Vorsorgeuntersuchung eingeladen werden, die dieses wichtige Präventionsprogramm bislang nicht in Anspruch genommen haben, davon jedoch einen großen Nutzen erzielen könnten.

In der ITSV GmbH wird die VU durch unser SV-Servicecenter unterstützt – auch Termine können hier vereinbart werden.

Wie schon in den letzten Jahren gab es auch im April 2018 wieder eine Einladungskampagne zur VU mit rund 450.000 Aussendungen. Neu war allerdings, dass die WGKK im Rahmen der VU-Frühjahrskampagne ein Beiblatt zum individuellem Gesundheits-Management (IGM) beigelegt hat.

Kernelement des IGM ist das systematische Selbstmanagement von persönlichen Risiko- und Schutzfaktoren. Das Ziel ist, die Gesundheitskompetenz der Versicherten selbstbestimmt und eigenverantwortlich zu stärken. Sie erhalten Unterstützung in verschiedenen Formen der individuellen Gesundheitsbegleitung und entwickeln ein persönliches Programm zur Gesundheitsförderung bzw. Krankheitsprävention. Dies soll in einem nachhaltig gesünderen Lebensstil resultieren. Die Termine für das IGM-Erstgespräch können, genauso wie jene für die Vorsorgeuntersuchung, direkt an der VU-Serviceline gebucht werden.



Das Programm „**früh erkennen**“, das Anfang 2014 startete, bietet einen qualitätsgesicherten, transparenten und strukturierten Ablauf der Brustkrebs-Früherkennung. Alle Frauen ab 40 können dabei alle zwei Jahre eine Früherkennungsmammographie in Anspruch nehmen. Für Frauen im Alter von 45 bis 69 Jahren ist die e-card für die Untersuchung freigeschaltet, das heißt, sie können ohne Überweisung das jeweilige Institut für die Untersuchung aufsuchen. Frauen von 40 bis 44 und ab 70 müssen sich vorher einmalig zum Programm anmelden. Die Anmeldung kann über die Serviceline oder online auf www.frueh-erkennen.at erfolgen. Zur Erinnerung an die Untersuchung erhalten die Frauen alle zwei Jahre einen Einladungsbrief des Programms.

Die entsprechende Serviceline für weiterführende Informationen, bzw. zur Anmeldung zum Programm, ist in der ITSV GmbH etabliert.

Picture Archiving and Communication System (PACS)

Was aber geschieht mit den Mammografie-Bildern und jenen des Ultraschalls? Und was hat die ITSV GmbH damit zu tun?

Im Gesundheitsverbund der WGKK, der das Hanusch-Krankenhaus, die Gesundheitszentren und auch die Kundenzentren umfasst, wird ein digitales Bildarchiv eingesetzt. Bevor dieses System verwendet wurde, mussten Befunde und Bilder von Termin zu Termin mitgetragen werden bzw. lagen die Bilder bei einem bestimmten Arzt und ein Zugriff darauf

war für Ärzte anderer Gesundheitszentren oder Abteilungen zumindest schwierig. Das hat sich mit der Einführung des digitalen Bildarchivs PACS geändert. Damit können nun Bilder aus Röntgen, Mammografie, Ultraschall, Kardiologie, Angiographie, Augenabteilungen usw. zentral abgelegt werden und stehen somit für weitere Befundungen und zur Einsicht für weitere Fachärzte zur Verfügung.

Genau diese Bilder liegen redundant auf der Serverinfrastruktur in den beiden ITSV-Rechenzentren. Damit behandelnde Ärzte darauf zugreifen können, gibt es das Krankenhaus-Informationssystem (KIS). Dieses ermöglicht einen gesicherten Zugriff auf die im PACS-Archiv liegenden Bilder. Damit dies alles funktioniert, benötigt man eine umfangreiche Netzwerk-Infrastruktur in den unterschiedlichen Abteilungen und Zentren. Auch dieses Netzwerk wird von den Mitarbeitern der ITSV GmbH installiert und gewartet.



MONATLICHE BEITRAGSGRUNDLAGENMELDUNG (MBGM)

Durch die Umstellung auf die monatliche Beitragsgrundlagenmeldung mit 1. Jänner 2019 wurden zahlreiche Verbesserungen für Unternehmer aber auch für Versicherte wirksam. Zeitsparend und zielgerichtet wird beispielsweise die Anmeldung von Versicherten deutlich vereinfacht. Damit stehen im Bereich der Geldleistungen für Versicherte zukünftig die jeweiligen Grundlagen zeitnah zur Verfügung. (z.B. Pensionskonto).

Die Umstellung auf mBGM ist neben der „Jahr-2000-Umstellung“ der weitreichendste Systemumbau in Österreich seit Beginn der zentralen Datenspeicherung im Jahr 1972. Das mBGM-Umsetzungsprogramm startete im Juni 2015, mit 1. Jänner 2019 folgte die erfolgreiche Inbetriebnahme. Mehr als drei Jahre wurde mit großem Einsatz und persönlichem Engagement aller Beteiligten auf die mBGM-Inbetriebnahme hingearbeitet. Mit dem Jahreswechsel 2019 wurde dieser große mBGM-Meilenstein planmäßig und erfolgreich erreicht. Somit wurden die organisatorischen, technischen und fachlichen Voraussetzungen für den Start des mBGM-Produktivbetriebes sichergestellt.



Mit Jahresbeginn 2019 änderte sich der Prozess des Beitragswesens zwischen Dienstgeber (DG) und Sozialversicherung (SV), indem die mBGM

- die monatliche aufsummierte Beitragsnachweisung und
- die jährliche Zuordnung der Beiträge zum Versicherten

in Form einer monatlichen versichertenbezogenen Meldung durch den DG zusammenführt.

Diese Erweiterung der elektronischen Datenübermittlung zu den SV-Beiträgen stellt einen weiteren wichtigen Schritt in Richtung Digitalisierung im SV-Umfeld dar.

Die zeitgemäße Systemänderung stellt eine Vereinfachung für Unternehmer, für Versicherte und für die Sozialversicherung dar. Daten sind nun monatsaktuell verfügbar.

Die mBGM führt drei bisher völlig getrennte und mehrfach durch den Dienstgeber zu wartenden Meldungen zusammen. Mit der mBGM wird nicht nur die Abrechnung durchgeführt, sondern auch gleichzeitig die Grundlagenmeldung sowie die Wartung des Versicherungsverlaufes für die Versicherten.

Auf Basis der im Lohnkonto enthaltenen Daten wird für jeden einzelnen Pflichtversicherten die Meldung der individuellen Beitragsgrundlagen sowie der davon zu entrichtenden Sozialversicherungsbeiträge, Umlagen, Fondsbeiträge und der Beiträge zur betrieblichen Vorsorge erstellt.

- Das mBGM-Programm im Hauptverband koordinierte 25 Organisationsprojekte und 65 Implementierungsprojekte, hiervon 14 innerhalb der ITSV GmbH.
- 250 Lieferobjekte (davon 80 geschäftskritische) waren umzusetzen, 750 Schnittstellen wurden umgestellt.
- Das Programm lief von Mitte 2015 bis Mitte 2019 und teilte sich in eine 3-jährige Vorbereitungszeit und eine 1-jährige Einsatzphase.
- Mit der neuen „monatlichen Beitragsgrundlagenmeldung“ wird das Meldewesen in der SV für 360.000 Dienstgeber und 3,8 Millionen Dienstnehmer effizienter und bringt mehr Qualität.
- Umgestellt wurden zum Einsatzzeitpunkt 360.000 Beitragskonten aller GKK-, VAEB- und BVA Dienstgeber, die von rund 70 Lohnsoftwareherstellern elektronisch gemeldet werden.
- Statt der 450 Beitragsgruppen gibt es nun ein neues Tarifsysteem mit nur noch 16 Gruppen (in elektronischer und automatisiert verarbeitbarer Form).
- Konzeption und Inbetriebnahme des SV-Clearingsystems (automatisierter elektronischer Rückkanal im mBGM-Kontext)



DIE GOLDENE MITTE.

MONATLICHE BEITRAGSGRUNDLAGENMELDUNG (MBGM)

Die Rolle der ITSV GmbH im Rahmen von mBGM:

Die ITSV GmbH hat durch ihre Leistungen, insbesondere in der Softwareentwicklung, dem Rechenzentrumsbetrieb und im Projektmanagement, einen wesentlichen Beitrag zur erfolgreichen Umsetzung dieses Jahrhundertprojekts geleistet.

- Durchführung der mBGM-Programmleitung (inkl. Programm-Management-Office)
- Konzeptionierung, Abstimmung und Umsetzung
 - des breit angelegten und trägerübergreifenden Systemintegrationstests mit 21 mBGM-relevanten SV-Produkten
 - des Lohnsoftwareherstellertests mit Einbeziehung der Melde-, Versicherungs- und Beitrags-Systeme (MVB)
 - einer zentralen GKK-Schulungsumgebung
- Koordination und Durchführung des mBGM-Gesamteinsatzes (inkl. Stabilisierung) für die geplanten Inbetriebnahmen
- Entwicklung und Test von insgesamt 14 mBGM-relevanten Produkten
- Teilnahme am „friendly-user“-Betrieb („SV als Dienstgeber“) mit der Lohnsoftware der SV
- Durchführung von integrierten/übergreifenden Performance-Tests gemeinsam mit den einsatzkritischen/relevanten Produkten
- RZ-Betriebsführung für
 - den Großteil der mBGM-relevanten SV-Produkte (insgesamt für 23 Produkte)
 - die mBGM-Testumgebungen im Rahmen der mBGM-Tests bzw. des Lohnsoftwareherstellertests.
 - die zentrale GKK-Schulungsumgebung

Mit 02.11.2018 wurde eine Serviceline für allgemeine Anfragen zur mBGM im SV-Servicecenter eingerichtet. An dieser Serviceline werden telefonisch eingehende Anfragen hinsichtlich allgemeiner Informationen im Zusammenhang mit der mBGM beauskunftet.

Damit mit Jahresbeginn 2019 die Produktivsetzung auch problemlos funktionierte, wurde im Vorfeld eine Reihe an Maßnahmen gesetzt. So wurden unter anderem zahlreiche Testläufe mit den am österreichischen Markt vertretenen Lohnsoftwareherstellern durchgeführt.

Geschäftsführer Erwin Fleischhacker

mBGM war der weitreichendste IT-Systemumbau in der österreichischen Sozialversicherung, der vier Jahre lang von allen Beteiligten bestens umgesetzt wurde. Die ITSV GmbH hat in diesem Zusammenhang wesentliche Aufgaben übernommen, wie etwa die Durchführung der Programmleitung, die Koordination und Durchführung des mBGM-Gesamteinsatzes, das Testen von relevanten Produkten oder die Durchführung der Performance-Tests. Wir sind besonders stolz darauf, dass die Produktivsetzung mit 01.01.2019 perfekt funktioniert hat und auch bei allen Beteiligten auf überaus positive Resonanz stieß. Man kann mBGM durchaus als Großprojekt sehen, welches wir im Rahmen der vielen anderen Anforderungen, die an unser Unternehmen gestellt werden, erfolgreich gestemmt haben. Daneben war es nicht nur unsere selbstverständliche Aufgabe, sämtliche Anforderungen der SV-Träger zu erfüllen, sondern wir haben auch aktiv daran gearbeitet, innovative Produkte weiterzuentwickeln und zur Digitalisierung der österreichischen Sozialversicherung beizutragen. Ich möchte an dieser Stelle einen großen Dank an alle unsere Mitarbeiter aussprechen, ohne deren Engagement es nicht möglich gewesen wäre, dieses Projekt so erfolgreich zu bewältigen.





PSYCHOTHERAPEUTISCHE ABRECHNUNG

Das Leben stellt uns immer wieder vor große Herausforderungen, sei es in beruflicher oder in privater Hinsicht. Eine psychotherapeutische Behandlung bietet oftmals wertvolle Unterstützung in schwierigen Lebenslagen. Die Krankenkassen übernehmen je nach individueller Situation dabei fallweise die Kosten, teilweise wird ein Zuschuss gewährt.

Dass Patienten, die eine Psychotherapie in Anspruch nehmen, diese auch bewilligt bzw. den Kostenzuschuss ausbezahlt bekommen, dafür sorgt die psychotherapeutische Abrechnung. Die Salzburger Gebietskrankenkasse (SGKK) hat im Jahr 2018 die Betreuung und den Betrieb an das Rechenzentrum der ITSV GmbH übertragen, die Entwicklung verbleibt weiter bei der SGKK.

Die psychotherapeutische Abrechnung umfasst eine Anonymisierung der Patientendaten, die Bewilligung der genehmigten Stunden, die Jahresabrechnung und Akontierung mit der ARGE Psychotherapie, die Berechnung und Abrechnung von Kostenzuschüssen für Versicherte sowie die Fremdkassenabrechnung mit inländischen und ausländischen Trägern und die Abrechnung mit sozialen Einrichtungen.

Die finanzielle Abwicklung erfolgt über Buchungen und Anweisungen an SAP FIWI (Standardprodukt Finanz- und Wirtschaftswesen). Die Erstellung von Statistiken erfolgt über ein eigenes Statistikmodul.

Im Rahmen der Übertragung waren unter anderem die Neuorganisation der gemeinsamen Supportprozesse und -konzepte, zahlreiche technische Arbeiten sowie der Aufbau der benötigten Betriebsumgebung im Rechenzentrum wichtige Kernpunkte. Mitte 2019 soll das Projekt abgeschlossen sein.

RECHTSSICHERHEIT FÜR SELBSTÄNDIGE

Der Weg in die Selbständigkeit ist nicht immer so einfach, wie man sich das vorstellt. Seit Sommer 2017 ist eine neue Regelung in Kraft, die Selbständigen mehr Rechtssicherheit bringt und klare Spielregeln vorgibt, an die man sich halten kann.

Ob eine Beschäftigung auf selbständiger Basis (GSVG-Pflichtversicherung) oder als unselbständige Erwerbstätigkeit (ASVG-Pflichtversicherung) ausgeübt wird, kann durch zwei Verfahrensarten geklärt werden: durch die Vorabprüfung oder durch eine freiwillige Überprüfung. Bei Neuanmeldung einer selbständigen Erwerbstätigkeit werden kritische Fälle vorab anhand eines Fragebogens gemeinsam von SVA und Gebietskrankenkassen geprüft. Die Entscheidung ist für spätere Prüfungen bindend.

Man kann selbst – oder auch als Auftraggeber – per Antrag seinen Versicherungsstatus überprüfen und feststellen lassen. Sollte es tatsächlich zu einer Umqualifizierung – etwa vom Selbständigen zum Dienstnehmer – kommen, wird die beitragsrechtliche Rückabwicklung vereinfacht. Nachzahlungen für Auftraggeber und nunmehrige Dienstgeber werden durch Anrechnung bereits bezahlter Beiträge deutlich reduziert. Die klare versicherungsrechtliche Zuordnung schafft von Anfang an sichere Verhältnisse und reduziert finanzielle Risiken für Selbständige und Auftraggeber.

Da dazu ein SV-Träger-übergreifender Daten- und Informationsaustausch notwendig ist, wurde von der ITSV GmbH gemeinsam mit Experten der SV-Träger und dem Bundesministerium für Finanzen (BMF) eine IT-Anforderungsanalyse umgesetzt.

Um rasch auf die Anforderungen zu reagieren, wurde durch die ITSV GmbH kurzfristig eine IT-Übergangslösung implementiert. Das Unternehmen betreibt diese Kommunikationsplattform und stellt diese für den sicheren Datenaustausch innerhalb der Sozialversicherung und mit dem Bundesministerium für Finanzen zur Verfügung.

Erstmals in der ITSV GmbH wurden eine derart komplexe SV-trägerübergreifende fachliche Anforderungsanalyse gemeinsam mit dem Bundesministerium für Finanzen umgesetzt, abgenommen und die weiterführenden Schritte für 2018 bis 2019 beschlossen.

Zur Datensicherheit



Immer wieder wird die Frage nach der Sicherheit der Daten im Gesundheitsbereich gestellt.

Die ITSV GmbH stellt Sicherheit in den Vordergrund und lässt seit 2011 das Informationssicherheits-Management-system regelmäßig nach ISO 27001 zertifizieren. Auch bei den SV-Mitarbeitern ist die Awareness weiter gestiegen. Insgesamt gab es im Jahr 2018 1.483 SV-CERT Einmeldungen,

aber 0 Infektionen. Davon entfielen 289 Meldungen auf die ITSV GmbH. Das Computer Emergency Response Team der Sozialversicherung (SV-CERT) unterstützt die ITSV GmbH, aber auch ihre Kunden, bei durch Malware verursachten Schäden.

Im Hinblick auf die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) wurde ein staatlich befugter und beeideter Gutachter beauftragt, die Datenschutzkonformität der ITSV GmbH in sechs Bereichen zu prüfen. Auch hier war die ITSV GmbH innerhalb der Sozialversicherung Vorreiter.

Es wurden 250 unterschiedliche Kontrollpunkte in folgenden Bereichen extern analysiert:

- Projektorganisation
- Datenschutzorganisation
- Recht
- Prozesse
- Dokumentation
- Sicherheitstechnik

Die Begutachtung verlief erfolgreich und es wurde die ordnungsgemäße Umsetzung der Anforderungen der neuen Datenschutz-Grundverordnung bestätigt. Mittels der vorliegenden Begutachtungsurkunde kann die ITSV GmbH bestätigen, dass die Daten der Kunden im Sinne der EU-DSGVO in sicheren Händen sind.



2018

1.483
SV-CERT
Einmeldungen

0
Infektionen

1.194
SV-weit

289
ITSV-intern

NOCH LANG KEIN
ALTES EISEN.

JAHRESBERICHT 2018

NOCH LANGE KEIN ALTES EISEN

Nach der Definition der Weltgesundheitsorganisation (WHO) gilt als alt, wer das 65. Lebensjahr vollendet hat. Aber Altern ist ein sehr individueller Prozess.

Unbestritten ist allerdings, dass es wichtig ist, Vorsorge zu betreiben und somit den Alterungsprozess hintanzuhalten. Die Sozialversicherung unterstützt dabei mit technischen Lösungen im medizinischen Bereich, aber auch durch zahlreiche Erleichterungen in der Kommunikation mit der Krankenkasse oder durch Erleichterungen bei der Übersicht über die jeweils verordneten Medikamente. Das elektronische Pensionskonto bietet jederzeit und von jedem Ort aus einen aktuellen Überblick über alle die (zukünftige) Pension betreffenden Fragen.



TECHNIK MACHT SICHER

Manchmal lässt es sich nicht verhindern – man muss ins Krankenhaus. Da ist es durchaus tröstlich, dass man sich in Österreich nicht nur auf das Können der Ärzte sondern darüber hinaus auch auf die dahinter stehende Technik verlassen kann. Damit alles so funktioniert wie es soll, ist viel Arbeit nötig – und die Patienten merken nichts davon.

Das Hanusch-Krankenhaus in Wien wird von der Wiener Gebietskrankenkasse (WGKK) betrieben. Dass dort, aber auch in den Gesundheitszentren der WGKK, in den Zahngesundheits- und in den Kundenzentren, die Technik reibungslos funktioniert, dafür sorgt unter anderem die ITSV GmbH. Sehr viele der technischen Geräte, sind inzwischen an ein Netzwerk der ITSV GmbH angebunden, mit dahinterstehenden digitalen Bildspeichern, die die Bilder und Befunde der Geräte in allen Abteilungen zentral in den ITSV-Rechenzentren ablegen, so dass die behandelnden Ärzte jederzeit gesichert darauf zugreifen können.

Das patientenführende System KIS (Krankenhausinformationssystem) erleichtert die Arbeit, da Patientendaten nur einmal eingegeben werden müssen und dann in weiterer Folge für alle anderen Behandlungen und Schritte zur Verfügung stehen. Auch dieser Patientendatentransfer erfolgt über das Netzwerk der ITSV GmbH. Selbstverständlich unterliegen der Datentransfer wie auch die Bildspeicherung höchsten Sicherheitsmaßnahmen mit umfassenden Zugriffsberechtigungen.

NOCH LANGE KEIN ALTES EISEN.



Was hat sich im Jahr 2018 konkret getan?

Das „Euro SDS“ wurde nach dem Hanusch-Krankenhaus auch in den Gesundheitszentren der WGKK in Betrieb genommen. Dabei handelt es sich um eine von mehreren Sterilgutverwaltungsapplikationen für das Hanusch-Krankenhaus, die der Dokumentation und Validierung der Sterilisierungsvorgänge für mehrfach verwendbare Behandlungsmittel (OP-Besteck, Handgriffe für Bohrer, Endoskope etc.) dienen.

Die umfangreichen Übersiedlungs- und Umbauarbeiten im Zentral-Röntgenbereich und am E-Verteiler (Auswirkung sowohl auf medizinische Geräte als auch Workstations) im Hanusch-Krankenhaus wurden unterstützt.

Im Rahmen der Aktivitäten zur Neuausrichtung des „PACS“ (Picture Archiving and Communication System) hin zu einem herstellerunabhängigen System „VNA“ (Vendor Neutral Archive) wurde gemeinsam mit der WGKK und einem externen Partner ein Konzept entwickelt, das in einem ersten Schritt auf einem hierfür speziell vorbereiteten Umfeld getestet werden soll.

Die WGKK plant für die intensivmedizinischen Bereiche des Hanusch-Krankenhauses ein „PDMS“ (Patientendatenmanagementsystem) zu implementieren, das die Vitaldaten der Intensivpatienten in das bereits bestehende „KIS“ übertragen soll. Hierbei unterstützte das Medizinische Applikationsteam der ITSV GmbH die WGKK bei der Planung und Konzeption der nötigen Infrastruktur.

BEQUEM VON ZU HAUSE AUS

Gerade wenn man krank oder die Bewegungsfähigkeit eingeschränkt ist, wird das Einholen einer chefärztlichen Bewilligung oder einer Überweisung oft sehr mühsam. Die Überweisung zur MRT (Magnetresonanztomographie) oder die Knochendichtemessung müssen vor der Untersuchung von der Krankenkasse bewilligt werden. Eine klinisch-psychologische Diagnostik steht an, aber die Bewilligung eines Zuschusses steht noch aus. All diese Schritte kosten die Patienten Wege und damit Zeit. Das ändert sich mit eKOS, dem elektronischen Kommunikationsservice der Sozialversicherung. Denn ab sofort läuft das Formular und nicht mehr der Patient.

Zukünftig schickt der Arzt die Zuweisung für bestimmte Untersuchungen elektronisch direkt an die jeweilige Krankenkasse. Derzeit erfolgt das noch auf freiwilliger Basis und nur für bestimmte Leistungen. Ziel ist es, langfristig alle Papierformulare durch den elektronischen Prozess abzulösen.

Wenn gewünscht, erhalten Versicherte weiterhin einen Ausdruck des Informationsblattes zur e-Zuweisung. E-Mail und/oder SMS sind eine freiwillige Alternative und ein kostenfreies Service der Sozialversicherung.

eKOS steht derzeit für folgende Leistungsarten zur Verfügung:

- Computertomographie (CT)
- Magnetresonanztomographie (MRT)
- Nuklearmedizinische und Humangenetische Untersuchungen
- Klinisch-psychologische Diagnostik
- Knochendichtemessungen

Ab Sommer 2019 stehen folgende Leistungsarten zusätzlich zur Verfügung:

- Röntgen-Untersuchungen
- Röntgen-Therapie
- Sonographie

Der Umfang der Leistungsarten soll zukünftig sukzessive ausgeweitet werden.

eKOS bringt zahlreiche Vorteile für Versicherte, Institute und Ärzte. Versicherte ersparen sich den Weg zu ihrer Krankenkasse für den „Bewilligungsstempel“. Der Arzt schickt den Antrag elektronisch weiter – die etwaige Bewilligung erfolgt ebenfalls elektronisch.

Zusätzlich muss die schriftliche Zuweisung nicht mehr mitgebracht werden – in Zukunft genügen die Sozialversicherungsnummer und der elektronische Antragscode (der automatisch übermittelt wird).

Institute erhalten leserliche, formal geprüfte und klare Informationen, einen unmissverständlichen Bewilligungsstatus sowie eine verbesserte Datenqualität. Durch die Terminreservierungsfunktion werden Leerlaufzeiten vermieden.

Ärzte wiederum erhalten eine klare, automatische Information aus eKOS, ob eine Zuweisung bewilligungspflichtig ist oder nicht. Besteht eine Bewilligungspflicht, wird die e-Zuweisung automatisch dem zuständigen Krankenversicherungsträger übermittelt.

Die Österreichische Ärztekammer hat Ende des Jahres 2017 der verpflichtenden Nutzung von eKOS durch die Vertragspartner ab dem 01.01.2019 zugestimmt. Daher bereiteten das eKOS CC und die Krankenversicherungs-Träger den Vollbetrieb von eKOS vor. Die ITSV-Mitarbeiter des eKOS CC (Competence Center) unterstützen den CC-Leiter im laufenden Betrieb (Wartung und Support, Incident und Change-Management, Projektmanagement/CC-PMO, Koordination Stakeholder und Marketing-Maßnahmen, Testmanagement etc.) sowie bei der Analyse und Umsetzung weiterer Leistungsarten.

Zusätzlich startete im Jahr 2018 die österreichweite Bewerbung von eKOS.

Durch die ITSV GmbH wurden Projektcoaching-Leistungen sowie Unterstützung in der operativen Durchführung des Projektes „Bewerbung eKOS“ erbracht. Zusätzlich brachte die ITSV GmbH Expertenunterstützung im Bereich Customer Experience und Marketing ein – so wurden Arbeitspakete im Bereich der Marketingplanung sowie der Erstellung der Werbemittel und Schulung verantwortet. Wesentliche Erkenntnisse zur Optimierung und Weiterentwicklung der Services und der Kommunikation konnten im Rahmen einer Customer Journey erlangt werden. Damit ist gesichert, dass die Wünsche der Patienten noch besser berücksichtigt werden.



DAS ELEKTRONISCHE PENSIONS-KONTO

Wann kann ich in Pension gehen? Wie viel Pension werde ich bekommen? Fragen wie diese stellen wir uns nicht nur knapp vor dem Pensionsantritt, sondern zumeist schon viel früher. Mit dem elektronischen Pensionskonto ist es nun ganz einfach möglich zu sehen, wann man in Pension gehen kann, außerdem wird der fiktive Pensionswert berechnet und viele andere Möglichkeiten stehen transparent und nachvollziehbar zur Verfügung.

Mit der Einführung des neuen einheitlichen Pensionskontos (EPK) ab 1. Jänner 2014 gilt für alle ab 1. Jänner 1955 Geborenen nur noch ein einziges Pensionskontosystem. Die künftige Pension wird damit verständlich, transparent und jederzeit nachvollziehbar.

Auf diesem Pensionskonto werden die Beitragsgrundlagen aller erworbenen Versicherungszeiten dargestellt. Die Kontoführung beginnt mit dem Kalenderjahr, in dem erstmals ein Versicherungsverhältnis in der Pensionsversicherung begründet wird. Das Ende der Kontoführung wird durch den Pensionsstichtag festgesetzt bzw. durch den Tod der versicherten Person.



Das **elektronische Pensionskonto (ePK)** stellt eine Oberfläche für die Versicherten bereit. In dieser Oberfläche kann der Versicherte die eigene aktuelle Gesamtgutschrift zum letzten Tag des Vorjahres einsehen. Außerdem kann der Versicherte den jeweiligen Versicherungsverlauf aus pensionsrechtlicher Sicht einsehen, den fiktiven monatlichen Pensionswert erfahren und herauslesen, wann die Voraussetzung für eine Alterspension gegeben ist. Aktuelle Dokumente, wie die letztgültige Kontoerstgutschrift und die letztgültige Pensionsvorausberechnung können eingesehen werden. Der Versicherte kann selbstständig eine Kontomitteilung zum letzten Tag des Vorjahres erzeugen und auch Ab- bzw. Anmeldungen zur jährlichen Mitteilung und zur automatischen Mitteilung durchführen.

Weiters wird eine Oberfläche für Sachbearbeiter und ein Druckwerk für das Erstellen der Dokumente zur Verfügung gestellt.

Im Jahr 2018 wurde die Ansicht für Versicherte mehr als eine Million Mal aufgerufen. Insgesamt wurde auf alle drei Bereiche des Pensionskontos (Versichertenansicht, Sachbearbeiteroberfläche und Druckwerk) mehr als acht Millionen Mal zugegriffen.

Was hat die ITSU GmbH damit zu tun?

Das Rechenzentrum der ITSU GmbH verantwortet den Betrieb für die Oberfläche der Sachbearbeiter, des Druckwerks und die Businesslogik für die Versichertenansicht sowie die Sachbearbeiteransicht. Die Versichertenansicht wird auf meines.vat bzw. auf sozialversicherung.at angeboten. Der Bereich Software Governance der ITSU GmbH ist für die Wartung und die Weiterentwicklung aller Softwareteile des ePK zuständig.

Das ePK wurde bereits mit Beginn 2018 mit neuem Funktionsumfang für die monatlichen Beitragsgrundlagen zur Verfügung gestellt. Zeitgleich wurde damit auch der Zugriff des ePK auf das Dokumentenarchiv der Pensionsversicherungsanstalt ermöglicht. Somit können neben den Schriftstücken des ePK auch Dokumente, die direkt von der Pensionsversicherungsanstalt er-

stellt wurden (wie z.B. Bescheide), durch die Versicherten der Pensionsversicherungsanstalt bzw. die Sachbearbeiter eingesehen werden.

Im ersten Quartal 2018 wurde die Datenqualität für die Kundengruppe der Beamten erheblich verbessert, da nun die Daten für das ePK direkt von der Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter abgefragt und dargestellt wird.

Die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) hatte auch Auswirkungen auf das elektronische Pensionskonto. Das wichtigste Schreiben, die Kontomitteilung der Pensionsversicherungsträger (PVA, SVA, SVB und VAEB), wurde an die DSGVO angepasst.

Für das Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (BMASGK) wurde ein neuer

Batch für die Aufbereitung von Statistikdaten aller Versicherten zur Verfügung gestellt.

Erstmals seit der Änderung des Pensionsgesetzes im Jahr 2014 wurden die jährlichen Mitteilungen wieder versendet, was dazu führte, dass 2018 knapp 150.000 Kontomitteilungen vom ePK erzeugt und versendet wurden. Außerdem wurden im Jahr 2018 allein in den Monaten Juni und Juli zusätzlich knapp zwei Millionen Kontoerstgutschriften berechnet und davon etwa 300.000 Dokumente gedruckt und versendet.

Im Herbst 2018 wurde eine Pensionsvorausberechnung für die PVA, SVA und SVB durchgeführt, durch welche mehr als 300.000 Dokumente erstellt und versendet wurden.



Geschäftsführer Hubert Wackerle

Wir sehen es als unsere Aufgabe, die Digitalisierung in der Sozialversicherung und im österreichischen Gesundheitswesen mit innovativen Ideen und Lösungen voranzutreiben. Das spart den Versicherten enorm viel Zeit und letztendlich uns allen viel Geld. Das elektronische Pensionskonto bietet allen Versicherten die rasche und bequeme Möglichkeit, sich von daheim einen Überblick über alle Daten und Fakten die eigene Pension betreffend zu verschaffen. Das zeigen nicht zuletzt die fulminanten Zugriffszahlen, die im Jahr 2018 bei rund 1,5 Millionen lagen. Darüber hinaus gibt es seit 2018 durch die Cash App sowie die Check App die Möglichkeit, einfach und sicher von allen mobilen Devices auf einige Services, wie Versichertendatenauszug oder Arztbesuche, zuzugreifen. Geplant ist, dass die App in Zukunft auch für das Pensionskonto erweitert wird. Voraussetzung für die Nutzung der Apps ist lediglich eine Handy-Signatur. In puncto Sicherheit ist die ITS SV GmbH eines der ganz wenigen Unternehmen international, das eine sichere Authentifizierung durch Handy-Signatur bei Apps ermöglicht. Was die Weiterentwicklung von Apps bei Services der Sozialversicherung anbelangt, sehe ich noch zahlreiche innovative Möglichkeiten.



NOCH LANGE KEIN ALTES EISEN.

E-MEDIKATION

Viele Menschen müssen – vor allem mit fortschreitendem Alter – regelmäßig mehrere Medikamente einnehmen, die bis zu zehn Wechselwirkungen auslösen und in seltenen Fällen auch zu lebensbedrohlichen Komplikationen führen können. Die e-Medikation schafft hier Sicherheit und gibt Patienten wie auch Ärzten den wichtigen Gesamtüberblick.

Die ELGA-Anwendung „e-Medikation“ wird bis September 2019 schrittweise in ganz Österreich eingeführt. Damit wissen die beteiligten Ärzte und Apotheker, welche anderen Medikamente verordnet wurden und können dementsprechend reagieren.

Die gesetzliche Grundlage und der Auftrag wurden durch Bund, Länder und Ärztekammer bereits im Jahr 2012 beschlossen.

Die e-Medikation führt sowohl die von verschiedenen Ärzten verordneten als auch die wechselwirkungsrelevanten rezeptfreien Arzneimittel zusammen. Der behandelnde Arzt kann die e-Medikationsliste seines Patienten einsehen und neue Verordnungen auf unerwünschte Wechselwirkungen prüfen. Auch rezeptfreie Medikamente, die Wechselwirkungen auslösen können, werden in e-Medikation gespeichert. Mit dem Stecken der e-card kann in der Apotheke die gesamte e-Medikationsliste eingesehen werden. Auch das Krankenhaus hat Zugriff auf diese Liste und damit eine Übersicht auf die eingenommenen Medikamente, was gerade für ältere Patienten ein großer Vorteil ist.

Was hat die ITS SV GmbH damit zu tun?

Die ITS SV GmbH koordiniert im Rahmen des SV-ELGA-Readiness Programmes den Rollout der eigenen Einrichtungen der Sozialversicherung und wird basierend auf dieser Verordnung die Anbindung an die e-Medikation unterstützen. Im Zeitraum von März 2018 bis September 2019 folgen dann weitere Rollouts von e-Medikation. Die ersten schreibenden Anbindungen wurden bereits im Mai 2018 in der Steiermark durchgeführt.



LAGE BERICHT 2018

LAGEBERICHT 2018

1. Geschäftsverlauf und wirtschaftliche Lage der IT-Services der Sozialversicherung GmbH (im Folgenden „ITSV GmbH“) im Jahr 2018

Die ITSV GmbH steht zu 100% im Eigentum der österreichischen Sozialversicherungsträger, für welche das Unternehmen zentrale IT-Dienstleistungen plant und operativ umsetzt. Die Eigentümer der ITSV GmbH sind somit die wichtigsten Partner und gleichzeitig Kunden des Unternehmens.

ÜBERSICHT FINANZDATEN	2018	2017	Δ
Umsatzerlöse (in TEUR)	96 513	89 555	7,8%
Ergebnis vor Steuern (in TEUR)	865	1 315	-34,2%
Bilanzgewinn (in TEUR)	955	1 034	-7,6%
Investitionen / Anlagenzugänge (in TEUR)	5 197	7 327	-29,1%
Eigenkapital (in TEUR)	20 808	20 150	3,3%
Eigenkapitalquote	61%	53%	
Mitarbeiter per 31.12.2018 (inkl. Überlassene)	709	676	4,4%
davon Mitarbeiter in der D.O.A (Überlassene)	119	122	-2,5%

Die Umsatzerlöse stiegen im Vergleich zum Vorjahr um 7,8% (+ 6.958 TEUR). Dies begründet sich vorrangig durch neue Serviceerbringungen bzw. durch Dienstleistungserweiterungen bestehender Services. Diese erweiterte Dienstleistungserbringung führt entsprechend auch zum Anstieg der angefallenen Kosten. Die Bilanzsumme liegt mit 34.325 TEUR um 3.512 TEUR unter dem Vorjahreswert. Die Veränderung ergibt sich aus der laufenden gewöhnlichen Geschäftstätigkeit.

Gemäß Kooperationsvertrag ist die Finanzierung der Gesellschaftsdienstleistungen durch unterjährige Akontozahlungen geregelt, wobei eine Abrechnung der Services jeweils am Jahresende im Zuge des Jahresabschlusses erfolgt. Gemäß Gesellschaftervertrag können die Gesellschafter die Einforderung von Nachschüssen beschließen.

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

Rechenzentrum (RZ)

Auch 2018 wurden wieder notwendige Pflege- und zusätzliche Optimierungsmaßnahmen in der RZ-Infrastruktur durchgeführt.

Zur Sicherstellung der redundanten Ausfallsicherheit der Kühlung am RZ-Standort Geiselberg wurden die Umluftkühler im Bunkerbereich getauscht. Im Zuge dieser Maßnahme wurde gleichzeitig auch die Elektronik- und Steuerungssoftware auf den neuesten Stand gebracht, wodurch noch rascher als bisher auf Temperaturschwankungen reagiert werden kann und eventuelle Fehlerzustände vermieden werden. Abschließend wurden auch die neuen Überwachungsmöglichkeiten und Mess-Parameter in der Gebäude-Leittechnik (GLT) integriert.

Die zur flächendeckenden Überwachung der hochsensiblen RZ-Bereiche eingesetzte Videoüberwachungssoftware sowie das zentrale Video-Serversystem am Standort Geiselberg wurden erneuert und auf den neuesten technischen Stand gebracht.

Die jährliche Redundanzprüfung der gesamten Stromversorgung sowie die thermografischen Messungen in den RZ-Standorten Wienerberg und Geiselberg konnten auch 2018 wieder erfolgreich abgeschlossen werden.

Software (SW)

Einen wesentlichen Aspekt im Bereich Software stellen die Steuerung der Software-Standardprodukte, die Steuerung der zentralen Daten sowie die Ausrichtung auf strategische und zukunftssträchtige Plattformen dar. Mit Ende des Jahres 2018 betreute die ITSV GmbH folgende Systeme/Produkte (IT-Map) im Software-Bereich:

- 38 Standardprodukte
- 234 trägerübergreifende Informationssysteme
- 422 trägerinterne Informationssysteme
- 69 Fremdsysteme

Customer Care Center (CuCC)

Das im November 2018 nach ISO Norm 18295 zertifizierte Customer Care Center der ITSV GmbH fungiert als Single Point of Contact für telefonische Auskünfte und schriftliche Bearbeitungen von Anliegen der Kunden. Es besteht aus dem SV-Servicecenter, welches die Services für den Großteil der Sozialversicherten und Bürger abwickelt, und dem SV-Servicedesk, der hauptsächlich die Anliegen der internen Mitarbeiter der Sozialversicherungsträger behandelt.

NICHT FINANZIELLE KENNZAHLEN

SV-Servicecenter:

Derzeit werden 20 verschiedene Servicelines in 8 Sprachen im SV-Servicecenter des CuCC angeboten, darunter z.B. e-card für Versicherte, elektronische Sozialversicherung (eSV-Portal), Rezeptgebührenobergrenze, elektronische Gesundheitsakte (ELGA), Brustkrebsfrüherkennungsprogramm und viele mehr. Zusätzlich zu den Servicelines werden die ELGA-Widerspruchsstelle, die Clearingstelle, das Service EGDA (elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch) und Safe Docs (Beschlagnahmung archivierter Dokumente) im SV-Servicecenter betrieben.

Insgesamt wurden im vergangenen Jahr im SV-Servicecenter 388.544 Anrufe entgegengenommen und 93.777 schriftliche Anfragen bearbeitet. In der ELGA-Widerspruchsstelle wurden insgesamt 18.237 Willenserklärungen bearbeitet. Die Clearingstelle hat 10.625 Identitätsklärungen vorgenommen, für EGDA wurden 27.256 Kostenforderungen digitalisiert und für Safe Docs 10.210 Dokumente beschlagnahmt.

SV-Servicedesk:

Hier werden alle Mitarbeiter des HVB, der WGKK und der ITSV GmbH sowie die zentral betriebenen Produkte der SV für alle Sozialversicherungsträger und die Produkte für externe Organisationseinheiten (Gemeinden, Bezirkshauptmannschaften, Ministerien, usw.) betreut.

Im Jahr 2018 wurden im SV-Servicedesk insgesamt 54.984 Anrufe entgegengenommen und 98.727 Tickets eröffnet.

Personal (PERS)

Die ITSV GmbH ist sich des hohen Stellenwerts von qualifizierten Mitarbeitern bewusst. Deshalb wird auf die Erhaltung und Erweiterung des hohen Kompetenzniveaus des ITSV-Personals geachtet – die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter in allen Bereichen wird gefördert.

Bereits im Jahr 2014 wurde die ITSV GmbH mit dem Grundzertifikat „Audit berufundfamilie“ ausgezeichnet und nimmt seither kontinuierlich an diesem Programm teil, um die Vereinbarkeit von Berufsleben und Familienleben zu stärken. 2017 unterzog sich die ITSV GmbH einer Re-Auditierung und erhielt erneut das staatliche Gütesiegel. Es wird laufend an den bis 2020 vereinbarten Zielen gearbeitet.

Die ITSV GmbH hat als Arbeitgeber der ersten Wahl über die Jahre hinweg zahlreiche Auszeichnungen entgegennehmen dürfen – vom „Gütesiegel Top-Lehrbetrieb“ der WKÖ, welches im Jahr 2018 erneut bis 2022 verliehen wurde, bis zur Auszeichnung als „Frauen- und familienfreundlichster Betrieb Wiens 2015 im öffentlichen Bereich“ der Initiative „Taten statt Worte“.

Recht & Sicherheit (ReSi)

Dem Bereich obliegt schwerpunktmäßig die Verantwortung hinsichtlich Compliance, Datenschutz, Arbeitsrecht sowie sonstige rechtliche Angelegenheiten. Das im Bereich integrierte Team „Digitale Sicherheit & Risikomanagement“ koordiniert und verantwortet organisationsweit die Themenfelder internes Kontrollsystem, unternehmensweites Risikomanagement, Krisenmanagement und Informationssicherheitsmanagement. Mitarbeiter des Bereiches unterstützen den Hauptverband beim Aufbau des Risikomanagements, bei der Umsetzung der SV-Sicherheitsrichtlinien, im Krisenmanagement und bei der Koordination von CISO Community Agenden.

Die ITSV GmbH hat sich im Jahr 2018 einer externen, staatlich befugten und beideten, begleitenden Kontrolle gemäß ZTG §4 Abs. 3 und ZPO §292 zur Datenschutzgrundverordnung unterzogen. Am 24. Mai 2018 wurde die DSGVO-Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen.

Im Oktober 2018 fand das jährliche ISO 27001 Audit statt, welches ohne Auflagen abgeschlossen wurde.

Zweigniederlassungen bestehen nicht.

Die IT-Services der Sozialversicherung GmbH hat keinen Bereich Forschung und Entwicklung.

Das Unternehmen verwendet keine derivativen Finanzinstrumente. Die in der Bilanz ausgewiesenen originären Finanzinstrumente sind Gegenstand des allgemeinen Risikomanagements des Unternehmens, welches in den Buchhaltungs- und Bilanzierungsmethoden seinen Niederschlag findet. Außer den bereits im Jahresabschluss adressierten Risiken bestehen keine weiteren Ausfalls-, Liquiditäts- und Cashflow-Risiken. Es besteht kein Währungs- und Zinsrisiko.

2. Zweigniederlassungen

3. Forschung und Entwicklung

4. Finanzinstrumente und Risiken

5. Voraussichtliche Entwicklung der ITSV GmbH

Im Geschäftsjahr 2019 wird die ITSV GmbH weiter an ganzheitlichen Konzepten zur Effizienzsteigerung, an der Umsetzung von gesetzlichen Rahmenbedingungen und strategischen Entwicklung von modernen, innovativen Lösungen im e-Health-Bereich arbeiten. Die strukturelle Optimierung des Unternehmens wird mit Nachdruck fortgeführt.

Um den Auswirkungen der Sozialversicherungsreform gerecht zu werden wurde von der Geschäftsführung ein eigenes ITSV-Programm eingerichtet. Dabei werden jene Tätigkeiten identifiziert, koordiniert und umgesetzt, welche unbedingt zur Sicherung des Tagesgeschäfts der SV-Träger ab 01.01.2020 notwendig oder von hoher strategischer Bedeutung für die SV beziehungsweise die ITSV GmbH sind.

DIE BILANZ 2018

BILANZ 2018

AKTIVA

BILANZ zum 31. Dezember 2018 (Beträge in Euro)	31. 12. 2018 in EUR	31. 12. 2017 in TEUR
A) Anlagevermögen		
I. Software, Lizenzen und ähnliche Rechte	1.681.596,59	2.393
II. Sachanlagen		
1. technische Anlagen und Maschinen	10.118.649,64	11.247
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	331.797,50	345
	12.132.043,73	13.985
B) Umlaufvermögen		
I. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	348.441,60	169
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
2. Forderungen gegenüber Eigentümern	2.302.476,76	1.424
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
3. sonstige Forderungen und Vermögensgegenstände	3.447.328,12	4.133
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
	6.098.246,48	5.726
II. Kassenbestand, Guthaben bei Kreditinstituten	9.861.018,21	13.085
	15.959.264,69	18.811
C) Rechnungsabgrenzungsposten	6.233.329,65	5.040
	34.324.638,07	37.836

PASSIVA

BILANZ zum 31. Dezember 2018 (Beträge in Euro)	31. 12. 2018 in EUR	31. 12. 2017 in TEUR
A) Eigenkapital		
I. eingefordertes und eingezahltes Stammkapital	16.972.651,13	16.973
gezeichnetes Stammkapital	16.972.651,13	16.973
II. gesetzliche Rücklage	1.697.265,11	1.697
III. andere Rücklagen (freie Rücklagen)	132.722,12	133
IV. zweckgebundene Kapitalrücklagen	777.944,18	0
V. nicht gebundene Kapitalrücklagen	272.217,58	314
VI. Bilanzgewinn	955.229,77	1.033
	20.808.029,89	20.150
B) Rückstellungen		
sonstige Rückstellungen	3.145.402,48	2.711
	3.145.402,48	2.711
C) Verbindlichkeiten		
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	10.040.465,92	14.572
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	330.719,78	404
1. erhaltene Anzahlungen auf Bestellungen	108.302,62	134
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	108.302,62	134
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
2. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	7.746.209,44	7.994
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	7.746.209,44	7.994
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	0,00	0
3. Verbindlichkeiten gegenüber Eigentümern	2.516.693,64	6.847
davon mit einer Restlaufzeit von bis zu einem Jahr	2.185.973,86	6.443
davon mit einer Restlaufzeit von mehr als einem Jahr	330.719,78	404
	10.371.205,70	14.975
	34.324.638,07	37.836

GEWINN- & VERLUSTRECHNUNG

für das Geschäftsjahr vom 1. Jänner bis 31. Dezember 2018 (Beträge in Euro)	2017 in TEUR	
1. Umsatzerlöse	96.513.264,27	89.555
2. sonstige betriebliche Erträge		
a) Erträge aus dem Abgang vom und der Zuschreibung zum Anlagevermögen mit Ausnahme der Finanzanlagen	10.828,93	5
b) Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen	11.299,85	24
c) übrige	98.085,40	254
	120.214,18	283
3. Aufwendungen für Material und sonstige bezogene Herstellungsleistungen		
Aufwendungen für bezogene Leistungen	(25.753.498,47)	(22.389)
4. Personalaufwand		
a) Gehälter	(30.644.866,13)	(28.207)
b) Soziale Aufwendungen	(8.800.702,02)	(8.267)
davon Aufwendungen für Leistungen an betriebliche Mitarbeiter-Vorsorgekassen	(446.530,53)	(417)
davon Aufwendungen für gesetzlich vorgeschriebene Sozialabgaben sowie vom Entgelt abhängige Pflichtbeiträge	(8.175.088,99)	(7.687)
	(39.445.568,15)	(36.474)
5. Abschreibungen		
auf immaterielle Gegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	(7.022.670,82)	(7.118)
übrige betriebliche Aufwendungen	(23.546.887,69)	(22.544)
7. Zwischensumme aus Z 1 bis 6	864.853,32	1.313
8. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	811,09	1
9. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	(826,15)	0
davon betreffend Eigentümer	(826,15)	0
10. Zwischensumme aus Z 8 bis 9	-15,06	1
11. Ergebnis vor Steuern (Zwischensumme aus Z 7 und Z 10)	864.838,26	1.314
12. Steuern vom Einkommen und vom Ertrag	(207.081,00)	(323)
13. Jahresüberschuss	657.757,26	991
14. Auflösung von Kapitalrücklagen	41.879,79	42
15. Auflösung von Rücklagen	255.592,72	0
16. Bilanzgewinn	955.229,77	1.033

GLOSSAR

AI	Artificial Intelligence
AMS	Arbeitsmarktservice
ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
BMASGK	Bundesministerium für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz
BMF	Bundesministerium für Finanzen
BMI	Bundesministerium für Inneres
BMLV	Bundesministerium für Landesverteidigung
bPK	bereichsspezifisches Personenkennzeichen
BVA	Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter
CC	Competence Center
CC-PMO	Competence Center – Projektmanagement Office
CT	Computertomographie
CNSV	Corporate Network der Sozialversicherung
CX	Customer Experience
DG	Dienstgeber
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
DWH	Data Warehouse
EDS	Entschlüsselungsdienst für SV-Projekte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
EGDA	Elektronischer grenzüberschreitender Datenaustausch von Sozialversicherungsdaten
EKVK	Europäische Krankenversicherungskarte
ELGA	Elektronische Gesundheitsakte
ELGA-SEL	ELGA-ServiceLine
ELGA-WIST	Widerspruchsstelle für die Elektronische Gesundheitsakte
eKOS	elektronisches Kommunikationsservice
EPK	Einheitliches Pensionskonto
ePK	elektronisches Pensionskonto
eSV	elektronische Sozialversicherung
FAQ	frequently asked questions
FIWI	Standardprodukt Finanz- und Wirtschaftswesen
GDA	Gesundheitsdiensteanbieter
GDA-I	Gesundheitsdiensteanbieter – Incidentmanagement
GKK	Gebietskrankenkasse
GSVG	Gewerbliches Sozialversicherungsgesetz
HVB	Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
IGM	Individuelles Gesundheits-Management
IÖB	Innovationsfördernde öffentliche Beschaffung
ISO	International Organization for Standardization
KBG	Kinderbetreuungsgeld
KBGG	Kinderbetreuungsgeld-Gesetz
KIS	Krankenhausinformationssystem
LGKK	Leistungen Gebietskrankenkassen
mBGM	monatliche Beitragsgrundlagenmeldung
MRT	Magnetresonanztomographie
MVB	Melde-, Versicherungs- und Beitragswesen
NÖGKK	Niederösterreichische Gebietskrankenkasse
PACS	Picture Archiving and Communication System
PDMS	Patientendaten-Managementsystem
PVA	Pensionsversicherungsanstalt
REDV	Richtlinien über die Zusammenarbeit von SV und HVB in der elektronischen Datenverarbeitung
RZ	Rechenzentrum
SAP	Systeme, Anwendungen, Produkte
SGKK	Salzburger Gebietskrankenkasse
SV	Sozialversicherung
SVA	Sozialversicherung der gewerblichen Wirtschaft
SVB	Sozialversicherungsanstalt der Bauern
SVC GmbH	Sozialversicherungs-Chipkarten Betriebs- und Errichtungsgesellschaft
SV-CERT	Computer Emergency Response Team der Sozialversicherung
SV-OG	Sozialversicherungs-Organisationsgesetz
STP	Standardprodukt
TGKK	Tiroler Gebietskrankenkasse
UMS	Umbrella Monitoring System
VAEB	Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau
vbPK	verschlüsseltes bereichsspezifisches Personenkennzeichen
VNA	Vendor Neutral Archive
VU	Vorsorgeuntersuchung
WEB-BE	Web-Beitragseinhebung
WGKK	Wiener Gebietskrankenkasse
ZMR	Zentrales Melderegister
Z-PI	Zentraler Patientenindex
ZPV	Zentrale Partnerverwaltung

