

KI Leitstelle

KI-basierte Leitstelle zur Aufrechterhaltung der kritischen Gesundheitsversorgung

Programm / Ausschreibung	KIRAS, F&E-Dienstleistungen, KIRAS-K-Pass-KMU Innovation AKUT KIA F&E Dienstleistungen (FED KIA_2023)	Status	abgeschlossen
Projektstart	01.02.2025	Projektende	15.03.2026
Zeitraum	2025 - 2026	Projektlaufzeit	14 Monate
Keywords	KI Leitstelle, KI-basierte Automatisierte Leitstellenkommunikation, Gesundheitsversorgung, Krisenmanagement		

Projektbeschreibung

Ziel des Projektes ist der Einsatz und die Evaluierung eines KI-basierten Systems zur Automatisierung von telefonischen Kommunikationsprozessen der Leitstelle in der Gesundheitsversorgung zur Entlastung und Aufrechterhaltung der Funktion der Leitstelle, insb. bei Lastspitzen in Krisen und Katastrophensituationen.

Diese KI-basierte Leitstelle entlastet kritische, systemrelevante Personalressourcen, reduziert Fehler, und beschleunigt Melde- und Alarmierungsabläufe zur Sicherstellung einer schnellen Gesundheitsversorgung.

Im Projekt wird die bestehende "ONDEWO Call Center AI Plattform" für die drei wesentlichen Anwendungsfälle für eingehende und ausgehende Anrufe konfiguriert und an die Leitstellen-relevanten Telefon- und IT Systeme der Johanniter angebunden: (1) die Klassifizierung und Priorisierung von Anrufen, (2) das automatisierte Handling der Krankentransport-Kommunikation und (3) das Alarmieren von Einsatzkräften.

Eine KI-basierte Leitstelle würde für weitere Organisationen in der Gesundheitsversorgung wie z.B. Arbeiter-Samariter-Bund, Rotes Kreuz etc., sowie auch für andere Einsatz- und Blaulichtorganisationen wie Polizei, Feuerwehr, Zivilschutzverband Österreich etc. einsetzbar sein.

Abstract

The goal of the project is to utilize and evaluate an AI-based system to automate telephone communication processes in health service control centers ("Leitstelle"). This aims to relieve and maintain the functionality of these control centers, particularly during peak loads in crisis and disaster situations.

This AI-powered control center eases the burden on critical, system-relevant personnel resources, reduces errors, and accelerates reporting and alerting processes to ensure rapid healthcare delivery.

In this project, the existing "ONDEWO Call Center AI Platform" will be configured for the following three key use cases for handling both incoming and outgoing calls, and integrated with control center-relevant telephone and IT systems of the Johanniter: (1) classification and prioritization of calls, (2) automated handling of patient transport communication, and (3) alerting emergency personnel.

An AI-powered control center could also be effectively deployed by other emergency organizations such as e.g., Arbeiter-Samariter-Bund, Red Cross etc., and further public safety organizations such as the police, fire departments, Zivilschutzverband Österreich etc..

Projektkoordinator

- ONDEWO GmbH

Projektpartner

- Johanniter Österreich Ausbildung und Forschung gemeinnützige GmbH