



## INFORMATIONEN ZUM ONLINE-PROGRAMM *ELLO*

1. KURZÜBERSICHT	1
2. BESCHREIBUNG UND FUNKTIONSWEISE	1
3. SICHERHEIT	3
4. KI TECHNOLOGIE UND MODELLINFORMATION	4
5. DATENSCHUTZ	4
6. KONTAKT	5
7. HERSTELLER- UND PRODUKTINFORMATIONEN	5
8. SYMBOLLEGENDE	5

### 1. KURZÜBERSICHT

*Ello* kann über den App Store und den Google Play Store heruntergeladen und auf gängigen Smartphones genutzt werden. Innerhalb der App wird ein Account mit einer E-Mail-Adresse erstellt.

*Ello* bietet einen niedrigschwlligen Zugang zu einer evidenzbasierten Förderung des mentalen Wohlbefindens durch ein von klinischen Expert:innen entwickeltes Multi-Agenten-KI-System. Themen wie Sorgen, Stress oder Schlafprobleme können mit *Ello* besprochen werden, und Unterstützung ist per Chat oder Sprachfunktion verfügbar.

*Ello* ist eine digitale, KI-gestützte Anwendung zur Unterstützung des mentalen Wohlbefindens. Sie dient nicht der Therapie psychischer Erkrankungen, ersetzt keine medizinische oder psychotherapeutische Behandlung und stellt keine Krisenintervention dar.

### 2. BESCHREIBUNG UND FUNKTIONSWEISE

*Ello* ist eine digitale, KI-gestützte Anwendung zur Förderung des mentalen Wohlbefindens. Das Programm fördert Selbstreflexion und Selbstwirksamkeit und unterstützt bei der Bewältigung von Stress, Sorgen und Alltagsproblemen. *Ello* richtet sich an Erwachsene, die ihr mentales Wohlbefinden fördern wollen.

#### Generelle Nutzungsvoraussetzungen

Das Online-Programm ist für alle Altersklassen ab 18 Jahren konzipiert. Es ist gleichermaßen für weibliche, männliche und nichtbinäre Menschen geeignet, die gegenüber einer Nutzung von appbasierten Programmen offen sind. *Ello* ist in folgenden Sprachen verfügbar: Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch und Italienisch. Erfahrungen mit der Navigation von Apps werden vorausgesetzt.

Das Online-Programm ist zur eigenständigen Nutzung bestimmt. Es ist kein Medizinprodukt und nicht zur Diagnose, Verhütung, Überwachung, Vorhersage, Prognose, Behandlung oder Linderung von Krankheiten bestimmt.



### **Technische Nutzungsvoraussetzungen**

*Ello* kann als interaktives Online-Programm über ein gängiges Smartphone (Mindestanforderung: Android 13 oder iOS 18) mit Internetzugang genutzt werden. Ein problemloser Betrieb mit nicht unterstützten Betriebssystemen kann nicht gewährleistet werden. Die App kann auch auf Tablets im Hochformat genutzt werden. Da *Ello* für die Nutzung auf Smartphones optimiert ist, kann eine korrekte Darstellung auf einem Tablet jedoch nicht garantiert werden.

### **Updates**

Das Online-Programm sowie das dazugehörige Sicherheitssystem werden kontinuierlich aktualisiert, um eine optimale Leistung von *Ello* zu gewährleisten. Die Wissensmodule werden regelmäßig überprüft und erweitert, um den Zugang zu aktuellen evidenzbasierten Interventionen sicherzustellen.

### **Produktkonzept**

Nach der Anmeldung erhalten Nutzende direkten Zugriff auf das Chat-Interface von *Ello*. Dort kann ein eigenes Thema, eine Frage oder eine Aussage zur mentalen Gesundheit eingegeben werden – per Text oder Sprachnachricht. Nutzende erhalten im Anschluss die von *Ello* generierte Antwort, in der u. a. zur Fortführung des Dialogs motiviert wird. Über das Dropdown-Menü können neue Sitzungen begonnen sowie vergangene Sitzungen angezeigt und fortgeführt werden. *Ello* sollte regelmäßig genutzt werden – empfohlen sind drei Interaktionen pro Woche, mindestens jedoch eine.

### **Bedienung**

Der Nutzeraccount für *Ello* basiert auf einer E-Mail-Adresse, die bei der Ersteinrichtung verifiziert werden muss. Während der Ersteinrichtung werden zudem Informationen über den Zweck und die Funktionsweise von *Ello* bereitgestellt. Nach Bestätigung der Nutzungsbedingungen und der Datenschutzerklärung kann die erste Unterhaltung per Text- oder Sprachnachricht gestartet werden. Alle Unterhaltungen werden automatisch nach Ende einer Sitzung zusammengefasst, um Kontinuität zu gewährleisten.

Der Zugriff auf *Ello* erfolgt verschlüsselt. Das Online-Programm ist jederzeit via Online-Login in der App verfügbar. Dies ermöglicht eine weitestgehend zeit- und ortsunabhängige Nutzung.

### Anforderungen an die Dateneingabe

*Ello* akzeptiert natürliche Unterhaltungen in den unterstützten Sprachen über Text- und Spracheingabe. Für optimale Ergebnisse hilft es, klar und verständlich zu kommunizieren. Die App ist darauf ausgelegt, Unterhaltungen zu Themen rund um mentale Gesundheit und Wohlbefinden innerhalb des vorgesehenen Rahmens zu verstehen.

Beispiele für geeignete Eingaben:

- „Die Arbeit stresst mich und ich brauche etwas Unterstützung.“
- „Kannst du mir helfen, bessere Schlafgewohnheiten zu entwickeln?“
- „Ich habe Beziehungsprobleme und würde gerne Unterstützung erhalten.“

Beispiele für ungeeignete Eingaben:

- Anfragen nach medizinischen Diagnosen oder Auswertungen
- Krisensituationen, die sofortige professionelle Hilfe erfordern
- Inhalte ohne Bezug zu mentaler Gesundheit und Wohlbefinden

Für die Konversation mit *Ello* sind keine besonderen Vorbereitungen erforderlich. Es genügt, in natürlicher Sprache über mentale Themen, Ziele oder Erfahrungen zu sprechen. Die App leitet anhand der individuellen Eingaben durch relevante Themen und Übungen.

### 3. SICHERHEIT



*Ello* bietet keine Krisenintervention oder Notfallberatung und stellt keine medizinische und/oder psychotherapeutische Behandlung dar.

Das Online-Programm darf nicht verwendet werden, wenn Suizidalität vorliegt. In diesem Fall sollte eine ärztliche und/oder psychotherapeutische Einschätzung eingeholt und in Krisensituationen unmittelbar der länderspezifische Rettungsdienst kontaktiert werden.

Lebensmüde, suizidale Gedanken können vor allem in besonders schweren Lebensphasen auftauchen. Bei manchen Menschen gehen diese Gedanken von selbst wieder vorüber, bei anderen halten sie an und werden begleitet von Impulsen oder Handlungen, sich das Leben nehmen zu wollen. Solche Symptome sollten in jedem Fall ernst genommen werden.

#### Nebenwirkungen

Der Erfolg von *Ello* ist von vielen Einflüssen abhängig und kann im Einzelfall nicht garantiert werden. So kann die Beschäftigung mit belastenden Themen zunächst zu einer Verschlechterung des Wohlbefindens führen. Zudem kann der einfühlsame, bestätigende Interaktionsstil eines Chatbots Aussagen verstärken, die nicht der Realität entsprechen. Darüber hinaus lässt sich trotz sorgfältiger Entwicklung sowie klarer inhaltlicher und technischer Vorgaben nicht vollständig ausschließen, dass *Ello* falsche oder unangemessene Informationen liefert. Nutzende werden daher dazu angehalten, bereitgestellte Inhalte achtsam zu nutzen. Sollten durch die Nutzung von *Ello* Nebenwirkungen auftreten und anhalten, empfehlen wir ärztlichen und/oder psychotherapeutischen Rat oder eine E-Mail an unseren Support.



## Hinweise

Wir legen in all unseren Angeboten großen Wert auf die Sicherheit der Nutzenden. Im Rahmen eines umfassenden Risikomanagements werden potenzielle Risiken, die im Zusammenhang mit *Ello* auftreten können, systematisch identifiziert, kontinuierlich bewertet und durch geeignete Kontrollmaßnahmen auf ein vertretbares Niveau reduziert. Diese Maßnahmen umfassen eine sichere Produktherstellung, Schutzmaßnahmen im Programm selbst (z. B. Erkennung problematischer Inhalte, festgelegte Abläufe bei Krisen) sowie klare Sicherheitsinformationen für Nutzende.

In Situationen, in denen akute Krisen vorliegen oder der Unterstützungsbedarf die Zweckbestimmung des Programms überschreitet, stellt *Ello* Hinweise auf geeignete Anlaufstellen bereit.

## 4. KI TECHNOLOGIE UND MODELLINFORMATION

*Ello* nutzt fortschrittliche KI-Technologie mit einer zentralen Koordination, die spezialisierte Wissensmodule verwaltet. Das System umfasst die Verarbeitung natürlicher Sprache, Sicherheitsüberwachung durch mehrere KI-Modelle und regelbasierte Systeme sowie den Zugriff auf eine umfassende Datenbank mit psychologischem Fachwissen und evidenzbasierten Interventionen.

*Ello* wurde von Psycholog:innen unter Mitarbeit von Psychotherapeut:innen entwickelt. Die App basiert auf evidenzbasierten Interventionen und integriert Fachwissen, um eine angemessene, sichere und wirksame Unterstützung des mentalen Wohlbefindens zu gewährleisten.

Bekannte Einschränkungen:

- Bewältigt keine Krisensituationen, die sofortige Hilfe erfordern.
- Bietet keine medizinische Beratung, Diagnosestellung oder therapeutische Behandlung.
- Wirksamkeit kann je nach individueller Nutzung und Rahmenbedingungen variieren.

## 5. DATENSCHUTZ

Es werden nur die Daten verarbeitet, die für den Betrieb und die Nutzung von *Ello* absolut notwendig sind. Die geltenden datenschutzrechtlichen Anforderungen werden erfüllt. Programm und Inhalte unterliegen dem Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) sowie der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO). Genauere Angaben zur Verarbeitung personenbezogener Daten finden sich in unserer Datenschutzerklärung unter <https://hellobetter.de/datenschutz-online-therapieprogramm/>.

Verwenden Sie *Ello* auf sicheren, persönlichen Geräten mit aktuellem Betriebssystem. Vermeiden Sie die Nutzung auf öffentlichen oder gemeinsam genutzten Geräten. Stellen Sie sicher, dass Ihr Gerät über geeignete Schutzmaßnahmen verfügt (z. B. Gerätewort, biometrische Authentifizierung). Melden Sie sich nach der Nutzung ab und speichern Sie keine sensiblen Informationen an ungesicherten Orten.



## 6. KONTAKT

Bei technischen Fragen und Problemen wenden Sie sich bitte an das HelloBetter-Support-Team unter [hello@hellobetter.de](mailto:hello@hellobetter.de) (Antworten werktags innerhalb von 24 Stunden).

## 7. HERSTELLER- UND PRODUKTINFORMATIONEN

### Hersteller



HelloBetter ist eine Marke der  
GET.ON Institut für Online Gesundheitstrainings GmbH  
Schrammsweg 11  
20249 Hamburg  
Germany  
<https://hellobetter.de>  
[kontakt@hellobetter.de](mailto:kontakt@hellobetter.de)  
+49 (0)40 532 528 67

### Stand der Informationen



2025-11-25

## 8. SYMBOLLEGENDE



**Warnung** ISO 7000-0434A  
Warnungen und nötige Vorsichtsmaßnahmen



**Hersteller** ISO 7000-3082  
Name und Adresse des Herstellers



**Datum** IEC 60417-5662 2002-10-07  
Stand der enthaltenen Informationen