



HESSISCHER LANDTAG

19. 04. 2021

Kleine Anfrage

Dr. Dr. Rainer Rahn (AfD) vom 08.02.2021

Corona-Pandemie – Organisation der Impfzentren

und

Antwort

Minister des Innern und für Sport

Vorbemerkung Fragesteller:

Trotz der durch die Landesregierung angekündigten Verbesserungen gibt es weiterhin erhebliche Kritik an der Organisation der Corona-Impfungen. So berichtete der leitende Arzt eines Impfzentrums in der FAZ über schwerwiegende Organisationsmängel. Er habe keinerlei Planungssicherheit, da es keine Informationen über die Öffnung seines Zentrums gebe und der Öffnungstermin kurzfristig verschoben wurde. Weiterhin habe er keine Informationen über den für sein Zentrum zur Verfügung gestellten Impfstoff bzw. den jeweiligen Hersteller. In verschiedenen Impfzentren seien am Ende eines Tages mit überzähligen Dosen Personen geimpft worden, die laut Prioritätenliste nicht an der Reihe waren. Tatsächlich sei angeordnet gewesen, in solchen Fällen Impfstoffe zu vernichten:

→ <https://zeitung.faz.net/webreader-v3/index.html#/466385/15>

In Hamburg wurde ein DRK-Mitarbeiter entlassen, da er übrig gebliebene Restbestände von Impfstoffen an Personen außerhalb der Prioritätensetzung abgab:

→ <https://www.bild.de/regional/hamburg/hamburg-aktuell/nach-impf-skandal-drk-chef-gefeuert-75164006,la=de.bild.html>

Der Vorsitzende der Kassenärztlichen Vereinigung Hessen bezeichnete die für die Corona-Impfungen „dilettantisch“. Die Hotline für die Vergabe der Impftermine und der Bereitschaftsdienst müssen über dieselben Nummern angewählt werden (116 117). Alle Anrufer werden dann aber über ein Zahlen-Auswahlmenü an zwei unterschiedliche Callcenter weitergeleitet – entweder für die Vergabe von Impfterminen oder für den ärztlichen Bereitschaftsdienst. Impfwillige Anrufer würden jedoch bei ständig besetzter Hotline einfach ein anderes Zahlen-Auswahlmenü anwählen und dadurch die Leitungen des ärztlichen Bereitschaftsdienstes „verstopfen“, so dass medizinische Notfälle den Bereitschaftsdienst nicht erreichen könnten:

→ <https://www.hessenschau.de/gesellschaft/kritik-an-impftermin-hotline, kurz-impftermine-hotline-kv-100.html>

Vorbemerkung Minister des Innern und für Sport:

Ziel der Hessischen Landesregierung war und ist es, allen impfwilligen Hessinnen und Hessen schnellstmöglich ein Impfangebot machen zu können. Das Land Hessen hat sich seit Bekanntgabe der Bundesregierung, dass zeitnah zugelassene Impfstoffe zur Verfügung stehen könnten und der damit verbundenen Bitte, flächendeckend Impfzentren bis zum 15. Dezember 2020 einzurichten, sehr intensiv mit der Frage einer zuverlässigen Terminvereinbarung befasst. Dabei hat Hessen von Beginn an zwei Szenarien vorgeplant:

1. Die Übernahme des vom Bund seinerzeit in Aussicht gestellten Terminierungsverfahrens über die Servicenummer 116 117 sowie die Onlineanmeldung über das Portal [impfterminservice.de](https://www.impfterminservice.de).
2. Eine vergleichbare hessische Lösung, die darüber hinaus einen Mehrwert hinsichtlich der tatsächlichen Prozessabläufe bei der Organisation der Impfkoordination insgesamt haben sollte. Die Zielvorgabe war, dass die Impfzentren anhand zusätzlicher IT-Parameter in die Lage versetzt werden, einen für die Hessinnen und Hessen optimalen Ablauf bei der Schutzimpfung zu gewährleisten.

Mit der Öffnung der ersten Impfzentren in der Bundesrepublik Deutschland und den damit verbundenen Überlastungen der verfügbaren Terminierungswege hat die Hessische Landesregierung – analog zu vielen weiteren Bundesländern – im Januar 2021 entschieden, als Grundlage für das Anmeldeverfahren eine eigene Plattform zu nutzen und zugleich die Terminierungen über den Weg der „Bundeslösung“ zu ermöglichen. Daher ermöglichen zwei Telefonnummern (0611 | 505

92 888 oder 116 117) und zwei Webseiten (→ impfterminservice.hessen.de oder → impfterminservice.de) die Terminierung von Impfterminen in Hessen. Dieses Vorgehen hat sich bewährt. Zum Start der zweiten Anmeldephase Anfang Februar 2021 für die flächendeckende Öffnung aller 28 Impfzentren in Hessen kam es am ersten Tag zwar zu Wartezeiten; seither laufen die Anmelde-systeme aber stabil und sehr erfolgreich.

In Hessen können sich nunmehr seit dem 23. Februar 2021 die Impfberechtigten der zweiten Impfgruppe für die persönliche Corona-Schutzimpfung registrieren. Bis zu 1,5 Mio. Menschen gehören dieser Priorisierungsgruppe 2 nach der bundesweit geltenden Corona-Impfverordnung schätzungsweise an. Am 5. März 2021 haben die Impfungen für diese zweite Impfgruppe in Hessen begonnen. Eine Registrierung für Impfberechtigte der ersten Priorisierungsgruppe bleibt natürlich weiter möglich.

Die Registrierung erfolgt weiterhin über das Online-Portal oder über die Hotline. Aufgrund von mehr Impfdosen, unterschiedlichen Impfstoffen und der großen Heterogenität der zweiten Impfgruppe werden registrierten Impfwilligen künftig Termine jedoch zugewiesen. Die Termine für Erst- und Zweitimpfung werden nach der Registrierung automatisch per Post oder per E-Mail versandt. Sollte die Wahrnehmung des vorgeschlagenen Termins nicht möglich sein oder ein Paartermin bevorzugt werden, können Umbuchungen jederzeit online oder täglich telefonisch zwischen 8.00 und 20.00 Uhr erfolgen.

Wegen der begrenzten Verfügbarkeit des Impfstoffes und der besonderen Bedeutung des Impffortschritts zur Bekämpfung der Pandemie ist der Verwurf von Impfstoff unbedingt zu vermeiden. Hessen impft nach der Corona-Impfverordnung des Bundes, die regelt, wer in welcher Reihenfolge geimpft wird. Eine Impfung nicht-priorisierter Personen ist nach aktueller Rechtslage keine Straftat und auch keine Ordnungswidrigkeit. Gleichwohl sind die Vorgaben der Coronavirus-Impfverordnung – nicht zuletzt im Hinblick auf die Akzeptanz und Transparenz der Impfstrategie, selbstverständlich zu beachten.

Diese Vorbemerkungen vorangestellt, beantworte ich die Kleine Anfrage wie folgt:

Frage 1. Durch wen werden die Betreiber der Impfzentren bzw. die jeweiligen leitenden Ärzte dieser Zentren über die zur Verfügung stehenden Impfstoffe und die Anzahl der jeweiligen Dosen informiert?

Die jeweiligen Gebietskörperschaften werden durch das Land Hessen, vertreten durch die Task Force Impfkoordination (TFI), über die zur Verfügung stehenden Impfstoffe und die Anzahl der den jeweiligen Impfzentren zustehenden Impfstoffdosen informiert. Das Land steht hierzu in stetem Austausch mit den Impfzentren und ist gleichsam auf verlässliche Informationen von Seiten des Bundes sowie der Hersteller angewiesen.

Frage 2. Wer entscheidet darüber, welche Impfzentren welchen Impfstoff und welche Anzahl von erhält?

Frage 3. Auf welcher Grundlage werden die unter zweitens aufgeführten Entscheidungen getroffen?

Die Fragen 2 und 3 werden aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet:

Die Zuteilung der Impfstoffe erfolgt durch das Land Hessen gemäß der Aufschlüsselung nach Bevölkerungsanteilen.

Gemäß Einsatzbefehl des Landes vom 28. Januar 2021 sind die vom Bund zur Verfügung gestellten Impfstoffmengen in den Gebietskörperschaften zu 70 % zur Verimpfung in den Impfzentren und somit zur Vergabe der Impftermine zu nutzen. Die verbleibenden 30 % sind zu gleichen Teilen zur Verimpfung durch die mobilen Teams in den Krankenhäusern der COVID-19-Versorgung und in den Alten- und Pflegeeinrichtungen vorgesehen.

Frage 4. Gibt oder gab es eine Anordnung, nach der am Ende eines Tages im Impfzentrum übriggebliebene Impfdosen zu vernichten sind bzw. nicht an impfwillige Personen verabreicht werden dürfen, die nach der Prioritätenliste noch nicht an der Reihe sind?

Die Gebietskörperschaften haben sicherzustellen, dass kein Impfstoff wegen Überlagerung verfällt. Bei drohendem Impfstoffverfall ist der Impfstoff kurzfristig an andere Impfberechtigte unter Beachtung der jeweils gültigen CoronaImpfV zu verabreichen.

Frage 5. Falls viertens zutreffend: Wer hat diese Anordnung erlassen?

Siehe Beantwortung zu Frage 4.

Frage 6. Durch wen wurde angeordnet, dass die für die Terminvergabe zuständigen Callcenter über die Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes anzuwählen sind?

Das Land Hessen hat die Entscheidung unter Abwägung verschiedener Gesichtspunkte getroffen. Die Landesregierung steht permanent mit dem Bundesministerium für Gesundheit (BMG) und auch der Kassenärztlichen Vereinigung (KV) im fachlichen und organisatorischen Austausch. Der Bund sowie die KV boten den Ländern eine deutschlandweit einheitliche Telefonnummer mit hohem Bekanntheitsgrad an, was ein wesentlicher Faktor für die Entscheidung zur Nutzung der Telefonnummer 116 117 war.

In Absprache und mit Zustimmung der KV Hessen nutzt das Land Hessen die Onlineplattform und die Hotline allerdings lediglich zur Weiterleitung in ein hessisches Anmeldeportal mit eigenem Callcenter.

Frage 7. Wer betreibt die Call-Center, in denen die Impftermine koordiniert werden?

Betreiberfirma der Call-Center ist die MD Medicus, Gesellschaft für medizinische Behandlung und Versorgung mbH.

Frage 8. Wie werden die Mitarbeiter in den unter siebtens aufgeführten Call-Centern rekrutiert?

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden von der Betreiberfirma sowie den angeschlossenen und vertraglich gebundenen Subunternehmen nach den geltenden Vertragsvorgaben rekrutiert; diese berücksichtigen auch den geforderten Einsatz von medizinisch ausgebildeten Mitarbeitern.

Frage 9. Wie und durch wen wurden die unter achtens aufgeführten Mitarbeiter speziell für ihre Aufgabe in den Call-Centern geschult?

Für den handlungssicheren Umgang mit der Software erfolgte eine Schulung durch die Ekom21. Daran anschließend werden Handbücher (hier: Leitfaden zur Nutzung des Callcenter-Clients im Rahmen der Corona-Impfung) an die Mitarbeiter des Call-Centers über den Projektleiter und Trainer an die Agenten herangetragen.

Inhaltlich sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zudem mit umfassenden Informationen seitens der Task Force Impfkoordination versorgt worden, die regelmäßig und anlassbezogen aktualisiert werden.

Frage 10. Gab es Überlegungen, den Betrieb der Call-Center an Dritte zu übertragen, z.B. an Agenturen, die den Verkauf von Event-Tickets organisieren (und die derzeit Kapazitäten für Fremdaufträge frei haben)?

Im Entscheidungsprozess sind unterschiedliche Möglichkeiten und Faktoren geprüft und mit den bestehenden Bedarfen abgeglichen worden, so auch der Einsatz von Agenturen aus dem Eventmanagement-Bereich.

Wiesbaden, 5. April 2021

Peter Beuth