



HESSISCHER LANDTAG

14. 10. 2021

Kleine Anfrage

Yanki Pürsün (Freie Demokraten) vom 13.08.2021

Impftermine

und

Antwort

Minister des Innern und für Sport

Vorbemerkung Fragesteller:

Laut Auskunft des Innenministeriums auf eine Anfrage der „dpa“ liegt die Quote der nicht wahrgenommenen Impftermine in den hessischen Impfzentren bei aktuell 20 %. Ein solches Verhalten der Impfwilligen wäre – wenn Absicht – unsolidarisch. Zum Teil lassen sich die nicht wahrgenommenen Termine auf bereits erhaltene Impfungen bei Hausärzten, Betriebsärzten oder Impfaktionen zurückführen. Ein anderer, entscheidender Aspekt ist das Konzept der bisherigen Impfvorgabe in den Impfzentren, auf dem ein Teil der nicht wahrgenommenen Termine beruht.

Vorbemerkung Minister des Innern und für Sport:

Das Terminvergabeportal ermöglichte eine systematische Abwicklung der hessischen Impfkampagne. Insbesondere aufgrund der anfänglichen Impfstoffknappheit war die zentrale Terminvergabe erforderlich und trug entscheidend zum erreichten Impffortschritt bei.

Die hessische Impfstrategie wird stetig weiterentwickelt und situativ angepasst. Das Terminvergabesystem stand den Bürgerinnen und Bürgern bis zum 2. August 2021 zur Verfügung. Seitdem sind Sofortimpfungen ohne Anmeldung für alle Hessinnen und Hessen möglich und werden in allen Impfzentren angeboten. Das Wohnortprinzip gilt seitdem nicht mehr. Eine Registrierung oder Terminvereinbarung ist nicht nötig, da die Impfzentren über ausreichend Impfstoffe verfügen und das notwendige Personal für die Aktion bereitstellen. Außer einem Ausweisdokument wie Personalausweis oder der Krankenkassenkarte und – falls vorhanden – dem gelben Impfpass müssen interessierte Bürgerinnen und Bürger nichts darüber hinaus mitbringen. Bereits zugewiesene Termine behielten aber ihre Gültigkeit.

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

Frage 1. Warum hat die Landesregierung bei der Erstellung des Terminvergabeprozesses nicht die Sicht der zu Impfenden beachtet?

Die Entwicklung des Terminvergabeangebotes erfolgte insgesamt mit der Maßgabe, den Bürgerinnen und Bürgern ein nutzer- und anwenderfreundliches Anmeldeportal zur Verfügung zu stellen. Das System wurde entsprechend mehrfach aufgrund von wertvollen Hinweisen interessierter Bürgerinnen und Bürger nutzerfreundlich weiterentwickelt.

Frage 2. Warum müssen zu Impfende, wenn sie ihre Zweitimpfung bei einem Hausarzt erhalten, auch ihren Erstimpftermin im Portal abmelden?

Das Terminvergabeportal vergab grundsätzlich zwei Impftermine. Bei der Vergabe des Ersttermins wurde bereits ein Zeitraum sowie der Impfstoff für den Zweitermin reserviert. Sofern die Zweitimpfung vor dem Zweitermin im Impfzentrum durch einen Hausarzt erfolgt ist, wurden die Personen durch den Hausarzt darauf hingewiesen, dass sie ihre Registrierung löschen sollten. Geschah dies nicht, hätte das System weitere Terminvorschläge unterbreitet, da die Zweitimpfung Teil des hinterlegten IT-Prozesses sowie der entsprechenden Empfehlungen für einen umfangreichen Schutz vor dem Corona-Virus ist. Nach Löschung der Registrierung erfolgten auch keine weiteren Terminvorschläge mehr. Seit der Einstellung des Terminvergabeportals erfolgte die Löschung durch das Call-Center.

Frage 3. Warum erkennt das Portal nach erhaltener Erstimpfung im Impfzentrum nicht, dass eine erneute Erstimpfterminvergabe nicht richtig sein kann?

Grundsätzlich war eine mehrfache Vergabe von Erstterminen systemseitig ausgeschlossen. Wenn in Einzelfällen dennoch Erstimpfungen erneut vergeben wurden, so war dies auf die durch die Impfzentren durchzuführenden Dokumentationsabläufe zurückzuführen. Um entsprechende erneute Terminvorschläge zu vermeiden, hatte das Land regelmäßige Korrekturprozesse zur Vermeidung dieses Phänomens etabliert.

Frage 4. Warum merkt sich das Portal eine erhaltene Erstimpfung im Impfzentrum nicht?

Erfolgte Erstimpfungen wurden stets systemseitig dokumentiert.

Frage 5. Erkennt die Landesregierung an, dass die erneuten Terminvergaben, um die die Menschen nicht baten, zu den nicht wahrgenommenen Terminen führt?

Die sogenannten „No-Show-Gründe“ (d.h. die Gründe, aus denen die registrierten Personen nicht erschienen sind) sind vielfältig und hingen insbesondere auch mit Impfmöglichkeiten bei der Haus- und Betriebsärzteschaft zusammen, die parallel wahrgenommen werden konnten.

Frage 6. Warum enthält die E-Mail-Bestätigung der erneuten Terminvergabe nicht auch den Hinweis den Termin zu überprüfen und ggf. abzumelden?

Im Terminbestätigungsschreiben wurde explizit darauf verwiesen, dass Termine, die nicht wahrgenommen werden können, spätestens drei Tage vorher abgesagt werden sollten. Weiterhin erfolgte der Hinweis, dass mit der Terminabsage keine Registrierungs Löschung verbunden ist, so dass infolge der Absage ein neuer Termin zugewiesen und mitgeteilt wird. Sollte eine solche Terminzuweisung nicht notwendig oder gewünscht sein, wurde um Löschung der Registrierung (des Benutzerkontos) gebeten. Es erfolgte der Hinweis, dass die ausschließliche Stornierung des Termins nicht ausreichend sei, da Personen in diesen Fällen weiter registriert blieben und neue Termine erhielten.

Frage 7. Warum ist eine solche zwangsläufige Abmeldung nicht einfach – mit einem Klick – möglich

Die Löschung der Registrierung auf der Seite des Terminvergabeportals war mit wenigen Klicks möglich.

Frage 8. Wird inzwischen bei jedem Telefonkontakt bei einer Registrierung ohne Emailadresse eine aktuelle Emailadresse abgefragt?

Bis zur Einstellung des Terminvergabeprozesses waren die Call-Center-Mitarbeiter angehalten, die E-Mail-Adresse regelhaft abzufragen und auf die Vorteile einer hinterlegten E-Mail-Adresse (ggf. zügigere Terminzuweisung) hinzuweisen. Im Weiteren wird auf die Beantwortung von Frage 9 verwiesen.

Frage 9. Plant die Landesregierung, den Terminvergabeprozess nach dem 30.09.2022 noch zu verwenden?

Das Terminvergabeportal war ab dem 2. August 2021 außer Funktion gesetzt und nicht mehr in Verwendung. Im Übrigen wird auf die Vorbemerkung verwiesen.

Frage 10. Was passiert mit dem Impfstoff, der im Fall nicht wahrgenommener Termine ungenutzt bleibt?

Der Impfstoff wurde nach Möglichkeit an die nächsten impfwilligen Personen im Impfzentrum vergeben.

Wiesbaden, 29. September 2021

Peter Beuth