

Sitzungsvorlage-Nr. 010/0109/XVII/2020

Gremium	Sitzungstermin	Behandlung
Kreisausschuss	09.12.2020	öffentlich

Tagesordnungspunkt:

Anfrage der Kreistagsfraktion Bündnis 90/Die Grünen vom 18.11.2020 zum Thema "Organisation des Corona-Managements innerhalb der Verwaltung"

Sachverhalt:

- 1. Wie wird eine sorgfältige und angemessene Kontaktverfolgung sichergestellt?**
- 2. Wie ist der Verwaltungsapparat hinter der COVID-19-Hotline aufgebaut?**
- 3. Inwiefern wurden Verantwortlichkeitsbereiche aufgeteilt, festgelegt und kommuniziert? Wie kooperieren diese miteinander?**

Im Bereich des Gesundheitsamtes werden vier wichtige Einheiten unterschieden, die miteinander kooperieren und sich regelmäßig austauschen. Der Leiter des Gesundheitsamtes ist Mitglied des Krisenstabes und informiert unverzüglich weiter.

Disposition:

Hier gehen alle positiven Befunde ein. Die Infizierten werden von den Mitarbeitern umgehend angerufen und über den positiven Befund informiert. Es wird Ihnen mitgeteilt, dass Sie sich in Quarantäne zu begeben haben. Sie werden gebeten, eine Auflistung der engen Kontaktpersonen bzw. Haushaltsmitglieder zusammenstellen, um die anschließende ausführliche Ermittlung zu erleichtern.

Die positiven Befunde werden in das Programm Sormas eingegeben und die Kontaktdaten der positiv getesteten Personen aufgenommen.

Enge Kontaktpersonen, die sich über Mail gemeldet haben und nicht die Hotline angerufen haben, werden ebenfalls mit Adresse und Telefonnummer und ggf. weiteren Angaben in das Sormas-Programm eingepflegt. Nach Aufnahme der Daten erfolgt eine Aufgabenerstellung

zur weiteren Ermittlung an die nächste Organisationseinheit.

Die Sachverhaltsermittlung:

Hier sind die meisten Mitarbeiter beschäftigt. Die Sachverhaltsermittlung ist in vier Schwerpunktgruppen aufgeteilt:

- SVE 1: Krankenhäuser / Arztpraxen
- SVE 2: Altenheime / Behindertenheime
- SVE 3: Schulen
- SVE 4: Kindertagesbetreuungen

In allen SVEs werden auch die Fälle bearbeitet, die aus der Allgemeinbevölkerung resultieren.

Aufgaben der Sachverhaltsermittlung sind die Erkrankten über die Dauer der Quarantäne und über die inhaltliche Ausgestaltung der Quarantäne zu informieren (Abstandsgebot, Verbot Besuch zu empfangen, Verbot das Haus, die Wohnung zu verlassen usw.); die Symptomatik zu erfragen sowie Ansteckungsquelle und Kontaktpersonen zu ermitteln. Hier werden Ausbrüche in Krankenhäusern, Altenheimen, Kitas, Schulen, in Vereinen; Firmen als Ereignisse zusammengefasst und weiter betrachtet. Kontaktpersonen werden zum Test angemeldet. Zuletzt wird eine Aufgabe an die nächste Position gestellt:

Die Qualitätssicherung:

In dieser Gruppe befinden sich sehr kompetente Mitarbeiter, die eine lange Erfahrung in der Ermittlung haben und diese überprüfen nochmal den Fall und stellen dann Kontakt zur Ordnungsbehörde über das Programm Sormas her und empfehlen die Quarantäne.

Fallmanagement:

Am Ende der Quarantäne werden Infizierte und Kontaktpersonen nochmal von Mitarbeitern der Gruppe Fallmanagement angerufen und nach bestehenden Symptomen befragt. Bei Beschwerdefreiheit wird die Quarantäne beendet. Liegen noch Beschwerden vor, wird die Quarantäne entsprechend verlängert und ggf. auch ein erneuter PCR-Test angemeldet.

Hotline

Der Verwaltungsbereich hinter der Hotline ist im Bereich der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit angesiedelt. Dies ist so auch in der Stabsdienstordnung für den Krisenstab des Rhein-Kreises Neuss vorgesehen. In jeder Schicht ist eine Schichtleitung aus einem Team von mindestens sechs hierbei erfahrenen Mitarbeiterinnen anwesend, die aktuelle Informationen an die eingesetzten Kolleginnen und Kollegen weitergeben und bei Rückfragen ansprechbar sind. Die Schichtleitungen sind selber nicht als Telefon-Agents eingeloggt. Für die Hotline ist mittlerweile fast vollständig externes Personal eingestellt worden. Die Personaleinsatzplanung erfolgt durch die Schichtleitungen in Abstimmung mit der Personalwirtschaft.

In der Corona-Hotline wird mit der Kontaktmanagement-Software SORMAS gearbeitet, die auch im Gesundheitsamt eingesetzt wird. Dies stellt eine einheitliche Datenbasis sicher und ermöglicht, hierüber Aufgaben unmittelbar digital an das Gesundheitsamt weiterzugeben.

Ein Gesprächsleitfaden stellt eine einheitliche und stringente Gesprächsführung sicher. Für allgemeine Fragen von Anrufern wurde ein eigenes Wiki programmiert, in das Aktualisierungen durch die jeweilige Schichtleitung eingegeben wird.

4. Wie wird sichergestellt, dass über die Hotline, die Website und weitere Kommunikationskanäle ausschließlich aktuelle und einheitliche Regelungen kommuniziert werden?

Die Hotline, die Website und alle anderen Kommunikationskanäle sind in der Verantwortung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Der Leiter ist ständiges Mitglied im Krisenstab und stellt dies sicher.

5. Inwiefern werden die Mitarbeitenden, bevor Sie Ihre jeweilige Schicht beginnen, auf den aktuellen Stand der Maßnahmen zur Eindämmung der COVID-19-Pandemie (kreiseigene und bundesweite Regelungen) gebracht?

Im Bereich der Hotline erfolgt dies über die Schichtleitungen. Diese werden durch den Leiter der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit über entsprechende Änderungen informiert.

Im Bereich des Gesundheitsamtes verfügt jede Organisationseinheit über eine Schichtleitung, die über die aktuellen Sachstände informiert wird und diese weiterleitet.

6. Inwieweit werden eingesetzte Mitarbeitende an der Hotline und in der Kontaktverfolgung eingearbeitet und auf diese verantwortungsvolle Aufgabe vorbereitet?

Mitarbeiter an der Hotline erhalten zunächst eine ausführliche SORMAS-Schulung und werden durch eine Schichtleiterin in die Arbeit an der Hotline eingewiesen. Hiernach hören sie zunächst solange bei erfahrenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu, bis sie sicher genug sind eigene Telefonate anzunehmen. Hier steht ihnen dann anfangs immer zuerst die/der erfahrene Mitarbeiter/in zur Seite. Auch danach ist bei Rückfragen immer eine Schichtleitung anwesend.

Im Bereich des Gesundheitsamtes erfolgt eine Schulung vor Aufnahme der Tätigkeit und Einarbeitung unter Leitung eines bereits erfahrenen Mitarbeiters. Die Schichtleitung ist Ansprechpartner für alle schwierigen Fragestellungen.

7. Wie werden die Mitarbeitenden an der Hotline und in der Kontaktverfolgung, neben der sachlichen Informationsvermittlung, auf den Umgang mit negativen Gefühlen (Verunsicherung, Sorge, Ängste, Ablehnung) der anrufenden Bürgerinnen und Bürger sensibilisiert und wie wird von Mitarbeitenden eine Strategie zum Umgang mit diesen negativen Gefühlen vermittelt?

Die Einarbeitung aller Mitarbeiter umfasst auch den sensiblen Umgang mit negativen Gefühlen. Insbesondere gab es eine Sonderschulung zu dem Umgang mit Emotionen von Ratsuchenden, welche von einem externen Experten bestritten wurde.

8. Wie wird sichergestellt, dass die Mitarbeitenden des Gesundheitsamtes, die eine wichtige Ressource im Kampf gegen die COVID-19-Pandemie darstellen, selbst über ausreichende Ressourcen verfügen, diese verantwortungsvolle und belastende Aufgabe verlässlich nachzukommen?

Umfassende Resilienzstärkung durch die Führungskräfte der Kreisverwaltung.

9. **Wie wird die Erreichbarkeit des Gesundheitsamtes für positiv Getestete und Menschen in Quarantäne durch einen direkten Ansprechpartner*in gewährleistet? Gibt es z.B. durch eine Rückrufnummer und/oder eine E-Mail-Adresse bei Rückfragen?**

Diese speziellen Anliegen werden direkt über die Hotline an vordefinierte Personen weitergeleitet.

10. **Gibt es eine extra Hotline an die sich soziale Einrichtungen wie z.B. Senior*innenwohnheime wenden können und bevorzugt kurzfristige Rückmeldungen erhalten, damit sie so schnell wie möglich entsprechend weiter agieren können?**

Es gibt zwei feste Ansprechpartnerinnen für diese Einrichtungen.

11. **In einigen Städten gibt es „Drive Ins“ für Corona-Tests. Wo Patient*innen in ihren Autos vorfahren können, um sich auf COVID-19 testen zu lassen. Ist diese Option als unbürokratische und schnelle Testmöglichkeit geprüft worden und wurden hierzu Ärzt*innen im Niederlassungsbereich eingebunden?**

Die vorhandenen Testkapazitäten weisen ausreichend Ressourcen auf.

12. **Wie wird auf die individuellen und speziellen Anforderungen von Menschen mit Handicap, z.B. Rollstuhlfahrer*innen, eingegangen?**

Ja. Barrierefreie Zugänge im Testzentrum und Gesundheitsamt gewährleistet.

Anlagen:

Grünen_KreisAS_Corona-Management_Anfrage