

# FAQ´s ZUM START DER REGIONALEN IMPFZENTREN IN HESSEN

## **Wann machen die restlichen 22 Impfzentren in Hessen auf?**

Die schnellstmögliche Öffnung aller 28 Impfzentren in Hessen ist erklärtes Ziel der Hessischen Landesregierung. Ziel der hessischen Impfstrategie war es von Anfang an, dass sich möglichst rasch, möglichst viele Menschen so wohnortnah wie möglich impfen lassen können. Entscheidendes Kriterium hierfür ist aber nach wie vor ein zuverlässiger und stetiger Zufluss von Impfdosen nach Hessen. Dafür ist der Bund zuständig. Trotz einer bereits abgesagten Impfstofflieferung für den Beginn des Monats Januar 2021 und der aktuell durch BioNTech/Pfizer berichteten möglichen Reduzierungen einzelner Lieferungen strebt das Land Hessen nach wie vor an, alle Impfzentren in wenigen Wochen zu öffnen. Ein Maximalbetrieb von bis zu 1.000 Schutzimpfungen pro Impfzentrum und pro Tag ist aktuell nicht möglich und kann erst erfolgen, wenn deutlich mehr Impfdosen durch den Bund geliefert werden.

## **Wieso nutzt das Land Hessen nicht Telefonnummer und Webseite der Kassenärztlichen Vereinigung für die Anmeldung zum Impftermin?**

Das Land Hessen hat sich mit 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 parallel zwei Szenarien vorgeplant:

- (1) Die Übernahme des vom Bund seinerzeit in Aussicht gestellten Terminierungsverfahrens über die Servicenummer 116 117 sowie die browserbasierte Onlineanmeldung über das Portal [impfterminservice.de](https://impfterminservice.de)
- (2) Eine vergleichbare hessische Lösung, die darüber hinaus einen Mehrwert hinsichtlich der tatsächlichen Prozessabläufe bei der Organisation der Impfkoordination insgesamt haben sollte. Zielvorgabe dabei war konkret, 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 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 führen zwei Telefonnummern und zwei Webseiten zu den Impfterminen in Hessen. Basis dafür ist aber eine Plattform, die von dem kommunalen IT-Dienstleister ekom21 betrieben wird.

## **Handelt es sich bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Callcenter um geschultes Personal? Verfügen diese über ausreichend Deutschkenntnisse?**

Das Land Hessen hat einen Vertrag mit einem Callcenter-Anbieter geschlossen, um den Betrieb der Impfhotline sicherzustellen. Rund 300 Plätze sind von 8 Uhr bis 20 Uhr durchgängig mit geschultem Personal erreichbar. Vor dem Hintergrund der damals kurz bevorstehenden Zulassung des ersten Impfstoffs von BioNTech/Pfizer durch die EU Kommission mussten in Betracht kommende Unternehmen bestimmte Anforderungen erfüllen, darunter die kurzfristige Zurverfügungstellung einer hohen Anzahl an Call-Center-Plätzen, teilweise besetzt mit medizinisch qualifiziertem Fachpersonal. Ein geringer Teil des Call-Center-Personals sitzt nicht in der Bundesrepublik, sondern im Ausland. Dieses wird durch deutschsprachige Trainer beschult. Bei dieser wichtigen Serviceleistung ist es aus Sicht des Landes nicht entscheidend, wo die Menschen, die die Telefonate entgegennehmen sitzen, sondern, dass sie sachkundig geschult sind, über Erfahrung verfügen und vor allem sehr gut Deutsch sprechen. Diese Aufgabe ist also an eine Qualifikation gebunden und kann – wie in hunderten weiteren Call-Centern, die täglich Gespräche von Bundesbürgern entgegennehmen – unabhängig von der Nationalität und Herkunft des eingesetzten Personals durchgeführt werden. Aber natürlich arbeiten wir gemeinsam mit dem Callcenter fortlaufend daran, den Service für Bürgerinnen und Bürger zu verbessern.

## **Darf man sich den Impfstoff in Hessen aussuchen? Im Anmeldeportal gibt es dafür ein Feld.**

Aufgrund der begrenzten Lieferfähigkeit von Impfstoffen war bisher in Hessen zunächst nur der Impfstoff von BioNTech/Pfizer verfügbar, der vornehmlich in Alten- und Pflegeheimen durch mobile Impfteams zum Einsatz kam. In den besonders belasteten koordinierenden COVID-Kliniken organisiert das fachkundige Personal die Abgabe der Vakzine eigenständig. Inzwischen sind die ersten Dosen des Herstellers Moderna in Hessen angekommen. Sie sollen aufgrund ihrer Lager- und Kühleigenschaften zunächst ausschließlich von mobilen Teams verimpft werden.

Eine Wahlmöglichkeit für die kostenlose Impfung gegen das Corona-Virus in Hessen könnte sich erst ergeben, wenn eine ausreichende Menge an verschiedenen Impfstoffen für große Teile der Bevölkerung zur Verfügung stehen. Allerdings gilt es zu beachten, dass unterschiedliche Impfstoffe auch unterschiedliche Eigenschaften aufweisen werden und sich dementsprechend auch für bestimmte Personengruppen besser eignen könnten. Zu weiteren Impfstoffen, die sich derzeit noch in der Vorbereitung einer Impfstoffzulassung befinden, können aktuell keine Angaben gemacht werden.

## **Können Doppelbuchungen (eine Person macht mehr als zwei Termine für Erst- und Zweitimpfung) bei der Terminvergabe ausgeschlossen werden?**

Das Anmeldesystem schließt durch mehrere Sicherheitsmechanismen „Doppelbuchungen“ für Impftermine aus. Außerdem ist es ausgeschlossen, dass eine Person mehrere Termine gebucht hat. Impfberechtigte können ausschließlich einen Termin für die Erstimpfung und einen Termin für die Zweitimpfung vereinbaren.

### **Teilweise beträgt die Zeitspanne vom ersten zum zweiten Impftermin deutlich mehr als drei Wochen. Funktioniert die Impfung dann überhaupt noch?**

Es besteht kein Grund zur Sorge. Die zweite Impfung soll frühestens nach drei Wochen und spätestens nach 42 Tagen erfolgen; so besagen es auch die Empfehlungen der Hersteller der beiden bislang zugelassenen und in Hessen verfügbaren Impfstoffe von BioNTech/Pfizer und Moderna. Grundsätzlich werden in Hessen keine Zweittermine vergeben, die länger als fünf Wochen nach der Erstimpfung liegen.

### **Zum Teil hat das Anmeldeportal Impfzentren angeboten, die noch gar nicht offen sind. Andere Heimorte konnten gar nicht ausgewählt werden. Warum?**

Der IT-Dienstleister des Landes ekom21 hat dieses Problem erkannt und hat es behoben. Die Problematik kann weiterhin auftreten, wenn Bürger Ortsnamen fehlerhaft eingeben (z.B. Fuldathal/Fueldathal statt Fudatal) und wenn eine Postleitzahl für verschiedene Orte festgelegt ist. Es ist also wichtig, dass die persönlichen Angaben korrekt angegeben werden.

### **Wozu muss das Anmeldesystem auf meine Meldedaten zurückgreifen? Das hat die Anmeldung unnötig verkompliziert.**

Der IT-Dienstleister des Landes ekom21 greift im Auftrag von berechtigten Behörden mittels einer Schnittstelle auf die Melderegister der hessischen Städte und Gemeinden zu. Es findet keine Speicherung im System der ekom21 statt. Aufgrund eines technischen Fehlers in einer Schnittstelle konnten anfangs auf einzelne Daten in Melderegistern keine Zugriffe erfolgen und somit die Angaben der Impfberechtigten nicht abschließend verifiziert werden. Damit war auch eine Online-Terminvereinbarung nicht möglich. Leider konnte dies bei den Tests vor der Inbetriebnahme nicht festgestellt werden. Der technische Schnittstellenfehler wurde in der Nacht vom 12. auf 13. Januar 2021 behoben. Am 13. Januar 2021 wurde in den Morgenstunden Tests durchgeführt. Dabei trat das Problem nicht mehr auf und das System läuft seither stabil.

### **Bekomme ich eine schriftliche Bestätigung für meinen persönlichen Impftermin?**

Bei der Terminvergabe über die Telefon-Hotline wird der Termin auf postalischen Weg bestätigt. Mit dem Brief erhalten alle Impfwilligen auch weitere Unterlagen, wie z. B. ein Aufklärungsmerkblatt zur Corona-Schutzimpfung. Sollten Bürgerinnen und Bürger Ihren Termin vergessen haben, können Sie diesen telefonisch ebenfalls noch einmal erfragen. Bei der Online-Terminvergabe gibt es eine Terminbestätigung per E-Mail.

### **Wieso war immer von 60.000 Terminen die Rede?**

Die zunächst 60.000 zur Verfügung stehenden Termine ergeben sich aus den vom Bund zugesagten Impfstofflieferungen für drei Wochen. Es wurden also Termine vom 19. Januar bis einschließlich 8. Februar 2021 vergeben. Von den wöchentlich zugesagten rund 49.000 Dosen wird die Hälfte sicher gelagert, um die wichtige Zweitimpfung sicherstellen zu können.

Etwas weniger als 20.000 Dosen gehen pro Woche an die Regionalen Impfzentren und die etwas übrigen rund 4.500 Dosen werden weiterhin in den Alten- und Pflegeheimen sowie den besonders belasteten Kliniken verimpft.

### **Ich habe gelesen, dass das Land Taxifahrten zum Impfzentrum bezahlt, stimmt das?**

Taxifahrten können im Einzelfall übernommen werden. Es handelt sich hier um ein Angebot des Landes für mindestens 80-jährige Hessinnen und Hessen, die keine andere Möglichkeit haben, ins Impfzentrum zu kommen. Außerdem muss gegenüber der Krankenkasse ein Erstattungsanspruch für Krankenfahrten z.B. zum Arzttermin bestehen. Sollte die Krankenkasse die Taxifahrten zum Impfzentrum und zurück nach Hause nicht übernehmen, wird das Land die Kosten tragen. Sie erhalten in dem Fall in Ihrem Impfzentrum eine Bescheinigung mit weiteren Informationen, wie sie die Kosten erstattet bekommen.

### **Es soll in den Kommunen Fahrservice-Angebote geben. Wo finde ich den Ansprechpartner dafür?**

Das Land Hessen hat nach intensiver Abstimmung mit den Kommunen die Städte und Gemeinden gebeten, zu prüfen, ob entsprechende Angebote bereits zur Verfügung stehen oder kurzfristig organisiert werden können. Ihre Kommune ist nicht dazu verpflichtet, einen Fahrservice einzurichten, gleichwohl bieten viele Städte und Gemeinden bereits entsprechende Leistungen freiwillig an. Ob bei Ihnen ein solches Angebot besteht, erfahren Sie bei Ihrer Stadt- oder Gemeindeverwaltung.

### **Welcher Nachweis muss für eine Impfung vorgelegt werden?**

Als Nachweis für die altersbedingte Anspruchsberechtigung gelten laut Impfverordnung des Bundesgesundheitsministeriums: der Personalausweis oder ein anderer Lichtbildausweis, aus dem der Wohnort oder gewöhnliche Aufenthaltsort hervorgeht.

### **Wird eine Person ohne Impfpass geimpft?**

Auch Personen ohne Impfpass werden geimpft - den zu impfenden Personen wird eine Impfbescheinigung in Papierform zur Verfügung gestellt.

### **Wie wollen sie in den Impfzentren Schlangen vermeiden?**

Die Terminvergabe stellt sicher, dass es nicht zu Schlangen im oder vor dem Impfzentrum kommt. Daher können Impfzentren auch nur mit einem Termin aufgesucht werden. Darüber hinaus wurden die Örtlichkeiten so gewählt, dass genügend Platz und Kapazität zur Verfügung steht, sodass die Abstands- und Hygieneregeln eingehalten werden können. Um die gebotenen Abstände einzuhalten, bestehen zwischen den Bereichen großzügige Wartezonen mit Sanitäranlagen. Die sechs Regionalen Impfzentren laufen ab dem 19. Januar zunächst nicht auf „Vollast“, so dass es gerade bei der Impfung der über 80-jährigen nicht zu erwarten ist, dass es zu längeren Wartezeiten kommen sollte.

### **Darf ein Pfleger/Angehöriger mitkommen ins Impfzentrum/in die Kabine? Falls der Patient Hilfe benötigt.**

Angehörige oder Betreuer dürfen die Impfberechtigten selbstverständlich ins Impfzentrum begleiten. Dies gilt für sämtliche betreuende Personen, die zur Sicherstellung eines reibungslosen Impfprozesses den Impfling begleiten (z.B. Alltagshelfer, Übersetzer).

Für alle Besucher gilt, dass sie sich an das Hygienekonzept innerhalb des entsprechenden Impfzentrums zu halten haben. Dies kann beispielsweise bedeuten, dass sich Angehörige unter Einhaltung der Abstandsregeln und mit entsprechender Maske im Wartebereich aufzuhalten haben. Vor Ort erhalten alle Senioren rücksichtsvolle Unterstützung. Niemand muss Angst haben, im Impfzentrum alleine gelassen zu werden.

**Bleibt es dabei, dass die mobilen Impfteams immobile Menschen zu Hause impfen oder findet das später über den Hausarzt statt?**

Der derzeit verwendete Impfstoff der Firma BioNTech/Pfizer eignet sich aufgrund des akuten Kühlbedarfs bzw. der eingeschränkten Transportfähigkeit nicht für die Impfung durch mobile Impfteams an dezentralen Orten und kann daher nur bspw. in Alten- und Pflegeheimen verimpft werden. Ob und wann Hausärzte immobile Menschen in deren Zuhause impfen, hängt von der Verfügbarkeit eines entsprechenden Impfstoffes ab, der unter einfacheren Bedingungen gelagert und transportiert werden kann.

**Wann sind die Schutzimpfungen für Bewohner und Beschäftigte in Alten- und Pflegeheimen sowie Personal in Corona-Intensivstationen voraussichtlich abgeschlossen?**

Dies hängt von der Impfstoffverfügbarkeit und der Impfbereitschaft ab. Durch die individuellen Gegebenheiten vor Ort, bedarf es in manchen Einrichtungen mehr als zwei Impftermine. Es wird angestrebt, diese besonders vulnerable Gruppe so schnell wie möglich mit einem Impfangebot vor SARS-COV-2 zu schützen.

**Mehr als 400 000 Menschen in Hessen, die 80 Jahre und älter sind, kommen für einen Impftermin in Frage. Bis wann ist diese Gruppe voraussichtlich „durchgeimpft“? Mit welcher Quote von Impfwilligen rechnet das Land in dieser Gruppe?**

Bisher zeigt sich eine hohe Impfbereitschaft bei den Bewohnerinnen und Bewohnern der Alten- und Pflegeheimen, in denen aufsuchende Impfungen stattgefunden haben. Es wird erwartet, dass die Altersgruppe der über 80-Jährigen eine ähnliche Resonanz zeigen. Die Dauer bis zur „Durchimpfung“ ist abhängig von der Verfügbarkeit des Impfstoffs sowie der Impfbereitschaft. Aktuelle ist es aus unserer Sicht noch nicht möglich, eine zuverlässige Prognose zu erstellen.

**Welche Schätzung hat das Land, wann mit der Impfung der nächsten Priorisierungsgruppe begonnen werden kann?**

Der Start der Impfung der nächsten Priorisierungsgruppe hängt von der Menge des zur Verfügung stehenden Impfstoffs ab. Insofern kann hierzu noch keine valide Aussage getroffen werden.

**Wann ist die Herdenimmunität in Hessen erreicht?**

Die sogenannte Herdenimmunität wird voraussichtlich erreicht sobald mindestens 60 Prozent der hessischen Bevölkerung geimpft ist; das sind rund 3,8 Millionen Hessinnen und Hessen.