Krisentelefonie

Kontaktpersonen effizient informieren

[30.03.2021] Die effiziente Nachverfolgung von und die telefonische Kontaktaufnahme mit Corona-Infizierten sind ausschlaggebend für die Eindämmung der Corona-Pandemie. Technische Lösungen und Organisationsregeln für Hochvolumentelefonie spielen dabei eine wichtige Rolle.

In der Corona-Pandemie gelten nicht nur präventive Mittel wie Abstandsregelungen und Hygienemaßnahmen als unerlässlich, um die Verbreitung des Virus einzudämmen. Auch die schnelle und lückenlose Nachverfolgung der Kontakte von Corona-Infizierten ist ein wichtiger Teil der Bekämpfung. Nur so lässt sich die häufig zitierte 7-Tages-Inzidenz auf einen Wert von 25 bis 35 senken. „Dafür ist es nötig, dass positive Testergebnisse sowie die jeweiligen Kontaktereignisse der Infizierten sofort bei den zuständigen Gesundheitsämtern ankommen, um die weiteren notwendigen Maßnahmen zu ergreifen“, erklärt Herbert Neumaier, externer wissenschaftlicher Berater des Markt- und Meinungsforschungsinstituts nhi2 AG. Für diese Aktionen wird häufig das IT-System SORMAS genutzt (wir berichteten), viele Gesundheitsämter arbeiten aber auch mit anderen, oft nur lokal begrenzt eingesetzten Systemen.

Optimierung dringend nötig

Immer gilt es bei positivem Testergebnis im nächsten Schritt telefonisch schnell und umfassend an die ermittelten Kontakte heranzutreten, sie zu informieren und ihnen die notwendigen Instruktionen mitzuteilen. In Gesundheitsämtern wird deshalb oft das telefonierende Personal aufgestockt. Allerdings wäre auch eine Optimierung und Digitalisierung der Technik selbst möglich und sogar dringend erforderlich. „Viele technische Lösungen und Organisationsregeln für Hochvolumentelefonie sind bereits seit Jahren im Bereich der professionellen Telefonie erprobt und etabliert. Wichtig ist jetzt, dieses Know-how auch in der Pandemie-Bekämpfung einzusetzen“, sagt Neumaier. Eine Möglichkeit stellt der Einsatz von CoFollow dar, ein System, das erprobte Techniken und Abläufe aus der Volumentelefonie direkt für die neue Situation der Pandemie-Bekämpfung verfügbar macht.

Feste Abläufe

Der moderne Stand der Volumentelefonie macht es möglich, schnell und effizient erheblich mehr Anrufe zu tätigen als bisher. Aus dem jeweiligen Basissystem des Amtes, beispielsweise SORMAS, werden die Daten aller anzusprechenden Kontaktpersonen sowie die erforderlichen Parameter des Gesprächs über eine Rechner-zu-Rechner-Verbindung an CoFollow übertragen. Nachdem das Programm zur Telefonsteuerung die Nummer an den Dialer-Computer übergeben hat, baut dieser die Verbindung auf. Für eine höhere Effizienz werden mehrere Nummern gleichzeitig gewählt. Sobald eine Verbindung entsteht, wird der Gesprächspartner oder die Gesprächspartnerin durch einen geschulten Interviewer informiert und instruiert. Kommen Verbindungen nicht zustande, etwa weil die Leitung besetzt ist oder der Anruf nicht angenommen wird, protokolliert die Dialer-Software dies und entscheidet regelbasiert, wann die Telefonnummer erneut angerufen wird. Der Interviewer merkt davon nichts und verliert keine Zeit. Er wird durch die Gesprächssteuerung auf dem Bildschirm durch das Telefonat geführt. So verlaufen alle Anrufe strukturiert. Interviewer konzentrieren sich allein auf das Telefonat und können so kaum einen Punkt vergessen.

Digitale Schnittstelle

Antworten und Daten geben die Interviewer direkt am Bildschirm ein. Über eine digitale Schnittstelle zu den Gesundheitsämtern oder zu den übergreifenden Systemen wie SORMAS erfolgt die Rückmeldung zu den Ämtern in Echtzeit. Ein Reporting-System erzeugt aus den erfassten Daten vordefinierte Berichte oder verschriftlicht sie in Dateien in den verschiedenen gewünschten Formaten. Neumeier führt aus: „Mit einem System wie CoFollow reduzieren sich Fehlermöglichkeiten extrem, während sich die Effizienz um 20 bis 50 Prozent erhöhen lässt. Das bedeutet eine enorme Erleichterung für die Gesundheitsämter. Gleichzeitig können wir Datenschutz gewährleisten, da alle Daten nur auf zentralen Servern in Deutschland gespeichert werden."

Lückenlos erfassen

Eine schnelle Reaktion und das vollständige Erfassen aller Kontakte von Corona-Infizierten lassen sich nur erreichen, wenn in einem Daten- und Systemverbund zwischen Testlaboren, Gesundheitsämtern und Telefonstudios lückenlos und in Echtzeit alle nötigen Informationen ausgetauscht werden können. Neumaier ist sich sicher: „Systeme der professionellen, hochvolumigen Telefonie wie CoFollow lassen sich einerseits direkt in die Abläufe einzelner Gesundheitsämter integrieren. Andererseits tritt ein weitaus größerer Nutzen ein, wenn alle Ämter an ein einheitliches, übergreifendes System angebunden sind, das dennoch für jedes einzelne Amt genau dessen Aufgaben erfüllt und ihm darüber Bericht erstattet. Es ist einfach, sich über Gesundheitsämter lustig zu machen, denen diese Möglichkeiten der Digitalisierung bisher nicht zugänglich sind. Unser Ziel ist es, die Ämter und die bestmögliche Technik zusammenzubringen. So erreichen wir in der Pandemie-Bekämpfung den maximalen Nutzen."

()

Stichwörter: Panorama, Gesundheitswesen, Hochvolumentelefonie, Corona, SORMAS, CoFollow, nhi2 AG