
Von: Hans Walter

Gesendet: Sonntag, 7. Februar 2021 14:21

An: Corona-Impfung@hmdis.hessen.de

Betreff: AW: Corona Impfung Hessen

Liebes Service-Team Corona-Impfung Hessen,

vielen Dank für die schnelle Antwort. Auch wenn es ein Standardschreiben ist, konnte ich doch die Schwachstellen Ihres Systems herauslesen:

komplexer, intelligenter IT-Prozess

Schon vor 30 Jahren hat man in der Softwareentwicklung vor komplexen Systemen gewarnt (den sog. eierlegende Wollmichsauern), weil sie schwerfällig, fehleranfällig, schwer wartbar, und schwer erweiterbar sind. Man schlug vor, für einzelne Prozesse kleine, überschaubare Anwendungen (heute sagt man Apps) zu entwickeln und über eine Schnittstelle (z. B. SQL-Datenbank) miteinander kommunizieren zu lassen. Laienhaft gesprochen: nicht alle Apps auf dem Smartphone in einer App vereinigen.

In Echtzeit mit den Daten des Einwohnermeldewesens abgleichen

Das bedeutet, dass der Kontaktierende warten muss, bis Ihre Software Kontakt mit dem jeweiligen Einwohnermeldeamt hat und das auch nach Ihren Vorstellungen reagiert. Bei mir und bei vielen anderen Impfberechtigten hat das nicht geklappt. Sie haben damit die Wartezeit verlängert (zu Lasten anderer Kontaktsuchenden) und in den genannten Fällen Mehrfachkommunikation produziert, weil die Abgewiesenen nur noch über die total überlastete Telefonhotline ihr Heil suchen mussten (in meinem Fall hat es 4 Stunden gedauert bei drei eingesetzten Computern und Telefonierern = eine Versechsfachung des Kommunikationsaufkommens)

Wie hätte ich das System angelegt?

- Kleine überschaubare Anwendungen, die über eine SQL-Datenbank korrespondieren
- Beim Versand der Briefe an die Impfberechtigten sofort ein Impfkonto (mit generierten Zugangsdaten) in der SQL-Datenbank angelegt
- im Batch-Verfahren den Abgleich mit den Einwohnermeldeämtern vorgenommen
- automatisch Terminvorschlag generiert (in der Reihenfolge des Alters), wenn alle Termine vergeben automatische Nachlieferung bei Verfügbarkeit.

Impfberechtigte hätten sich nur bei Änderungswünschen melden müssen – am besten über das Impfkonto. Dies wären nach meiner Schätzung 10 % von 400.000, also 40.000 gewesen. Sie haben mit Ihrer Methode **10 Millionen** Kontaktversuche produziert.

Meine Erfahrungen

- Kein Abgleich mit Einwohnermeldeamt möglich (deshalb nur noch telefonische Registrierung und Terminbuchung möglich)
- Mehrfachregistrierungen mit gleichen persönlichen Daten über Internetportal möglich

- Kein Wechsel innerhalb Telefon – Internet-Portal (weil bei Telefonregistrierung kein Passwort und keine E-Mail abgefragt wurde)
- Keine Integration zwischen Telefon-Hotline und Webportal
- Hotline 116117 kann nicht auf die Daten von Hotline 0611 und Webportal zugreifen
- Webportal will mir E-Mail zusenden obwohl es keine E-Mail-Adresse von mir hat (keine Prüfung)

Viele Grüße

Hans Walter Emmert



Von: Corona-Impfung@hmdis.hessen.de

Gesendet: Donnerstag, 4. Februar 2021 07:47

An: hanswalter@hbemmert.de

Betreff: Corona Impfung Hessen

Sehr geehrter Herr Emmert,

ich danke Ihnen sehr herzlich für Ihre Nachricht vom 14.01.2021.

Für Ihren Wunsch, möglichst zeitnah eine Corona-Schutzimpfung erhalten zu wollen, habe ich vollstes Verständnis. Ihre Enttäuschung über die anfänglichen Schwierigkeiten bei der Vereinbarung eines Impftermins kann ich nachvollziehen und ich bedauere es sehr, dass Ihnen noch kein Impftermin zugeteilt werden konnte. Gleichwohl bitte ich Sie angesichts der historischen Herausforderung, vor der wir hier stehen, um Verständnis, da es aufgrund der begrenzten Verfügbarkeit des Impfstoffes noch nicht für alle Bürgerinnen und Bürger, die der Gruppe mit der höchsten Priorität angehören, möglich ist, sofort einen Impftermin zu erhalten.

Wie Sie wissen hat das Land Hessen alle Bürgerinnen und Bürger, die 80 Jahre und älter sind, angeschrieben, um über das Verfahren zur Anmeldung für Impftermine zu informieren. Das Interesse an einer Schutzimpfung gegen Corona ist enorm, was sich auch anhand der Resonanz auf die Terminvergabe seit dem 12. Januar 2021 zeigt. Allein am ersten Tag der Anmeldemöglichkeit in Hessen wurden rund zehn Millionen Terminierungsversuche zur Schutzimpfung gegen Corona über Telefon oder Internet registriert. Mehr als acht Millionen Zugriffe erfolgten auf das Online-Anmeldeportal, parallel wurden fast zwei Millionen Anrufe auf die Hotline registriert –

ein gewaltiger Ansturm. Nachdem die Überlastung der Anmeldewege am ersten Tag erfolgreich behoben wurde, liefen sowohl die Hotline als auch die Onlineplattform für die Terminvergabe stabil. Das Interesse war jedoch nach wie vor so groß, sodass es weiterhin zu Wartezeiten gekommen ist.

Den Grund dafür möchte ich Ihnen kurz erläutern: Hinter dem von uns konzipierten, telefonischen und per Internet zugänglichen Anmeldeverfahren liegt ein komplexer, intelligenter IT-Prozess, der weit über die reine Terminierung seitens berechtigter Bürgerinnen und Bürger oder gar standardisierte Anmeldeverfahren, wie wir sie gewöhnlich aus dem Internet kennen, hinausgeht. Mit ihm sollen die Impfzentren anhand verschiedener Parameter in die Lage versetzt werden, einen für die Hessinnen und Hessen optimalen Ablauf bei der Schutzimpfung zu gewährleisten. Um beispielsweise Systemmanipulationen auszuschließen, werden die Personendaten in diesen Fällen in Echtzeit mit den Daten des Einwohnermeldewesens abgeglichen. Dies ist erforderlich gewesen, damit keine Impftermine an die vulnerablen Zielgruppen verloren gehen und irrtümlicherweise an Personen vergeben werden, die noch nicht impfberechtigt sind. Um mögliche, damit verbundene Unannehmlichkeiten zu beseitigen, arbeiten wir unentwegt daran, alle Prozessabläufe rund um die Anmeldung, Registrierung und Terminvergabe fortlaufend zu optimieren.

Rund 60.000 Hessinnen und Hessen haben mittlerweile die bislang verfügbaren Termine für ihre Erst- und Zweitimpfung in den sechs regionalen Impfzentren gebucht. So viele Impfdosen werden für den Zeitraum vom 19. Januar bis 5. Februar 2021 in den sechs Regionalen Impfzentren für die Erstimpfung bereitgestellt. Die wichtige Zweitimpfung erfolgt dann in demselben Impfzentrum wie die Erstimpfung, in der Regel etwa drei Wochen später. Termine für die Zweitimpfung werden bei der Anmeldung online oder telefonisch immer gleich mitvereinbart. Der nötige Impfstoff für die Zweitimpfung wird – wie vom Bund angesichts knapper Impfstoff-Mengen empfohlen – sicher bei minus 70 Grad gelagert.

Da alle verfügbaren Termine der ersten Anmeldephase bis zum 5. Februar 2021 bereits vergeben sind, können bis auf Weiteres keine Termine mehr gebucht werden. Wir hoffen jedoch, dass die angelieferten Mengen in den kommenden Wochen so stark zunehmen, dass wir möglichst vielen Hessinnen und Hessen zeitnah ein Impfangebot in allen 28 hessischen Impfzentren sowie über die mobilen Impfteams machen können. Dafür sind wir jedoch auf verlässliche Informationen seitens des Bundes angewiesen, die uns aktuell leider noch nicht vorliegen. Sobald dies der Fall ist und wieder neue Termine vergeben werden können, wird das Land Hessen Sie darüber immer zeitnah informieren:

- An den Hotlines: 116 117 oder 0611 505 92 888

- Im Internet-Anmeldeportal unter impfterminservice.hessen.de

- Oder auf der neuen Webseite der Landesregierung zur Schutzimpfung in Hessen corona-impfung.hessen.de

Sobald wieder Termine vergeben werden können, bitte ich Sie, entweder die Hotline oder das Online-Formular für Ihre Anmeldung zu nutzen. Anmeldungen auf anderen Wegen können aus logistischen Gründen nicht berücksichtigt werden.

Die sechs hessischen Regional-Impfzentren öffnen zunächst nur im eingeschränkten Betrieb. Für diese Entscheidung bitte ich um Nachsicht. Eine gleichzeitige Öffnung aller 28 Impfzentren ist aufgrund der bisher beschränkten Impfstofflieferungen durch den Bund nicht sinnvoll. Um alle hessischen Impfzentren auch flächendeckend effizient betreiben zu können, ist die Verfügbarkeit einer ausreichenden Impfstoffmenge sowie eines steten Zulaufs unabdingbar. Erst wenn dieser Zulauf seitens des Bundes garantiert ist, werden die übrigen 22 hessischen Impfzentren öffnen. Dies wird jedoch frühestens ab dem 9. Februar 2021 möglich sein, wenn es bis dahin bei den vom Bund angekündigten Mengen an Impfstoff bleibt.

Sollten Sie einen gemeinsamen Termin mit Ihrem Ehe-/Lebenspartner wünschen, so rate ich Ihnen, sich in diesem Fall ausschließlich an unsere Hotlines zu wenden. Die Hotline-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter werden – sobald wieder Termine angeboten werden können – nach besten Kräften versuchen, im Einzelfall bei einem Anruf auch zwei gleichzeitige Termine zu ermöglichen.

Darüber hinaus möchte ich Sie noch einmal auf unser Informationsschreiben aufmerksam machen, das ein standardisiertes Rückantwort-Formular enthält für den Fall, dass ein Impfwilliger – auch mit Unterstützung von Angehörigen, Freunden und sonstigen Diensten – nicht selbst ins Impfzentrum kommen kann und daher eine sogenannte aufsuchende Impfung erforderlich ist. Mithilfe des Rückantwort-Formulars ist es möglich, sich für eine Impfung durch mobile Teams im häuslichen Umfeld anzumelden. Bitte füllen Sie in diesem Fall das Rückantwort-Formular vollständig aus (mit einer telefonischen Erreichbarkeit von Ihnen) und senden Sie es postalisch an die angegebene Rücksendeadresse auf dem Formular. Ich bitte dabei vorweg um Nachsicht, dass es aufgrund der Knappheit des Impfstoffes und des vorrangigen Einsatzes mobiler Teams in den Alten- und Pflegeheimen noch etwas Zeit in Anspruch nehmen wird, bis die Impfungen im häuslichen Umfeld durchgeführt werden können. Sobald dies möglich ist, wird man telefonisch Kontakt zu Ihnen aufnehmen.

Die Sorgen und berechtigten Ängste der Bürgerinnen und Bürger und der damit einhergehende Wunsch nach einer möglichst raschen Impfung sind zutiefst verständlich. Ich bitte allerdings um Geduld, dass nicht jeder unmittelbar eine Impfung erhalten kann, solange der Impfstoff nicht in ausreichender Menge bereitgestellt wird. Bitte verlieren Sie nicht Ihre Zuversicht und bitte probieren Sie es konsequent weiter, sobald weitere Impftermine über die Hotline und das Anmeldeportal vergeben werden können.

Mit freundlichen Grüßen
im Auftrag

„Ihr Service-Team Corona-Impfung Hessen“

Von: Noreply.Portal (HZD) <NoreplyPortal@hzd.hessen.de>

Gesendet: Donnerstag, 14. Januar 2021 15:46

An: Pressestelle (HMdIS) <Pressestelle@hmdis.hessen.de>

Betreff: Kontaktformular Hessisches Ministerium des Innern und für Sport

Übermittelt am 14.01.2021

Gesendete Daten:

Anrede

Herr

Vorname

Johann Walter

Name

Emmert

Straße

Am Hirtengraben

Hausnummer

9

PLZ

65817

Ort

Eppstein

E-Mail

hanswalter@hbemmert.de

Telefonnummer

061982481

Themenkomplex

Bürger und Staat

Betreff

Impftermin für über 80-jährige

Ihr Anliegen

Sehr geehrte Damen und Herren,
seit Dienstag, 12. Januar 2021, versuche ich einen Impftermin zu bekommen. Es gelingt mir nicht.
Meine Leidensstory habe ich hier niedergeschrieben:

<http://www.hbemmert.de/impfen.htm>

Ich pflege 24 Stunden am Tag meine durch Schlaganfall gelähmte und die Sprache verlorene Frau.
Ich habe keine Zeit, täglich mehrere Stunden (sinnlose) Telefonanrufe zu führen. Ich bin bereits registriert, habe aber noch keinen Termin. Deshalb soll ich täglich anrufen. Das ist nicht vermittelbar. Bitte stellen Sie sicher, dass ICH kontaktiert werde, wenn Termine vorliegen (ich habe freie Hand gegeben bezüglich Wochentage und Uhrzeiten

Freundliche Grüße

Johann Walter Emmert

Weitergabe von personenbezogenen Daten

Keine Angaben

