

Unterstützung bei der Pandemiebekämpfung durch zeitgemäße Technik

Kategorie: [Forschung](#), [Organisation und Service](#)

Datum: 22. April 2021

Die vollständige Erfassung aller Kontakte von Corona-Infizierten lassen sich nur erreichen, wenn in einem Daten- und Systemverbund zwischen Testlaboren, Gesundheitsämtern, Infizierten und Kontaktpersonen lückenlos und in Echtzeit alle nötigen Informationen ausgetauscht werden können. Professionelle Hochvolumentelefonie kann hier einen großen Nutzen bieten.

Nachdem sich das Coronavirus bereits seit gut einem Jahr immer weiterverbreitet, haben sich besonders im Gesundheitssektor einige Abläufe bereits eingespielt – andere dagegen laufen noch immer eher schleppend ab. Um die Verbreitung des Virus einzudämmen, gelten aber nicht nur präventive Mittel wie Abstandsregelungen und Hygienemaßnahmen als unerlässlich. Auch die schnelle und lückenlose Nachverfolgung der Kontakte von Corona-Infizierten ist ein wichtiger Teil der Bekämpfung. Nur so lässt sich die 7-Tage-Inzidenz dauerhaft senken.

Daher gilt es positive Testergebnisse sowohl den zuständigen Institutionen als auch den Betroffenen schnellstmöglich mitzuteilen, damit sie unverzüglich alle weiteren notwendigen Maßnahmen ergreifen können. Darüber hinaus zählt auch die telefonische Kontaktaufnahme mit den ermittelten Kontakten der Infizierten in jedem Fall zu den wichtigen Schritten, um diese wiederum zu informieren und ihnen die notwendigen Instruktionen mitzuteilen.

Bereits häufig kommt für diese Aktionen das IT-System SORMAS zum Einsatz. Viele Gesundheitsämter arbeiten aber auch mit anderen, oft nur lokal begrenzt eingesetzten Systemen. Aktuell stocken die Gesundheitsämter oftmals das telefonierende Personal auf, sei es durch den Einsatz von Soldaten oder kurzfristig eingestellten Telefonisten. Um das Personal zu entlasten, gibt es einerseits bereits die Möglichkeit der digitalen Befundübermittlung.

Andererseits ist aber auch eine Optimierung und Digitalisierung der Telefontechnik selbst möglich und dringend erforderlich. Die professionelle Hochvolumentelefonie bietet hier bereits seit Jahren erprobte und etablierte technische Lösungen und Organisationsregeln an. Wichtig ist jetzt, dieses Know-how auch in der Pandemiebekämpfung einzusetzen.

Schritt für Schritt effizient geplant

Moderne Volumentelefonie ist bereits auf eine besonders effiziente und ressourcenschonende Funktion ausgerichtet und macht es möglich, besonders schnell und effizient erheblich mehr Anrufe zu tätigen als bisher. Die entsprechenden Daten können beispielsweise aus einem System zur Kontaktverfolgung wie SORMAS oder anderen individuellen Systemen des Amtes an die Adressdatenbanken der Hochvolumentelefoniesysteme mittels Rechner-zu-Rechner-Verbindung übertragen werden.

Eine Telefonsteuerung übergibt dann die nötigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt, der nach Erfahrungsregeln individuell für jeden Kontakt immer wieder neu bestimmt wird, an den Wählcomputer. Dieser baut das Gespräch auf und beginnt dafür zeitgleich mit dem Verbindungsaufbau mehrerer Nummern. Sobald die erste Verbindung steht und die Kontaktperson am Hörer ist, stellt der Dialer das Gespräch an den Interviewer weiter. Dieser erhält in Echtzeit die nötigen Daten der Kontaktpersonen sowie die erforderlichen Parameter des Gesprächs. Kommen Verbindungen aufgrund einer besetzten Leitung oder weil niemand abnimmt nicht zustande, protokolliert die Dialer-Software dies und entscheidet

PHARMATECHNIK-ONLINE

Das Fachportal für die pharmazeutische Industrie
<https://www.pharmatechnik-online.com>

regelbasiert, wann diese Telefonnummer erneut angerufen wird.

Erleichterung für das Gesundheitssystem

Eine Gesprächssteuerung führt den Interviewer durch das Telefonat. An seinem Rechner erhält er dafür einen Leitfaden, bei dem er Antworten und Daten der Kontaktperson direkt am Bildschirm eintippen kann. Er kann sich dadurch allein auf das Gespräch konzentrieren und kaum mehr einen Punkt vergessen. Darüber hinaus halten moderne Hochvolumentelefoniesysteme Besetzzeichen, Freizeichen oder falsche Telefonnummern vom Interviewer fern und die Fehlermöglichkeiten reduzieren sich, da alle Arbeitskomponenten abseits des Gesprächs automatisiert ablaufen. Dadurch lässt sich die Effizienz um ein Vielfaches steigern.