



Kanton Zürich
Gesundheitsdirektion
Kommunikation

ZÜRI IMPFT

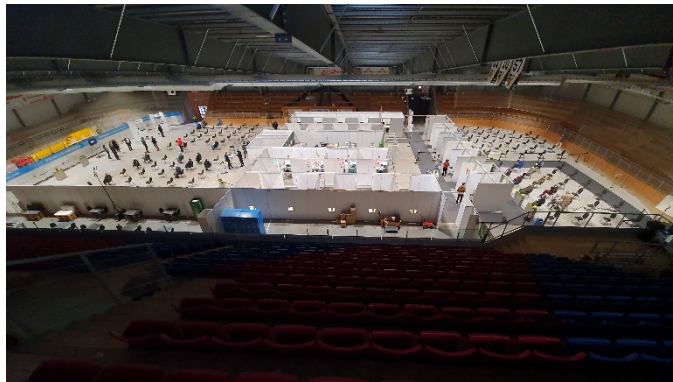
Update Projekt COVID-19-Impfung

16.4.21 – Seit einer Woche sind im Kanton Zürich alle elf Impfzentren in Betrieb. Insgesamt wurden bisher 302'950 Impfungen verabreicht. 110'592 Personen sind bereits zweimal geimpft. Bis Ende April werden über 400'000 Impfdosen appliziert sein, davon rund 90'000 in den Impfzentren. Für Anfang Mai stehen rund 30'000 Termine zur Verfügung. Die bisher zugelassenen Impfgruppen A-E (Personen ab 65 Jahren, Personen mit Vorerkrankungen mit höchstem Risiko und Personen mit chronischen Erkrankungen) können weiterhin Termine buchen. Seit heute sind zudem Mitarbeitende des Gesundheitswesens mit Patientenkontakt (Impfgruppen F und G) sowie 16-17-jährige Personen mit Vorerkrankungen (Impfgruppe O) zur Terminbuchung freigeschaltet.

Erfolgreicher Start in den Impfzentren

Der Betrieb in den Impfzentren des Kantons ist letzte Woche erfolgreich angelaufen. Regierungsrätin Natalie Rickli freut sich: «Die Rückmeldungen aus den regionalen Impfzentren sind durchgehend positiv. Die Prozesse haben sich bewährt und die Abläufe funktionieren einwandfrei. Damit sind wir vorbereitet, auch eine deutlich höhere Zahl an Impfungen zu verabreichen, wenn in den kommenden Wochen die in Aussicht gestellten Impfstoffmengen kommen. Ich danke allen Beteiligten für ihren grossen Beitrag bei der Umsetzung dieses Monsterprojekts.»





Einblicke in die Impfzentren Affoltern, Uster, Wetzikon, Winterthur und Messe Zürich

Freischaltung des gemäss EKIF definierten Gesundheitspersonals
 Heute Freitag, 16. April, werden rund 30'000 Impftermine für Anfang Mai freigeschaltet. Die bisher zugelassenen Impfgruppen A-E (Personen ab 65 Jahren, Personen mit Vorerkrankungen mit höchstem Risiko und Personen mit chronischen Erkrankungen) können weiterhin Termine buchen. Neu kommen 16-17-jährige Personen mit Vorerkrankungen (Impfgruppe O) sowie Mitarbeitende des Gesundheitswesens mit Patientenkontakt (Impfgruppen F und G) dazu.

Registration allen impfwilligen Personen empfohlen

Alle impfwilligen Zürcherinnen und Zürcher können sich bereits jetzt auf der Anmeldeplattform, die unter dem Link www.zh.ch/coronaimpfung erreichbar ist, registrieren. Wenn die jeweilige Impfgruppe freigegeben wird, können diese dann in einem zweiten Schritt ihre Termine buchen. Die Gesundheitsdirektion informiert die Zürcher Bevölkerung auf der Website, durch die Medien und über die App Alertswiss, wenn eine neue Impfgruppe für die Terminbuchung freigeschaltet wird. Bei Freigabe einer Impfgruppe funktioniert die Terminvergabe nach dem Prinzip «First come, first served». Der Zeitpunkt der Registrierung hat keinen Einfluss auf die Vergabe der Impftermine.

Impfen in Arztpraxen für Menschen mit Vorerkrankungen

Nach wie vor empfiehlt die Gesundheitsdirektion Personen mit Vorerkrankungen, sich bei ihrer Ärztin oder ihrem Arzt impfen zu lassen. Um Ostern wurden 500 Arztpraxen mit Impfstoff beliefert. In diesen Tagen können weitere 260 Ärztinnen und Ärzte bestellen. Voraussichtlich werden im Laufe des Aprils weitere 450 Arztpraxen Impfstoff erhalten. Bisher haben im Kanton Zürich insgesamt rund 1'000 Arztpraxen ihr Interesse angemeldet, ihre Patientinnen und Patienten zu impfen und ein Kontingent an Impfdosen erhalten.

Bietet Unterstützung rund um die Uhr: die Impfhotline

3 Fragen an Reto Bissig, Leiter der Impfhotline

Seit dem 29. März ist die «Impfhotline» in Betrieb. Diese unterstützt impfwillige Personen täglich von 07.00 bis 23.00 Uhr bei der Registrierung und Terminbuchung. Geschäftsführer Reto Bissig blickt auf einen erfolgreichen Start zurück. Bis Mitte April haben die Mitarbeitenden der Impfhotline über 40'000 Beratungsgespräche geführt. Die höchste Anzahl von rund 4'000 Anrufern registrierte die Impfhotline am 31. März.

Herr Bissig, wer ruft bei der Impfhotline an?

Es rufen uns sowohl ältere als auch jüngere Personen an. Wir stellen fest, dass es auch bei jüngeren Personen einen gewissen Anteil gibt, die entweder für den gesamten Registrationsprozess oder für Teile davon Hilfe benötigen. Zudem melden sich auch fremdsprachige Personen. Mit unseren Mitarbeitenden in der Impfhotline können wir einen Grossteil der europäischen Sprachen abdecken. Die Mitarbeitenden können untereinander via Chat kommunizieren und einander die fremdsprachigen Anrufer zuweisen.

Wie ist sichergestellt, dass die Mitarbeitenden der Impfhotline auf dem aktuellsten Wissensstand sind?

Wir stellen unseren Mitarbeitenden diverse Instrumente zur Wissensvermittlung zur Verfügung. Ein wichtiges Instrument ist der Chat. Darauf platzieren die Mitarbeitenden ihre Fragen, die im Live-Modus von erfahrenen Schichtleiterinnen sofort beantwortet werden. Fragen, die nicht sofort beantwortet werden können, werden mit dem Kantonsärztlichen Dienst abgesprochen. Dieser Austausch funktioniert sehr gut. Nach erfolgter Abklärung werden die Antworten auf dem Newsportal den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt. Immer vor Dienstbeginn konsultieren die Mitarbeitenden das Newsportal sowie den Chat-Verlauf, um den Dienst auf dem neusten Wissensstand anzutreten.

Mit welchen Fragen gelangen die Anrufer an die Impfhotline?

Ein Grossteil der Anrufer möchte sich durch uns registrieren lassen. Eine weitere wichtige Gruppe sind Personen, die mit der selbstständigen Registrierung begonnen haben und im Verlaufe des Registrationsprozesses eine Frage haben. Hier geht es insbesondere um Fragestellungen rund um die chronischen Krankheiten. Weiter gelangen die Anrufer an die Impfhotline mit spezifischen Fragen wie beispielsweise, ob die Impfung nach erfolgreichem positivem Testergebnis oder bei Fieber und Erkältung möglich ist. Andere Anrufer fragen, ob sie als Einwohner mit Zweitwohnsitz im Kanton Zürich oder als ausländische Studentin mit Wohnort in Zürich zur Impfung im Kanton Zürich zugelassen sind. Seit Termine in den Impfzentren knapp werden, kann es sein, dass der impfberechtigten Person keine Termine angezeigt werden. Die Anrufer sind in diesem Fall nicht sicher, ob sie bei der Registrierung alles richtig gemacht haben, und gelangen deshalb an die Impfhotline.

Hilft Menschen über 60: Pro Senectute Kanton Zürich

3 Fragen an Monica Flückiger, Abteilungsleiterin Marketing & Kommunikation bei Pro Senectute Kanton Zürich

Mit der Aufschaltung des COVID-19-Anmeldetools am 29. März nahm auch das Beratungsteam von Pro Senectute Kanton Zürich die Arbeit auf. Bis Mitte April gingen rund 1'500 Anrufe zu Impffragen ein. Für über 550 Personen konnten die freiwilligen Mitarbeitenden die Registrierung tätigen.

Wie lässt sich die typische Person, die Unterstützung bei Pro Senectute Kanton Zürich anfordert, beschreiben?

Es ist eine überraschend heterogene Personengruppe, die bei uns Unterstützung sucht, auch von der Altersstruktur her. Generell lässt sich aber feststellen, dass die meisten Hilfesuchenden nicht IT-affin sind, das heisst, keinen oder selten Umgang mit dem Internet pflegen. Zudem fehlt ihnen oftmals das Umfeld, um Unterstützung im Bekanntenkreis zu finden. Gemein ist ihnen allen, dass sie sehr dankbar sind, dass sie Unterstützung von uns erhalten.

Wie hat sich Pro Senectute Kanton Zürich auf die Aufgabe, älteren Menschen bei der Impfterminbuchung zu helfen, vorbereitet?

Uns war früh klar, dass wir die ältere Bevölkerung bei der elektronischen Impfanmeldung unterstützen wollen. Als es dann konkreter wurde, haben wir uns mit der Gesundheitsdirektion in Verbindung gesetzt und eine interne Projektgruppe gegründet. Der Austausch war intensiv und das Tempo hoch, da wir mit unserem Angebot zeitgleich mit der Öffnung der Registrierung bereitsein wollten. Innerhalb von wenigen Wochen haben wir unseren Prozess definiert, logistische Fragen geklärt, ein Tool zur Kundenabwicklung und -Dokumentation eingerichtet, die Kommunikation des Angebots aufgegleist und 27 Freiwillige rekrutiert. Nur dank dem grossen Engagement aller Beteiligten konnten wir das Angebot in so kurzer Zeit verwirklichen.

Wie läuft ein Beratungsgespräch ab? Was sind besondere Herausforderungen?

Die Kundinnen und Kunden melden sich bei uns telefonisch. Zunächst werden die Kontaktdaten aufgenommen, dann werden sie einer Ansprechperson zugewiesen. Diese Person ruft in der Regel innerhalb von zwei Tagen zurück und die Registrierung und Terminvereinbarung wird zusammen vorgenommen. Herausfordernd ist, dass die Seniorinnen und Senioren oftmals weitergehende Fragen haben, als die reine Impfanmeldung. Wir haben etwa dreimal so viele Anrufe mit Fragen zur Impfung und zum Anmeldetool als wir effektive Anmeldungen durchführen. So sehen wir es als unsere Aufgabe, in solchen Fällen möglichst gut aufzuklären, zu beruhigen und an die Geduld zu appellieren. Herausforderungen der telefonischen Beratung können auch akustische und sprachliche Schwierigkeiten sein, die sich aufgrund der Zielgruppe ergeben. Wenn die Verständigung am Telefon gar nicht möglich ist, laden wir die Betroffenen in eines unserer sieben Dienstleistungszentren im Kanton ein. Hier stehen uns erfahrene Sozialberaterinnen und Sozialberater zur Verfügung, welche die Registrierung und Terminvereinbarung im persönlichen Kontakt vornehmen.

Ausblick

Keine Rückstellung der Zweitimpfdosen mehr

Aufgrund der angekündigten grösseren Liefermengen und der vom Bund bekräftigten Liefersicherheit legt der Kanton Zürich nicht mehr sämtliche Zweitimpfdosen zurück. Diese Änderung wurde bei der Terminfreigabe der Impfzentren und der Impfstoffzuteilung an die Arztpraxen bereits berücksichtigt. Jede Impfdosis, die der Kanton im April bisher erhalten hat, wird im April verimpft. Ein Grossteil der für den April angekündigten Liefermenge wird voraussichtlich Ende Monat eintreffen. Somit kann dieser Impfstoff erst im Mai eingesetzt werden.

Alle Informationen rund um die COVID-19-Impfung im Kanton Zürich werden laufend unter zh.ch/coronaimpfung aufgeschaltet.

Stand Impfungen per 16.4.2021:

1. Impfdosis: 192'358 / 2. Impfdosis: 110'592 / Total Impfdosen: 302'950

Haben Sie Anregungen für zukünftige Ausgaben des ZÜRI IMPFT? Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung an kommunikation@gd.zh.ch.