

Vom Wellenreiten im Gesundheitsamt – Digitalisierung braucht Organisation

Ein Erfahrungsbericht des Gesundheitsamtes der Stadt Nürnberg und der Technischen Hochschule Nürnberg zeigt, warum erfolgreiche Kontaktverfolgung darauf angewiesen ist, dass neben digitaler Infrastruktur insbesondere Prozessorganisation und Controlling aufeinander abgestimmt sind.

Entgegen der landläufigen Meinung sind die meisten Gesundheitsämter bereits seit Sommer 2020 nicht mehr mit „Zettel und Stift“, sondern mit digitalen Lösungen zur Unterstützung der COVID-19-Containmentprozesse ausgestattet – allerdings waren dies häufig lokale, vor Ort konzipierte Lösungen. Auch das Nürnberger Gesundheitsamt hat in der ersten Welle eine spontane Digitalisierung der Kontaktnachverfolgung realisiert und ein eigenes IT-System aufgebaut (Covid-Contact-Management CCM). In einer umfassenden wissenschaftlichen Veröffentlichung von Juni 2021 sind die Komponenten dargestellt (<https://rdcu.be/ctZRD>):

- » Experten-App insbesondere für Ärztinnen und Ärzte und Kontaktverfolgungs-Spezialistinnen und -Spezialisten, die diverse Maßnahmen (zum Beispiel Quarantänemanagement) erlaubt.
- » Call-Center-Anwendung für Unterstützerinnen und Unterstützer, die täglich den Kontakt zu Indexpersonen und ihren Kontaktpersonen halten.
- » Self-Service-Anwendung für Bürgerinnen und Bürger, die zum Beispiel ihre Kontaktpersonen melden oder Befunde hochladen können.

Aufgrund der bundesdeutschen Entscheidung, die Kontaktverfolgungssoftware Surveillance, Outbreak Response Management and Analysis System (SORMAS) einzuführen, wurde die CCM-Anwendung nur noch so lange weiterentwickelt, bis Ende Juli 2021 die Belastung durch geringe Inzidenzen gesunken war und die Migration auf das neue System in ausreichendem Maße technisch vorbereitet werden konnte. Funktional existieren jedoch sehr große Ähnlichkeiten zwischen dem CCM-System, SORMAS und auch anderen digitalen Lösungen (vergleiche hierzu den Fachartikel – siehe oben), sodass der Hauptnutzen der Vereinheitlichung erst durch die verbesserte Vernetzung der Gesundheitsämter am Ende der Ausbauphase zu erwarten ist.

Entscheidender für die erfolgreiche Kontaktverfolgung als die Softwareunterstützung ist es jedoch, die richtige Arbeitsteilung und die dazu passenden Prozesse zu definieren sowie ein enges Controlling des Kontaktmanagements zu realisieren, wie sich in Nürnberg im Verlauf der zweiten Welle gezeigt hat. In dem Erfahrungsbericht des Gesundheitsamtes der Stadt Nürnberg wird plastisch aufgezeigt, wie Prozessorganisation, IT und Controlling aufeinander abgestimmt werden sollten. So wurden die zunehmende Regelungsdichte und damit einhergehende komplexere Prozesse in der Kontaktverfolgung als eine der Ursachen erkannt, warum Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Kontaktverfolgung zunehmend stärker gefordert und später überfordert waren. Zudem wurde aufgrund von nur temporären Abordnungen, befristeten Verträgen etc. sehr häufig das Personal ausgewechselt, was zu einem immer größeren Trainingsbedarf durch das Stammpersonal des Gesundheitsamtes führte.

Die Lösung fand sich in einem stark arbeitsteiligen Prozess, der an die industrielle Großserienfertigung („Fließband-Prinzip“) angelehnt ist. Damit müssen Mitarbeiter nur noch relativ eng abgegrenzte Verantwortungsbereiche bedienen, Personen können leichter neu eingearbeitet werden, und aufgrund einer durchgehenden IT-Dokumentation wird die Steuerung des Containment-Prozesses sehr viel präziser. Ein Dashboard erlaubt beispielsweise den Arbeitsvorrat für alle wesentlichen Schritte der Kontaktverfolgung jederzeit exakt zu messen und damit zum Beispiel den Personaleinsatz besser zu planen.

Die Vorteile sind auch für die Bürger messbar, so sank die Durchlaufzeit von dem Moment, in dem eine Indexperson beim Gesundheitsamt gemeldet wird bis zu dem Zeitpunkt, da ihre Kontaktpersonen in Quarantäne geschickt werden können, von drei bis vier auf unter einen Tag. Damit wird das Ziel der Kontaktverfolgung effektiv unterstützt, Infektionsketten möglichst rasch zu brechen.



Mit der Ende Juli 2021 begonnenen Migration auf SORMAS wurde dieser arbeitsteilige Prozess übernommen und für die neue Umgebung adaptiert. Die vollständige Umstellung erfolgt jedoch in mehreren Schritten innerhalb der nächsten Monate in Abhängigkeit von den technischen Entwicklungen und funktionalen Erweiterungen der SORMAS-Software. Es zeigt sich dabei, dass die politische Vorgabe zentraler Lösungen alleine noch lange nicht zu ihrer effektiven Nutzbarkeit führt und auch in der neuen Umgebung der Zusammenhang aus Software und Organisation berücksichtigt werden muss.

Ausführlicher Erfahrungsbericht: Zimmermann, R., Zimmermann, I., Bornschlegl, P. et al. Wellenreiten im Gesundheitsamt – Digitaler Wandel im Corona-Containment. HMD (2021). <https://doi.org/10.1365/s40702-021-00735-x>

Autoren

Professor Dr. rer. pol. Roland Zimmermann¹
Dr. rer. soc. Ina Zimmermann²
Philipp Bornschlegl²
Dr. med. Katja Günther²

¹ Technische Hochschule Nürnberg

² Gesundheitsamt der Stadt Nürnberg