

Mehr als 10 Millionen Impftermine über www.impfterminservice.de vermittelt

Heute wurde über die Seite www.impfterminservice.de der zehnmillionste Impftermin gebucht. Damit ist die Onlineplattform, die den Ländern vom Bund zur Verfügung gestellt wird, das meistgenutzte Buchungssystem für Impftermine im Kampf gegen das Coronavirus. Die Zahlen verdeutlichen aber auch, welche Auswirkungen der Impfstoffmangel für diejenigen hat, die diesen an vorderster Front verwalten müssen.

Am 25.11.2020 beauftragte die Bundesregierung die KBV und damit die kv.digital mit der Entwicklung und dem Betrieb einer bundesweiten Terminvergabesoftware für Impfzentren. Innerhalb von 30 Tagen konnte die kv.digital den bestehenden eTerminservice der 116 117 weiterentwickeln und so rechtzeitig zum Impfstart die erste Impftermin-Plattform bundesweit zur Verfügung zu stellen. Go-Live für Callcenter, Impfzentren bzw. BürgerInnen war am 27.12.2020. Bereits zwei Tage später waren 90.000 Termine über die Website vergeben. Zu Hochzeiten arbeiteten ca. 2.500 Callcenter-Agenten und 150 Impfzentren in 5 Bundesländern mit dem Impfterminservice.

Bisher wurden 10 Mio. Termine über den Impfterminservice gebucht, davon ca. 80% über das Webangebot www.impfterminservice.de von den impfberechtigten Bürgern selbst. Ca. 20% der Buchungen erfolgten über die Callcenter der Länder mithilfe einer eigenen Applikation der Software für Callcenter.

Den über 10 Mio. Terminbuchungen stehen dabei allerdings über 500 Mio. Terminsuchen gegenüber. Diese Diskrepanz zwischen Suchanfragen und tatsächlich vorhandenen Terminen ist die größte Herausforderung für das System. Die Software wurde hierfür betriebsseitig auf breite Füße gestellt, sodass sie große Userzahlen aushält.

„Wir freuen uns über jeden einzelnen gebuchten und durchgeführten Impftermin.“ sagt Dr. Florian Fuhrmann, Geschäftsführer der kv.digital. „Aufgrund des Impfstoffmangels standen aber leider zu keiner Zeit ausreichend Termine für die impfberechtigten Priogruppen zur Verfügung, was bei Nutzern verständlicherweise zu Frust geführt hat. Nutzer versuchten immer wieder Termine zu buchen, die nicht in ausreichendem Maße vorhanden waren.“ Die permanenten Suchanfragen, die nicht bedient werden konnten, forderten dem System und auch den Mitarbeitern, die an der Software arbeiten, einiges ab. „Nichtsdestotrotz, verarbeitete unsere Software täglichen immer wieder aufs Neue erfolgreich Millionen von Suchanfragen und vermittelte in kurzer Zeit alle vorhandenen Termine.“ so Fuhrmann.

Trotz allem Verständnis für den Unmut der Bürgerinnen und Bürger, die keinen Termin über die Software bekommen konnten, musste die kv.digital immer wieder klar stellen, dass das Terminmanagement selbst nicht in der eigenen Verantwortung lag. „Letztendlich haben wir mit dem Impfterminservice und den Verantwortlichen der Länder in den letzten Monaten den Impfstoffmangel an vorderster Front verwaltet. Das war und ist im Gesamtprozess der Impfkampagne wahrscheinlich die undankbarste aller Teilaufgaben.“ resümiert Fuhrmann und sagt weiter: „Dass sich der Bund bei der Wahl der Software für den richtigen Anbieter entschieden hat, wird uns auch von anderer Stelle bestätigt: Der Impfterminservice basiert auf dem eTerminservice

der 116 117, welcher in der Januarausgabe der Stiftung Warentest zum Testsieger unter den im Markt verfügbaren Arzttermin-Portalen erklärt wurde.“

Weitere Informationen sowie aktuelle Zahlen zum Impfterminservice finden Sie hier:

<https://www.kv.digital/patientenservices/impfterminservice.html>

Die kv.digital GmbH:

Die kv.digital GmbH ist eine Tochtergesellschaft der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) und stellt für sie und ihre Mitglieder innovative digitale Lösungen bereit. Die drei Säulen der kv.digital sind die Kommunikationsplattform mit den Kommunikationsdiensten kv.connect und kv.dox (der KIM-Dienst der KBV), die Patientenplattform mit der 116117.app, dem eTerminservice und dem Impfterminservice sowie der kv.digital hub, der den Akteuren im Gesundheitswesen mit unterschiedlichen Formaten, die Möglichkeit zum Austausch gibt.

Mehr Informationen unter: www.kv.digital