

Titel der Drucksache:

Gesundheitsamt Erfurt ist telefonisch nicht erreichbar

Drucksache

0097/22

öffentlich

Beratungsfolge	Datum	Behandlung
Anfragen	01.01.2022	öffentlich

Anfrage nach § 9 Abs. 2 GeschO

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

bereits in der Sitzung des Stadtrates im Dezember 2021 habe ich mündlich unter Informationen zur Erreichbarkeit des Erfurter Gesundheitsamtes angefragt. Die Auskunft beinhaltete verkürzt, dass im Dezember eine kurzfristige personelle Unterstützung erfolgt und im Januar über zwanzig Neuanstellungen das Gesundheitsamt verstärken. Meine Anfrage ging insbesondere darauf zurück, dass das Gesundheitsamt Anfang Dezember 2021 telefonisch unter Nutzung der offiziellen Hotline nicht erreichbar war. Eine Bearbeitung von Corona-Sachverhalten erfolgte (nach außen wahrnehmbar) nicht auf Eigeninitiative des Gesundheitsamtes, sondern nur nach Bürgeranfragen – zumindest war das das tatsächlich erlebte Ergebnis. Zwischenzeitlich wirbt die Landeshauptstadt Erfurt offensiv in den sozialen Medien sogar für eine Erweiterung der zeitlichen Erreichbarkeit der offiziellen Hotline. Nun erhielt ich erneut Berichte, dass beispielsweise am 17. Januar 2022 in der Zeit von 09:30 bis 11:30 Uhr über 90 Anrufversuche durch eine Einzelperson an der offiziellen Hotline des Gesundheitsamtes nicht eine einzige erfolgreiche Kontaktaufnahme ermöglichte. In nahezu allen Fällen ist die Hotline besetzt. Wenn einmal nicht besetzt ist klingelt es an der Hotline zwei Minuten und keiner geht ran. Was dieser Zustand über eine öffentlich beworbene Hotline eines Gesundheitsamtes einer Landeshauptstadt aussagt, möchte ich an dieser Stelle nicht bewerten. Fazit: Das Gesundheitsamt Erfurt ist für den Bürger, trotz Ihrer vollmundigen Ankündigungen gegenüber dem Stadtrat im Dezember 2021, noch immer nicht erreichbar.

Es wird um Beantwortung der folgenden Fragen gebeten:

1. Mit wie viel Personal ist die Hotline des Erfurter Gesundheitsamtes tatsächlich besetzt?

2. Welche personellen und technischen Änderungen wurden seit Dezember 2021 an der Hotline des Erfurter Gesundheitsamtes vorgenommen, um den Ausführungen des Oberbürgermeisters in der Sitzung des Stadtrates im Dezember 2021 und den Ankündigungen in den sozialen Medien gerecht zu werden?
3. Wie ist es zu erklären, dass eine öffentlich beworbene Hotline eines Gesundheitsamtes während einer Pandemie trotz umfangreicher personeller Erweiterung des Gesundheitsamtes über Stunden nicht erreichbar ist und wie und wann wird die Landeshauptstadt diesen untragbaren Zustand beheben?

Anlagenverzeichnis

]

17.01.2022, gez. i. A. [REDACTED]

Datum, Unterschrift