

HEIMAT. HERZ. ZUKUNFT.

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



DIE KONTAKTPERSON-ERMITTLER / CONTACT TRACER

Nicht nur aus den innerbehördlichen Reihen, sondern auch von externer Seite hat das Gesundheitsamt in den vergangenen Monaten Unterstützung erfahren. Während der akutesten Phasen halfen andere Behörden im Rahmen der Amtshilfe aus, auch seitens der Polizei und Bundeswehr erhielt das Amt immer wieder tatkräftige Hilfe. Die stellvertretende Koordination der Kontaktpersonenermittler, die nach einer bestätigten Infektion den Kreis der potenziell Angesteckten erörtern, hat im Staatlichen Gesundheitsamt der angehende Wirtschaftsingenieur Jonas Basan inne. Vor rund einem Jahr war Basan einem Aufruf des Robert-Koch-Instituts gefolgt, das öffentlich nach sogenannten „Containment Scouts“ für die Gesundheitsämter suchte.

Basan, der aktuell sein Masterstudium absolviert, bewarb sich. „Die Arbeit in einem Team aus Kolleginnen und Kollegen aus völlig verschiedenen beruflichen Bereichen hat mir von Anfang an gefallen“, erinnert sich der Student, dessen ursprüngliche Beschäftigungsdauer schon im Herbst des Vorjahres ausgelaufen wäre. Dank seines großen Engagements wuchs die Verantwortung, die ihm seitens der Behördenleitung übertragen wurde. Inzwischen organisiert Basan zusammen mit einigen Kollegen die Schulung neuer Helferinnen und Helfer und beteiligt sich an der Pflege der Softwaresysteme, mittels derer der Landkreis aktuelle Daten an übergeordnete Behörden weiterreicht. „Mich in einem so gut eingespielten und dennoch flexiblen Team einzubringen und dabei zur Eindämmung der Pandemie beizutragen, ist eine wertvolle Chance und Erfahrung für mich“, so Jonas Basan.

HEIMAT. HERZ. ZUKUNFT.

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



DIE CORONA-HOTLINE

Krisenbewältigung durch Telefondienst findet im Landratsamt außerdem an der Corona-Hotline statt, die je nach Höhe des Anrufaufkommens besetzt wird. Seit der ersten Woche der Pandemie im Landkreis, als das Informationsbedürfnis in der Bevölkerung besonders hoch war, überblickt die Verwaltungsfachangestellte Tatjana Manhart das Geschehen an der telefonischen Auskunft der Behörde. An die früheste Phase kann sie sich noch gut erinnern: „Es gab noch keine Maßnahmenverordnungen, kaum Testmöglichkeiten und haufenweise Detailfragen, deren Beantwortung viel Recherche vorausgesetzt hat“, erzählt Manhart, die im Landratsamt Augsburg eigentlich für die Erteilung von Gaststättenkonzessionen zuständig ist. Wie dynamisch und komplex die Faktenlage rund um die Pandemie ist, falle insbesondere an der Hotline auf. Mit jeder Änderung der Rechtslage ergibt sich eine Vielfalt neuer Fragestellungen, mit denen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Telefonauskunft konfrontiert werden.

„Für unsere Tätigkeit ist es natürlich wichtig, dass wir fundiert über die Lage Bescheid wissen. Allerdings ist in vielen Fällen auch einfach unser Empathievermögen gefragt, da uns die Bürgerinnen und Bürger oft einen Einblick in ihre persönlichen Notlagen gestatten“, erklärt die Landratsamtsmitarbeiterin. Dass die Arbeit an den Hotlines funktioniert und seit Pandemiebeginn mehrere zehntausend Telefonanfragen abgearbeitet werden konnten, schreibt Manhart nicht nur ihrem Team an den Telefonhörern, sondern auch ihrem Fachbereich zu: „Ich kann mich nur deshalb auf diese zusätzliche Herausforderung konzentrieren, da mir meine Kolleginnen und Kollegen hinsichtlich meiner eigentlichen Pflichten den Rücken freihalten und mich unterstützen. Wir ziehen hier alle gemeinsam an einem Strang und das motiviert mich trotz der anhaltenden Krise sehr“, sagt Manhart.

HEIMAT. HERZ. ZUKUNFT.

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



DAS STAATLICHE GESUNDHEITSAMT

Den 4. März des Jahres 2020 wird man im Landratsamt Augsburg langfristig im Gedächtnis behalten – den Tag, an dem die ersten Infektionsfälle des Coronavirus im Landkreisgebiet bekannt wurden. Binnen kürzester Zeit wurde das komplette Gesundheitsamt mit seinen vielfältigen Aufgaben zum Zentrum der örtlichen Pandemiebekämpfung. „Aus dem Krisenmodus, in den wir damals schlagartig übergehen musste, ist inzwischen eine Art neue Normalität geworden“, beschreibt es Dr. Susanne Rost, Leiterin des Staatlichen Gesundheitsamtes im Landratsamt Augsburg. Die Arbeit ist mit Wochenend-, Feiertagsdiensten sowie zahlreichen Überstunden anstrengend und aufreibend. Täglich werden die Kontaktpersonen neuer Indexfälle (also positiv auf COVID 19 getestete Personen) ermittelt, Quarantäneanordnungen ausgesprochen, Beratungsgespräche geführt, Testzentren beauftragt und unzählige Nachfragen via E-Mail und Telefon beantwortet. „Wir wissen, wie wichtig es für alle von COVID-19 Betroffenen ist, dass wir unserer Arbeit schnell, aber auch gründlich nachgehen, da wir nur so das Virus unter Kontrolle bringen können“, so Dr. Rost.

Es ist eine Mammutaufgabe, die den kommunalen Gesundheitsbehörden in dieser Pandemie zufällt. Schon während des ersten Anstiegs der Infektionszahlen zeichnete sich ab, dass das Stammpersonal des Gesundheitsamtes im Landratsamt Augsburg an die Grenzen seiner Belastbarkeit kommen würde. Deshalb wurde schon vor Bekanntwerden der ersten Fälle darüber nachgedacht, wie man im Bedarfsfall intern umstellen und das Arbeitsaufkommen bewältigen kann. Wenig später mussten diese Überlegungen bereits in die Tat umgesetzt werden: „An unseren Hotlines, in der Kontaktpersonenermittlung und im Bereich der Quarantänetelefonie engagieren sich seit Monaten neben den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus dem Gesundheitsamt, auch Kolleginnen und Kollegen aus allen Bereichen unseres Hauses“, erläutert die Gesundheitsamtsleiterin. Zusätzlich würden sie durch Hilfskräfte der Polizei, Bundeswehr und anderer Behörden unterstützt. Man könne sich das Gesundheitsamt dabei wie eine Art „atmenden Organismus“ vorstellen: Während der Sommermonate vor knapp einem Jahr, als die Zahl der aktiven Fälle den bislang tiefsten Stand erreicht hatte, zog es sich zusammen und reduzierte angesichts des zeitweise überschaubaren Infektionsgeschehens seine Personaldecke, um sich mit Beginn der „zweiten Welle“ wieder ausdehnen und den äußeren Bedingungen mit vollem Volumen begegnen zu können.

HEIMAT. HERZ. ZUKUNFT.

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



DIE IMPFREGISTRIERUNGS-HOTLINE

Um die Bürgerinnen und Bürger im Landkreis besser bei der Registrierung zur Corona-Schutzimpfung unterstützen zu können, hat das Landratsamt vor einigen Wochen die Impfregistrierungs-Hotline 0821/3102-3999 mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus dem Landratsamt besetzt. Insgesamt 60 Personen wurden landratsamtsintern entsprechend auf BayIMCO, die Impf-Software des Freistaats Bayern, geschult und sind nun in zwei Schichten von Montag bis Sonntag zwischen 8 und 18 Uhr neben ihrer normalen Tätigkeit im Einsatz. Die Teamleitung haben Alfred Schühler, der eigentlich als Rechnungsprüfer tätig ist, und Wolfgang Rößle, stellvertretender Leiter des Fachbereichs Schulen, Sport, Kultur und Kreisheimatpflege übernommen. Bei der Einteilung der Schichtpläne werden sie von zwei Kolleginnen aus der Personalverwaltung unterstützt.

An den Wochenenden können Anrufende auch schon mal etwas überrascht werden, wenn sie merken, dass am anderen Ende der Leitung Landrat Martin Sailer mit ihnen spricht und ihre Daten für die Impfung ins System eingibt. „Die Hotline zu uns ins Haus zu holen war mir ein dringendes Anliegen, da wir nur so gewährleisten können, dass unsere Bürgerinnen und Bürger die richtigen Auskünfte bekommen und alles passt“, erläutert Sailer und ergänzt: „Deshalb habe ich mich auch von Anfang an mit schulen und für die Wochenend- und Feiertagsdienste einteilen lassen, da ich an diesen Tagen terminlich weniger gebunden bin und unterstützen kann. Es gibt ein schönes Gefühl, wenn man merkt, dass man den Anrufenden in diesen schwierigen Zeiten weiterhelfen kann und ihre Erleichterung angesichts der Aussicht auf einen baldigen Impftermin ist oft nahezu greifbar.“

HEIMAT. HERZ. ZUKUNFT.

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



DIE KOORDINATOREN DER IMPFZENTREN

Michael Püschel ist eigentlich der Leiter des Geschäftsbereichs „Kreientwicklungen und Kreiseinrichtungen“. Ulrich Gerhardt der Leiter der Stabsstelle „Wirtschaftsförderung“ und der Büroleiter des Landrats. In den vergangenen Monaten sind sie aber zunehmend mit der wichtigsten Waffe im Kampf gegen das Corona-Virus befasst – mit der Corona-Schutzimpfung. Als Koordinatoren haben sie gemeinsam mit dem vom Landkreis Augsburg beauftragten Dienstleister Ecolog die beiden Impfzentren in Gablingen-Siedlung und Bobingen aufgebaut und sind unter anderem für die Impfstoffbestellung und alle Fragestellungen, die sich rund um das Thema „Impfen“ ergeben, verantwortlich. Gut die Hälfte ihrer regulären Arbeitszeit müssen die beiden Koordinatoren seit Monaten zusätzlich zu ihren eigentlichen Tätigkeiten einplanen.

Und einfach ist das nicht immer: „Insbesondere wenn wir uns nicht auf versprochene Impfstofflieferungen verlassen können, wie es in der vergangenen leider häufiger vorgekommen ist, können wir den Impffortschritt in unseren Kommunen leider nicht wie gewünscht vorantreiben“, bedauert Michael Püschel. Alle Beteiligten geben aber jeden Tag ihr Bestes. So wurden im Landkreis Augsburg von Tag 1 an sechs statt nur fünf Impfdosen BioNTech aus einem Fläschchen gezogen, es konnten Vor-Ort-Impftermine in den Städten, Märkten und Gemeinden organisiert werden und durch viel Bereitschaft und Engagement konnten auch zwei zusätzliche Sonder-Impfkationen mit dem Vakzin von AstraZeneca ermöglicht werden, bei denen 4.000 Bürgerinnen und Bürger eine Impfung erhielten, die sonst noch hätten warten müssen.

HEIMAT. HERZ. ZUKUNFT.

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



DER KRISENSTAB

Einmal pro Woche kommt im Hauptgebäude des Landratsamtes am Prinzregentenplatz der Corona-Krisenstab zu seiner „Großen Lage“ zusammen. Der Krisenstab setzt neben Vertretern des Gesundheitsamtes und des Fachbereichs „Öffentliche Sicherheit und Ordnung“ unter anderem aus Vertretern der unterschiedlichen Geschäfts- und Fachbereiche des Landratsamtes, aber auch der Kommunen, des Staatlichen Schulamts, dem BRK und der Kassenärztlichen Vereinigung zusammen. Unter Vorsitz von Landrat Martin Sailer werden das aktuelle Infektionsgeschehen und die jeweils nächsten notwendigen Schritte der Kreisverwaltungsbehörde besprochen. „Es sind so viele Bereiche mit der Pandemie-Bewältigung befasst, dass es unerlässlich ist, regelmäßig zusammen zu kommen, sich zu beratschlagen und gemeinsam den besten Weg für unsere Bürgerinnen und Bürger zu finden“, betont Landrat Martin Sailer. „Niemand hat in einer so nie dagewesenen Situation immer sofort das Allheilmittel für jedes Problem und die Antwort auf jede Fragestellung. Deshalb ist es auch für mich als Landrat essenziell, immer im regen Austausch mit allen Fachstellen zu bleiben und bei Bedarf zusätzliche Fachleute zu Rate zu ziehen. Nur auf diese Weise konnten wir als Landkreis die zurückliegenden Wochen und Monate verhältnismäßig gut überstehen.“

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



DIE ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Zeitung, Radio, Fernsehen, Internet, Soziale Medien – insbesondere während der Pandemie haben die Bürgerinnen und Bürger ein nachvollziehbar großes Interesse, sich schnell über geltende Regelungen, die Infektionslage, den Impffortschritt oder Hilfestellungen in der Region zu informieren. Viel zu tun für Annemarie Scirtuicchio und ihr achtköpfiges Team der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit im Landratsamt Augsburg.

„Wir sind bereits seit der ersten Welle sehr gefordert, auch, weil die sich stetig ändernden Regelungen selbst für uns, die wir uns jeden Tag mit ihnen auseinandersetzen, sehr komplex sind“, so Scirtuicchio. Begonnen habe alles mit einem kleinen Hinweis zum Coronavirus auf einer Unterseite des Staatlichen Gesundheitsamtes. „Inzwischen haben wir neben unserer Hauptinformationsseite www.landkreis-augsburg.de/corona 13 Unterseiten mit weiterführenden Themen, Verlinkungen, Videos, Graphiken und Downloads, die täglich erweitert und aktualisiert werden müssen und seit März 2020 rund 1,5 Millionen mal aufgerufen wurden.“ Ein weiterer Schwerpunkt liege in den vergangenen Monaten auf der Kommunikation über die Sozialen Medien. Auf Facebook haben inzwischen fast 7.000 Personen die Informationen des Landkreises abonniert und erwarten dort tagesaktuelle Updates zum Infektionsgeschehen und der Lage in den Impfzentren sowie Antworten auch direkte Nachrichten und Kommentare – auch am Abend, an Feiertagen und am Wochenende. Nicht selten sehen sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Social-Media-Teams hier auch mit viel Frust oder der ein oder anderen Verschwörungstheorie konfrontiert: „Häufig wird uns vorgeworfen, wir würden die Infektionszahlen „würfeln“ oder in die Richtung drehen, die uns gefällt“, beschreibt Scirtuicchio und

ergänzt lachend: „Könnten wir das, wäre die Pandemie schon längst Geschichte und wir hätten alle unser normales Leben wieder.“ Allerdings gäbe es auch immer wieder positive Rückmeldungen für die transparente Darstellung der Informationen und die schnelle und freundliche Kommunikation. „Da wissen wir dann wieder, warum wir das alles machen und dass der Großteil der Bürgerinnen und Bürger unsere Bemühungen wertschätzt.“

Corona-Bekämpfung im Landratsamt in Zahlen



- **Ca. 200** mit der Pandemie befasste Personen im Landratsamt Augsburg
- **Ca. 100** durchschnittlich bearbeitete COVID-19-Fälle pro Tag
- **Ca. 750 Anrufe** durchschnittlich pro Tag in der Quarantäne-Telefonie
- **Ca. 190 Anrufe** durchschnittlich pro Tag in der Corona-Hotline
- **Ca. 1.000 Anrufe** durchschnittlich pro Tag in der Impf-Registrierungs-Hotline
- **297 Anrufe** als höchstes Anrufaufkommen in der Corona-Hotline am 26. April 2021
- **4.145 Anrufe** als höchstes Anrufaufkommen in der Registrierungs-Hotline am 13. April 2021
- **224.977 Anrufe** in der Sonder-Hotline zur Anmeldung für das AstraZeneca-Impfwochenende (16. – 18. April 2021) am 13. April 2021

HEIMAT. HERZ. ZUKUNFT.

DEIN LANDKREIS

UPDATE

NEWSLETTER DES LANDKREISES AUGSBURG



DIE QUARANTÄNE-TELEFONIE

„Aus der einst völlig neuen Situation ist inzwischen Routine geworden“, erzählt Andreas Gessler, der vor der Pandemie die Küche des Schullandheims in Dinkelscherben leitete und sich seit der ersten Welle in der Quarantänetelefonie engagiert. Seine Aufgabe ist es, täglich mit Bürgerinnen und Bürgern zu sprechen, die sich wegen COVID-19 in häuslicher Isolation befinden. Dabei geht es darum, sich nach dem gesundheitlichen Befinden der Betroffenen zu erkundigen, Fragen zu beantworten und auf die gewissenhafte Einhaltung der Quarantäneanordnung zu achten. Insgesamt 31.136 Personen im Landkreis Augsburg haben in den zurückliegenden 14 Monaten eine Quarantäneanordnung erhalten – entweder, weil sie selbst positiv getestet oder als Kontaktperson eines Indexfalls ermittelt wurden. Immer wieder, so Gessler, entwickeln sich auch schwierige Telefonate, bei denen die Nerven der Anrufer blank liegen und diese zum Teil aggressiv oder persönlich werden: „Die Bürger befinden sich in einer Ausnahmesituation, aber natürlich sind Gespräche dieser Art für uns als Telefonisten nicht immer leicht zu verarbeiten.“

Er und das 30-köpfige Team der Quarantänetelefonie, in dem sich Kolleginnen und Kollegen unter anderem aus dem Bereich Abfallwirtschaft, dem Bauamt oder der Volkshochschule befinden, können ihrer momentanen Aufgabe aber ebenso viel Positives abgewinnen: „Wir sind mit jedem unserer Anrufe ganz nahe bei denjenigen, die gerade unmittelbar vom Virus betroffen und entsprechend verunsichert oder auch aufgebracht sind. Durch das Gespräch können wir zumindest für sie da sein, sie beruhigen und so an vorderster Stelle gegen die Pandemie ankämpfen“, sagt der gelernte Koch, der auch aus einem anderen Grund dankbar für die Tätigkeit ist, die er im Landratsamt ausüben kann: „Wie viele meiner Kolleginnen und Kollegen im gastronomischen Bereich kann ich meine eigentliche berufliche Tätigkeit gerade nicht ausüben und bin dementsprechend sehr froh, dass ich mich auf diesem Wege in die Krisenbewältigung einbringen kann.“