



Sitzung vom: 16. November 2021

Beschluss Nr.: 170

## **Anfrage betreffend Qualitätssicherung und Kommunikation der Firma Misanto; Beantwortung.**

### **Der Regierungsrat beantwortet**

die Anfrage betreffend Qualitätssicherung und Kommunikation der Firma Misanto (55.21.02), welche von Kantonsrat Hanspeter Scheuber, Kerns und 12 Mitunterzeichnenden am 9. September 2021 eingereicht wurde, wie folgt:

#### **1. Gegenstand**

Im Rahmen der laufenden Covid-19 Massnahmen führt die Firma Misanto im Auftrag des Regierungsrats im Kanton Obwalden das Impfzentrum und im Auftrag des Kantonspitals Obwalden das kantonale Testzentrum.

Aus sehr vielen Rückmeldungen aus der Bevölkerung sei zu hören, dass die Anmeldung für Impftermine bei Misanto ausserordentlich mühsam und schwierig sei. Personen müssten sich via Mail und Telefon mehrmals und zum Teil mühsam um einen Impftermin bemühen. So auch Personen, welche mit chronischen Krankheiten belastet seien und zu den vulnerablen Personen gehörten. Insbesondere für Jugendliche sei es schwierig einen Termin zu erhalten. Aus den oben erwähnten Gründen gäbe es Personen, welche die Impfung in anderen Kantonen vornahmen.

#### **2. Beantwortung der Fragen**

2.1 Hat der Regierungsrat Kenntnis über die Lage bei den Anmeldungen? Sind die erwähnten Fälle exemplarisch oder gibt es eine grössere Gruppe von Personen mit denselben Aussagen?

Dem Regierungsrat sind Rückmeldungen zum Anmeldeprozess per Telefon und E-Mail bekannt. Die Reklamationen wurden beim Gesundheitsamt gesammelt und jeweils zeitnah mit MiSANTO besprochen. MiSANTO nahm die Anliegen ernst und begegnete diesen im Rahmen der Möglichkeiten zeitgerecht. Entsprechende Massnahmen wurden jeweils gemeinsam mit dem Gesundheitsamt besprochen und eingeleitet.

Das Interesse an Impfterminen nahm ab Mai 2021 stark zu. Gleichzeitig mussten aufgrund der bevorstehenden Sommerferien auch viele Covid-19-Tests durchgeführt werden. Dies führte zu einer zeitweise sehr hohen Belastung der telefonischen Anmelde-möglichkeiten. Es bestand jedoch jederzeit die Möglichkeit, sich elektronisch über die MiSANTO Self-Service Plattform anzumelden. Bei über 11 000 Personen hat die Anmeldung über das elektronische Anmeldesystem gut funktioniert.

Es wurden bisher über 26 000 Einzelimpfungen von MiSANTO im Kanton Obwalden verabreicht. Der Regierungsrat gibt zu bedenken, dass bei einem so grossen Anmeldevolumen innert relativ kurzer Zeit vor allem bei den von Hand zu bearbeitenden Anmeldungen wie per Telefon oder E-Mail leider nicht immer zeitnah genügend Ressourcen akquiriert werden können.

2.2 Wie ist die Qualitätssicherung und Kommunikation zwischen den kantonalen Behörden und Misanto aufgebaut? Muss Misanto periodisch über die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden Auskunft geben?

Es gibt einen wöchentlichen Austausch zwischen dem Leiter des Gesundheitsamts und der Geschäftsleitung von MiSANTO. Rückmeldungen zur Kundenzufriedenheit werden jeweils in diesem Rahmen besprochen und mögliche Lösungen diskutiert. Eine zusätzliche, separate periodische Berichterstattung zur Kundenzufriedenheit besteht nicht.

2.3 Ist der Regierungsrat mit der Leistung von Misanto grundsätzlich zufrieden?

Ja, der Regierungsrat ist mit der Leistung von MiSANTO grundsätzlich zufrieden. Für den Kanton ist die Zusammenarbeit mit MiSANTO eine gute, effiziente und kostengünstige Lösung, um die anstehenden Aufgaben professionell und in hoher Qualität durchzuführen.

Sowohl der Kanton als auch MiSANTO waren in den letzten Monaten oft mit sich rasch ändernden Situationen konfrontiert, wobei jeweils schnell entsprechende Lösungen gefunden werden konnten. Durch den engen Austausch mit MiSANTO besteht zudem für den Kanton die Möglichkeit, auch fachliche Fragen sehr rasch zu klären. Die Verantwortlichen von MiSANTO verfügen über sehr viel Fachwissen und stehen dem Kanton - in Ergänzung zum Kantonsarzt - auch als wertvolle Berater in epidemiologischen und virologischen Fachfragen zur Verfügung.

2.4 Sieht der Regierungsrat Handlungsbedarf? Falls ja, in welchen Bereichen?

Der Regierungsrat sieht aktuell keinen Handlungsbedarf bei den Anmelde-möglichkeiten für Impftermine. Die Prozesse im Impf- und Testzentrum werden laufend überprüft und, falls notwendig, angepasst.

Protokollauszug an:

- Mitglieder des Kantonsrats sowie übrige Empfänger der Kantonsratsunterlagen (mit Interpellationstext)
- Finanzdepartement
- Gesundheitsamt
- Staatskanzlei
- Ratssekretariat Kantonsrat

Im Namen des Regierungsrats

Nicole Frunz Wallimann  
Landschreiberin



Versand: 17. November 2021