

## **Antrag**

**der Abgeordneten Thomas Reich, Dr. Alexander Wolf, Dirk Nockemann,  
Krzysztof Walczak, Olga Petersen und Marco Schulz (AfD)**

**Betr.: Extra-Hotline für Pfleger und Altenpfleger**

Es ist Erkältungszeit. Viele Bürger nutzen die Möglichkeit, sich telefonisch krankschreiben zu lassen. Alarmiert durch die täglich von den Medien vermeldeten Corona-Nachrichten sind die Telefonleitungen der Arztpraxen zusätzlich permanent überlastet und besetzt. Zudem schließen die Arztpraxen in der Regel gegen 18.00 Uhr in Hamburg. Treten danach Krankheitssymptome auf, steht für Notfälle eine Hotline unter der Nummer 116 117 zur Verfügung.

Seit Jahresbeginn kann man der Hotline auch Krankheitssymptome melden, die auf eine mögliche Infektion mit COVID-19 hindeuten können.

Dabei wird man zunächst maschinell „durchgereicht“ und muss sich zwischen verschiedenen Optionen entscheiden, die durch das Drücken von Telefontasten bestätigt werden. Mittlerweile nutzen sehr viele Bürger diese Hotline. Sie ist so stark ausgelastet, dass man entweder stundenlang in der Warteschleife hängt oder – was fast schon regelhaft ist – erst gar nicht in die Warteschleife kommt. Anrufer hören die Durchsage: „Versuchen Sie es zu einem späteren Zeitpunkt nochmal“.

Leidtragende sind vor allem Pflegeheime. Sie sorgen für die Risikogruppe der Senioren und Kranken, die auf ärztliche Unterstützung stark angewiesen sind. Patienten mit Schmerzen, Magen-Darm-Problemen oder anderen Beschwerden müssen oft bis zu einem halben Tag warten, bis die Pflegekräfte endlich jemanden erreicht haben. Pflegekräfte müssen ihre Arbeitszeit den Patienten widmen und dürfen keine unnötige Zeit am Telefon verbringen.

Besonders in Bezug auf Verdachtsfälle mit möglicher Corona-Erkrankung kann es gravierende Auswirkungen haben, da hier bis zu 48 Stunden Wartezeit zusätzlich einzukalkulieren ist, bis ein Arzt vorbeifährt und einen Abstrich vornimmt.

Es gibt eine Hotline für die Meldung von toten Vögeln<sup>1</sup>, aber eine Hotline für Pflegeheime, die auf ärztliche Unterstützung angewiesen sind, als direkten Draht zur Hilfe, stellt der Senat nicht in Aussicht.

**Vor diesem Hintergrunde möge die Bürgerschaft beschließen:**

**Der Senat wird ersucht,**

1. kurzfristig eine separate Hotline für die Pflegeheime bereitzustellen,
2. der Bürgerschaft hierüber bis zum 30. April 2021 zu berichten.

---

<sup>1</sup> <https://www.hamburg.de/pressearchiv-fhh/14617172/2020-11-13-bjv-hamburg-schaltet-hotline-fuer-meldung-toter-voegel/>.