

Sundhedsministeriet

Enhed: DAICY
Sagsbeh.: DEPRMT
Koordineret med:
Sagsnr.: 2104859
Dok. nr.: 1649853
Dato: 07-04-2021

TALEPAPIR

Det talte ord gælder

Onsdag den 7. april 2021 15-16, Epidemiudvalget, lokale 2-080 og Teams

Samrådsspørgsmål O-Q om brugervenlighed og kapacitet på vacciner.dk

Spørgsmålene er stillet efter ønske fra Per K. Larsen (KF)

Samrådsspørgsmål O:

Vil ministeren tage initiativ til at gøre vacciner.dk brugervenlig – og hvornår kan det forventes, at dette er gjort?

Samrådsspørgsmål P

Kan ministeren garantere, at vacciner.dk kan klare trykket, når langt flere snart skal booke tid?

Samrådsspørgsmål Q

Vil ministeren sikre, at der fremadrettet bliver overensstemmelse mellem antallet af udsendte invitationer til at modtage en vaccine og de reelt tilgængelige vaccinedoser mod covid-19?

Tak for det formand og tak til dig Per Larsen for at stille disse spørgsmål.

Jeg vil starte med at sige, at når vi diskuterer vaccinationsstrategi og genåbning af det danske samfund, så er det afgørende, at vi også har den enkelte borgers perspektiv med – at det skal være en god, nem og tryk oplevelse at booke tid til at blive vaccineret.

Det gælder fra man får et brev i sin digitale postkasse eller fysiske postkasse, hvis man har fravalgt digital post, til man har modtaget sin sidste vaccination på et vaccinationscenter.

Og det gælder uanset om man er ung eller gammel. Vi startede selvfølgelig i den ældre målgruppe, men det gælder uanset om man er superdigital eller aldrig har brugt en computer, så skal systemet være der for den enkelte.

Så når nogle borgere giver udtryk for, at det har været en frustrerende oplevelse at bestille tid til vaccination, så skal vi tage det alvorligt, og vi skal finde ud af, hvordan vi kan gøre det bedre.

Det har vi forsøgt at gøre, og vi har igangsat en række tiltag, for at forbedre oplevelsen. Det er jeg glad for at kunne drøfte med jer i dag.

[DK har et godt vaccineprogram]

Her indledningsvist er det også værd at sige, at jeg mener, vi kan være stolte af vores vaccinationsprogram her i Danmark. Vi har haft og har et godt samarbejde på tværs af statslige myndigheder, regionerne, kommunerne og de praktiserende læger. Vi kom – kan vi jo se på tallene - hurtigt i gang med at vaccinere. Det er helt afgørende, at vi kan det.

Udrulningen af vacciner mod COVID-19 er en kæmpe stor operation i vores sundhedsvæsen. Det er vanskeligt at sammenligne med noget andet direkte. Det er historisk stort. Vi er blandt de lande i verden, som hurtigst får omsat vacciner til vaccinerede borgere.

Samtidigt er Danmark et af de mest digitale samfund i verden, og det kan vi jo gøre brug af. Vi ved fra andre lande, at de bruger fax eller gamle systemer. Vi har kunne trække på de digitale værktøjer, som vi har. Andre lande har ikke haft en fælles bookingløsninger og har dermed været langsommere til at komme i gang med at vaccinere eller bl.a. fordi de ikke har haft et fælles vaccinationsregister.

Fordi vi havde de digitale løsninger i forvejen, kunne vi i Danmark hurtigt lave et effektivt og overskueligt vaccinationsprogram, bygget på de digitale løsninger som allerede findes. Den enkelte får automatisk besked, når man kan blive vaccineret. Man kan på ét samlet sted, hjemmesiden vacciner.dk, få overblik over samtlige vaccinationscentre i landet. Man kan selv vælge tid og sted, der passer en. Og man får automatisk et vaccinepas på sundhed.dk, når man er færdigvaccineret.

Når man tænker på, hvor hurtigt vi har forberedt og igangsat det største vaccinationsprogram i vores levetid, så synes jeg vi kan gøre status - her tre måneder inde i programmet - at der overordnet er grund til at være stolte over, hvordan det går og ikke mindst vores medarbejdere, som har knoklet hårdt, skal have en stor ros.

[Om de problemer nogle har oplevet]

Men der har selvfølgelig også været problemer.

For eksempel har bookingsystemet været svært for nogle at forstå og navigere i. Andre har oplevet, at de har logget ind på vacciner.dk uden at kunne finde en ledig tid. Andre igen har oplevet at sidde i kø til at logge på - i nogle tilfælde mere end en time.

Jeg har selv mødtes med en række aktører om deres erfaringer. Jeg vil i den forbindelse sige tak til de aktører, som i den offentlige debat, og over for os i ministeret, som har fremhævet problemerne, og som har været villige til at mødes med mig og fortælle om dem. Jeg har bl.a. mødtes med Ældre Sagen, Danske Patienter, Danske Regioner og KL i marts måned for netop at drøfte alle problemerne. De har typisk fået indmeldt problemer fra medlemmer, pårørende mm., således hvordan vi kan gøre vaccinebookingen mere brugervenlig.

Samtidig har Sundhedsministeriet i samarbejde med Region Nordjylland, som er systemansvarlig for vacciner.dk, gennemført en brugerundersøgelse for at finde ud af, hvor folk oplever problemer, og hvad vi kan gøre bedre.

[Om løsninger på brugervenlighed]

På baggrund af dialogen med organisationerne, input fra de borgere, som har ringet til os og fortalt om deres problemer, og brugerundersøgelsen, har vi sat en række nye tiltag i værk. Målet er at gøre det nemmere for borgerne at navigere på vacciner.dk og finde tid til en vaccination.

Selvom nogle af dem kan lyde lavpraktiske, og nogle gange er det en lavpraktisk løsning, som løser et problem, hvis borgeren ikke kan få tid til vaccination. Så kan små justeringer betyde meget for brugervenligheden.

For eksempel foreslår vacciner.dk nu automatisk tid og sted til både 1. og 2. vaccine i nærheden af, hvor man bor. Man skal stadig ind og bekræfte sin tid. Selvom det kan virke småt, er det trods alt en stor ting og kan betyde utrolig meget for den enkelte. Det er også blevet lettere at få overblik over, hvor der er ledige tider, og hvor der er fuldt booket.

[Om løsninger for ikke-digitale borgere]

Vi har også arbejdet på at tilbyde bedre hjælp til de borgere, som ikke har Nem-ID, eller som ikke er trygge ved at bruge selvbetjeningsløsninger. Og det er jo særligt tilfældet blandt de ældre borgere, som netop er den gruppe, der har været blandt de første til skulle booke tid til vaccination.

Borgere, der er fritaget for digital post, er fra vaccinationsprogrammets start blevet inviteret med et fysisk brev i deres postkasse. Og der har i hver region været en telefon-hotline, som man kan ringe til for at booke tid til vaccination.

Vi har fået oplyst op til samrådet af Danske Regioner, at alle fem regioner har oprustet deres telefon-hotlines, så det nu er lettere og hurtigere at komme igennem og få hjælp til at booke en tid, hvis borgere har brug for det. Derudover kan jeg oplyse, at for udvalgte vaccinationsgrupper kontakter kommunerne de borgere, der ikke reagerer på deres invitation, og tilbyder dem hjælp.

Vi vil selvfølgelig blive ved med at arbejde på brugervenligheden. Det kan ske, at der kommer nye ting. Det vil vi selvfølgelig kigge på. For eksempel arbejder vi på introduktionsfilm og et bedre hjemmesidedesign, og vi har også flere andre mindre synlige forbedringer for brugeren, men gode systemforbedringer på vej.

[Om de usikre vaccineleverancer]

Nu til spørgsmålet om, hvordan vi sikrer overensstemmelse mellem antallet af udsendte invitationer til at modtage en vaccine og de reelt tilgængelige vaccinedoser mod covid-19 vi har i Danmark. Det er et stort og vigtigt arbejde at sikre. Her det en væsentlig pointe, at vi arbejder under en grundlæggende usikkerhed om, at vi hele tiden får justeret hvornår og hvor mange vacciner vi får leveret til Danmark. Vi har et mål om at bruge doserne så hurtigt som muligt. Vi videregiver jo til jer, når der kommer store ændringer i vaccinekalenderen, fx når leverancer bliver ændret eller udskudt, og det har betydning for arbejdet. Når vi har meget ustabile vaccineleverancer, er det også vanskeligt at planlægge efter.

De fleste borgere vil forståeligt nok foretrække, at man kan booke tid til vaccination i god tid, så man fx kan planlægge transport eller få det til at gå op med sit arbejde eller andre planer.

Og jeg ville selvfølgelig også ønske mig, at vi havde større forudsigelighed i vores vaccineleverancer, så vil det være meget nemmere. Vi har de rammer, vi har.

Men så længe vi ikke ved, præcis hvor mange vacciner, der bliver leveret hvornår, så bliver vi nødt til at være tilbageholdende med at lægge tider op for langt frem i tiden. Hvis der er ingen vaccinedoser er til tiderne, så får vi et selvstændig problem senere hen, og så er det kortsigtet glæde. Det skal man være varsom med. Vi kender det fra flyselskaber som overbooker for meget, nemlig at nogle må sendes hjem igen - uden en vaccine i armen.

[Om tiltag for at sikre bedre balance]

Når det er sagt, så er der selvfølgelig noget, vi kan gøre. Vi kan blive bedre til at sikre balancen, så antallet af inviterede borgere matcher det antal af vacciner, som vi forventer at modtage. Op mod leverancen, så bliver leveranceplanerne typisk justeret, og mere og mere sikre, når lastbiler kører afsted fra vaccineproducenten. Samtidig skal vi også sikre, at de vaccinedoser, vi modtager ikke står og venter på et lager, men bliver anvendt til vaccinationer hurtigst muligt.

Sundhedsstyrelsen har derfor lanceret en indsats for at skabe bedre balance, og der er nedsat en task force med repræsentanter fra de fem regioner, Sundhedsstyrelsen, Statens Serum Institut og Sundhedsministeriet. Task Forcen overvåger vaccinationstilslutningen og leveranceprognoserne for at kunne lave præcise vurderinger af, hvor mange der kan inviteres.

Så der bliver arbejdet på sagen hos alle parterne i vaccinationsindsatsen.

Det er en glæde, når vi kan invitere nye målgrupper, og vi tager hul på nye aldersgrupper. Det er super godt. Det skal sikres, at vi ikke kun har til første stik, men også til andet stik senere hen. Det er den balance, som Task Forcen arbejder med.

Vi ser samtidig frem imod større – og forhåbentligt mere stabile – vaccineleverancer, og det vil gøre det lettere at planlægge.

[Om vacciner.dk kan klare trykket]

Til sidst vil jeg adressere spørgsmålet om, hvorvidt vacciner.dk kan klare trykket, når langt flere snart skal booke tid i de kommende måneder, hvor vi får flere vacciner.

De fleste af os har lært at leve med at skulle vente i en digital kø for at se årsopgørelsen fra Skat, købe koncertbilletter eller – senest – få udbetalt indefrosne feriepenge. Også i vaccinationsprogrammet vil vi nogle gange være i en situation, hvor der vil være en kø. Vi kender det, når vi er i kontakt med det offentlige. Jeg mener det er til at håndtere, men vi kan ikke undgå der vil være nogle situationer, hvor vi må bede borgerne om tålmodighed. Det er typisk, når vi åbner op for invitation af nye grupper. Der kan opstå mange som besøger vacciner.dk på én og samme tid.

Region Nordjylland, som er systemforvalter for vacciner.dk og coronaprover.dk, justerer løbende kapaciteten, og de har udarbejdet en køreplan for at udvide kapaciteten på vacciner.dk, så hjemmesiden er klar til et større antal brugere.

Hvis vi sammenligner det med testindsatsen, at det kan lade sig gøre. Coronaprover.dk, som benytter samme bookingløsning som vacciner.dk, er gået fra at kunne håndtere omkring 5-10.000 bookinger om dagen, til i dag at kunne håndtere de omkring 225.000 bookinger der bliver foretaget på travle dage. Vi er desværre ikke der endnu med vaccinationerne, men det kan systemerne håndtere.

Jeg har derfor tillid til, at også vacciner.dk er rustet til at kunne klare efterspørgslen i de kommende måneder.

Så for at afrunde: Vi har hørt og anerkender de frustrationer, det anerkender jeg fuldt ud. Jeg har haft mødet med organisationer, de har fået henvendelser fra borgere om brugervenlighed på vacciner.dk. Derfor har vi forbedret brugervenligheden på vacciner.dk, forbedret supporten til ikke-digitale og intensiveret arbejdet for at sikre et bedre match mellem antallet af vacciner, og antallet som inviteres til at blive vaccineret.

Det arbejder er ikke færdig, men vi fortsætter arbejdet med at gøre vaccination mod covid-19 til en så positiv oplevelse som muligt, og selvom der nok også fremover i ny og næ ved spidsbelastninger kan opstå kø til vacciner.dk, eller dukke uforudsete problemer op, så har vi grundlæggende nogle gode, solide og velafprøvede it-systemer, som er klar til de næste større faser i vaccinationsprogrammet. Så har vi rettet ting til undervejs.

Tak for ordet.