



Holbergsgade 6
DK-1057 København K

T +45 7226 9000
F +45 7226 9001
M sum@sum.dk
W sum.dk

Folketingets Sundheds- og Ældreudvalg

Dato: 25-11-2020
Enhed: DAICY
Sagsbeh.: DEPTAAR
Sagsnr.: 2015765
Dok. nr.: 1448072

Folketingets Sundheds- og Ældreudvalg har den 30. oktober 2020 stillet følgende spørgsmål nr. 127 (Alm. del) til sundheds- og ældreministeren, som hermed besvares. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Per Larsen (KF).

Spørgsmål nr. 127:

”Ministeren bedes oplyse, hvor mange nedbrud der har været på it-plattformen sundhed.dk, imens der har været udbrud af covid-19 i Danmark og herunder oplyse, hvor lang tid disse nedbrud har varet? Og har disse nedbrud på sundhed.dk haft betydning for smitteopsporingen? Og finder ministeren det acceptabelt, at mange borgere over tid melder, at de har problemer med at se svarene for deres covid-19-test?”

Svar:

. / . Til brug for besvarelsen har jeg indhentet bidrag fra sundhed.dk, der oplyser, at der i perioden 1. marts 2020 til 31. oktober 2020 er observeret 28 hændelser, hvor borgere ikke har kunne tilgå COVID-19 testsvar på sundhed.dk, eller hvor der har været længere ventetid på at få adgang til svaret. En del af disse hændelser omhandler såkaldte ”servicevinduer”, som er planlagte nedlukninger, hvor der lanceres nye løsninger eller rettes i de eksisterende, og som brugerne informeres om på forhånd.

Sundhed.dk oplyser, at varigheden af de enkelte hændelser varierer fra 10 minutter til op imod 20 timer med ustabilitet på portalen. I tre tilfælde har portalen været nede det meste af dagen, men i langt de fleste tilfælde har portalen været oppe at køre igen efter et par timer. Borgerne har således kunne logge på senere samme dag og tilgå deres testsvar.

Nedbrud og ustabilitet skyldes, ifølge sundhed.dk, dels udfordringer hos sundhed.dk med overbelastning af portalen og serverfejl, dels manglende stabilitet hos andre aktører, der indgår i ”kæden” for visning af COVID-19 testsvar på sundhed.dk. Det gælder fx fejl med NemLog-in og NemID.

Nedbrud og ustabilitet på sundhed.dk har betydning for, hvornår borgere kan tilgå deres oplysninger om testsvar og dermed også for, hvornår borgerne evt. selv tager kontakt til Coronaopsporingenheden i Styrelsen for Patientsikkerhed eller til nære kontakter, som de selv vil informere om eventuel smitterisiko. Selve smitteopsporingen, hvor Coronaopsporingenheden hurtigst muligt tager kontakt til den smittede borger er dog ikke afhængig af visning af testsvar på sundhed.dk, da styrelsen selv har adgang til testresultat på de borgere som konstateres smittet.

Nedbrud og ustabilitet på sundhed.dk er stærkt beklagelig, netop fordi mange borgere hver dag skal kunne tilgå svar på COVID-19 test hurtigst muligt. Ministeriet har under pandemien løbende dialog med sundhed.dk, om hvad det kræver, at sundhed.dk kan understøtte den danske indsats for håndtering af COVID-19, både når det gælder visning af COVID-19-svar og øvrige udviklingsønsker relateret til COVID-19.

COVID-19 har medført langt mere trafik på portalen, end der tidligere har været. I oktober 2020 havde portalen 4,3 mio. unikke besøgende, mens der til sammenligning var 2,5 mio. unikke besøgende i oktober 2019. Tilsvarende har der været knap 6,7 mio. opslag i Laboratoriesvar, COVID-19 svar og det digitale COVID-19 pas, mens der i oktober 2019 kun var 172.000 opslag i alt i Laboratoriesvar på portalen. I forlængelse heraf har sundhed.dk også oplevet en markant stigning i antallet af supporthenvendelser, som de har skulle håndtere.

Bag sundhed.dk står Sundheds- og Ældreministeriet, Danske Regioner og KL, hvor Danske Regioner har en ejerandel på 76 pct., mens ministeriet og KL har en ejerandel på hhv. 14 og 10 pct. Sundheds- og Ældreministeriet og de øvrige parter bag sundhed.dk, er i tæt dialog med sundhed.dk, for at sikre, at der sættes nødvendige tiltag i værk, der skal forebygge nedbrud og øge stabilitet, og ministeriet følger nøje udviklingen i både nedbrud og servicevinduer på portalen i den kommende tid. Derudover arbejder sundhedsmyndighederne og sundhed.dk på en løsning, så borgere kan få direkte besked, når der ligger svar på testresultat i bl.a. appen Minsundhed. Det skal understøtte, at borgere hurtigere kan se svar på test, men det kan tage presset på trafikken på sundhed.dk. Sundhed.dk forventer, at notifikationen er i drift inden årsskiftet.

I forbindelse med Økonomaftalen for 2021 indgik regeringen desuden en aftale med Danske Regioner og KL om at give sundhed.dk et løft på 8,5 mio. kr. årligt, netop med det formål at sikre, at sundhed.dk fremover er bedre rustet til at varetage drift, vedligehold og support på et højt niveau. Det er af afgørende betydning, at driften på sundhed.dk er stabil, og at sundhed.dk har kræfter til også fortsat at kunne levere nye borgervendte digitale løsninger i takt med epidemiens udvikling – for sundhed.dk er en vigtig brik i den samlede indsats mod COVID-19 i Danmark.

Med venlig hilsen

Magnus Heunicke / Trine Aagren Rasmussen