

## **POLITIKERSPØRGSMÅL**

Spørgsmål nr.: RR-108-24

Dato: 14. oktober 2024

Stillet af: Christoffer Buster Reinhardt (C)

Besvarelse udsendt den 25. november 2024

# Besvarelse af spørgsmål om manuel vaccinationsbooking

### **Spørgsmål:**

- 1) Hvor stor er målgruppen af borgere der ikke har MitId, og derfor skal ringe til den manuelle vaccinationsbooking?
- 2) Hvor mange borgere ringer til den manuelle vaccinations-booking-telefon? Hvis tal fra tidligere år findes, ønskes disse til sammenligning
- 3) Hvad er ventetiden til den manuelle vaccinations-booking-telefon når den er længst (antageligt i starten af vaccinations-perioden)?
- 4) Hvor mange og hvilke medarbejderressourcer bruger vi på bemanding af denne booking-telefon, og vil der være mulighed for at automatisere processen?

### **Svar:**

#### **Ad 1)**

I Region Hovedstaden forventes ca. 290.000 borgere at være i målgruppe for vaccination mod influenza og covid-19. Alle borgere på 65 år eller ældre tilbydes gratis vaccination mod influenza og covid-19, mens en mindre andel af borgere under 65 år tilbydes vaccination som følge af f.eks. graviditet eller kronisk sygdom.

Borgere der er digitalt fritaget, samt er i målgruppe for sæsonvaccinationen 2024 omfatter i alt knap 55.000 borgere. Heraf udgør borgere på 65 år langt størstedelen (ca. 54.000 borgere), mens ca. 700 borgere mellem 15-64 år esti-

meres til at være i målgruppe for vaccination, samt være digitalt fritaget. Opgørelsen er estimeret med udgangspunkt i oplysninger fra Digitaliseringsstyrelsen om, hvor mange borgere, der er fritaget Digital Post<sup>1</sup>.

## Ad 2)

I Region Hovedstaden har bookingtelefonen åbent på hverdage fra kl. 10.00 – 14.00 med første åbningsdag den 10. september.

Der kan, særligt i de første uger med mange opkald og stor efterspørgsel ved bookingtelefonen, være borgere, som har oplevet, at det var vanskeligt at komme igennem til telefonen. Det skyldes, at der alle dage er en begrænsning for, hvor mange, der kan være i kø ved telefonen for at opkaldene kan besvares inden for bookingtelefonens åbningstid. Der tilbydes mulighed for call-back, hvor borgere beholder deres plads i køen og ringes op, når der er en ledig medarbejder.

Bookingtelefonen har i de første syv uger i 2024 modtaget 47.502 indkommende opkald, hvoraf 21.394 opkald er blevet besvaret, svarende til en gennemsnitlig svarprocent pr. dag på 55%. Til sammenligning modtog bookingtelefonen i 2023 i de første syv uger 30.120 indkommende opkald, hvoraf 15.217 opkald blev besvaret svarende til en gennemsnitlig svarprocent pr. dag på 60%.

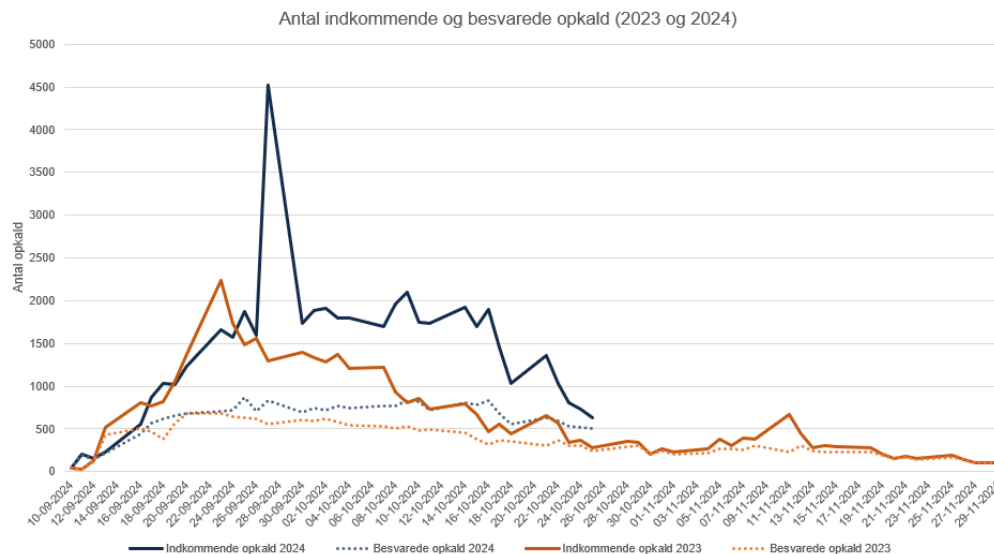
Bookingtelefonen modtog i 2023 i alt 36.866 opkald fordelt over hele vaccinationsperioden, hvoraf 20.487 opkald blev besvaret. Bookingtelefonen har i 2024 derfor i løbet af de første syv uger besvaret flere opkald end i hele perioden i 2023.

---

<sup>1</sup> Digitaliseringsstyrelsen, Statistik om Digital Post, 3. kvartal 2024, Tabel 3.1, <https://digst.dk/it-loesninger/digital-post/om-loesningen/tal-og-statistik/>

FOLK1AM: Befolkningen den 1. i måneden efter område, køn og alder, 2024M08

**Figur 1. Antal indkommende og besvarede opkald (2023-2024)**



Som det fremgår af Figur 1 har der i indeværende år været langt flere opkald til bookingtelefonen end i 2023. Særligt gør det sig gældende, at antallet af indkommende opkald ikke er aftaget med samme hastighed som i 2023. Derudover ses også en markant stigning i antallet opkald omkring d. 26. september, hvor der blev åbnet op for tidsbestilling til vaccination ved tro- og loveerklæring for borgere under 65 år.

**Tabel 1. Gennemsnit antal indkommende og besvarede opkald pr. uge de første syv uger.**

	2023		2024	
	Gns. Indkommende opkald pr. dag	Gns. Besvarede opkald pr. dag	Gns. Indkommende opkald pr. dag	Gns. Besvarede opkald pr. dag
Uge 37	177	154	158	147
Uge 38	962	520	942	593
Uge 39	1663	626	2245	766
Uge 40	1320	586	1825	735
Uge 41	907	509	1849	780
Uge 42	587	373	1603	732
Uge 43	443	305	911	555

Af Tabel 1 fremgår det, at bookingtelefonen særligt fra tredje uge (uge 39) i 2024 gennemsnitligt har modtaget et større antal indkommende opkald pr. dag sammenlignet med 2023. Bookingtelefonen har i løbet af de første syv uger i

2024 besvaret 45% af alle indkommende opkald, mens bookingtelefonen i tilsvarende periode i 2023 besvarede 51% af indkommende opkald.

Borgere på 65 år eller ældre har i 2024 modsat 2023 modtaget deres invitationer til vaccination trinvist. Det kan bidrage til, at der fortsat ses en relativ høj aktivitet hos bookingtelefonen sammenlignet med samme periode sidste år.

Bookingtelefonen oplever mange opkald fra borgere med generelle spørgsmål om vaccination og ikke kun spørgsmål om hjælp til tidsbestilling. Bookingtelefonens nummer er blevet oplyst en række eksterne steder gennem f.eks. skiltning hos apotekerne, hvilket kan være en del af forklaringen på et større antal opkald i år.

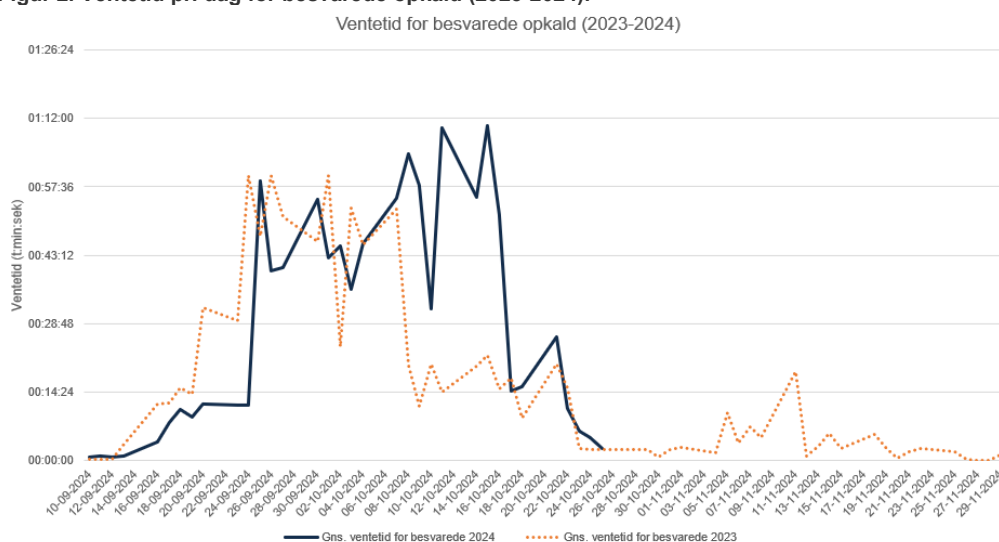
De øvrige regioner oplever, ligesom Region Hovedstaden, et større antal opkald til bookingtelefoner og hotlines i år.

### Ad 3)

Som følge af et markant større antal opkald til bookingtelefonen i 2024, har den gennemsnitlige ventetid været længere i de syv første uger af 2024 sammenlignet med 2023.

Af Figur 2 fremgår den faktiske ventetid for besvarede opkald pr. dag ved bookingtelefonen i 2023 og 2024. Ventetiden på bookingtelefonen har i løbet af de første syv uger været længst d. 15. oktober (sjette uge), hvor ventetiden var 1 time og 10 minutter. Den længste ventetid var på 1 time i tredje uge i 2023.

Figur 2. Ventetid pr. dag for besvarede opkald (2023-2024).



Af Tabel 2 fremgår den gennemsnitlige ventetid for besvarede opkald pr. uge. Den gennemsnitlige ventetid de første syv uger har været ca. 29 minutter i 2024. Til sammenligning var den gennemsnitlige ventetid pr. dag de første syv uger i

2023 ca. 24 minutter. Af tabellen fremgår det endvidere, at ventetiden i de første fire uger i 2024 var lavere sammenlignet med samme periode i 2023. Den gennemsnitlige ventetid pr. uge har dog været forholdsvis længere i uge 41 og 42 end den gennemsnitlige ventetid i de tilsvarende uger i 2023. Ventetiden til bookingtelefonen pr. dag var i gennemsnit 10 minutter i uge 43 i 2024.

Tabel 2. Gennemsnitlig ventetid for besvarede opkald til bookingtelefonen pr. uge (t:min:sek).

	2023	2024
	Gns. Ventetid pr. uge	Gns. Ventetid pr. uge
Uge 37	00:00:59	00:00:48
Uge 38	00:17:00	00:08:42
Uge 39	00:49:37	00:32:33
Uge 40	00:45:43	00:44:50
Uge 41	00:23:49	00:55:56
Uge 42	00:16:38	00:41:32
Uge 43	00:08:33	00:10:04
I alt	00:23:50	00:28:34

#### Ad 4)

Der er i år ansat 12 medarbejdere til at varetage bookingtelefonen. Medarbejderne er rekrutteret med hjælp fra vikarbureauet Moment, med en arbejdstid på 25 timer om ugen i perioden fra 6. september (de første invitationsbreve blev udsendt og telefon åbnede 10. september). I 2023 var der til sammenligning ansat 8 medarbejdere.

Figur 3. Antal medarbejdere, der varetager bookingtelefonen pr. dag (2023-2024).



Af Figur 3 fremgår antallet af medarbejdere ved bookingtelefonen pr. dag i 2023 og 2024. Faldet i antallet af medarbejdere i 2024 skyldes sygdom eller opsigelse. Som det fremgår af figuren, har der i 2024 været flere medarbejdere end i 2023.

Aktiviteten fortsat været høj de første 7 uger i 2024, så antallet af medarbejdere er ikke nedjusteret, sammenlignet med 2023, hvor antallet af medarbejdere blev nedjusteret fra fjerde uge. Undervejs forventes antallet af telefoniske henvendelser at falde, og antallet af medarbejdere på telefonen kan derfor justeres ned.

I uge 39-42, hvor bookingtelefonen oplevede den største aktivitet, hjalp 1-6 af regionens erfarne patientrådgivere fra Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg med at passe bookingtelefonen i det omfang, det var muligt i forhold til øvrige opgaver.

Desuden har Enhed for Patientvejledning og Sygehusvalg bistået med faglig koordination af og praktisk hjælp til opgaven svarende til en fuldtidsmedarbejder.

### **Muligheder for automatisering**

Organisering og drift med bookingtelefonen evalueres løbende og tilpasses ud med hensyn til både aktiviteten og det samlede ressourceforbrug.

Ved opkald til bookingtelefonen i år bedes borgeren indtaste CPR-nr., hvorfor medarbejderne hos bookingtelefonen allerede ser borgeren i systemet ved

modtagelse af opkald. Med hensyn til spørgsmål om yderligere automatisering af den telefoniske tidsbestilling bør bookingtelefonens målgruppe tages væsentligt i betragtning.

Som følge af det større antal opkald til bookingtelefonen og den observerede ventetid i 2024, kan det overvejes om der næste sæson skal afsættes flere midler til enten at udvide bookingtelefonens åbningstider eller øge antallet af medarbejdere for at kunne besvare endnu flere af opkaldene og sikre, at borgere kan komme hurtigere til. Endvidere kan det efter denne sæson overvejes, om der kan foretages justeringer, der kan sikre, at digitalt fritagende borgere oplever kortere ventetider i forbindelse med telefonisk tidsbestilling ved fx at dele opkaldene fordeles på to linjer – én til borgere uden MitID og én til borgere med MitID.