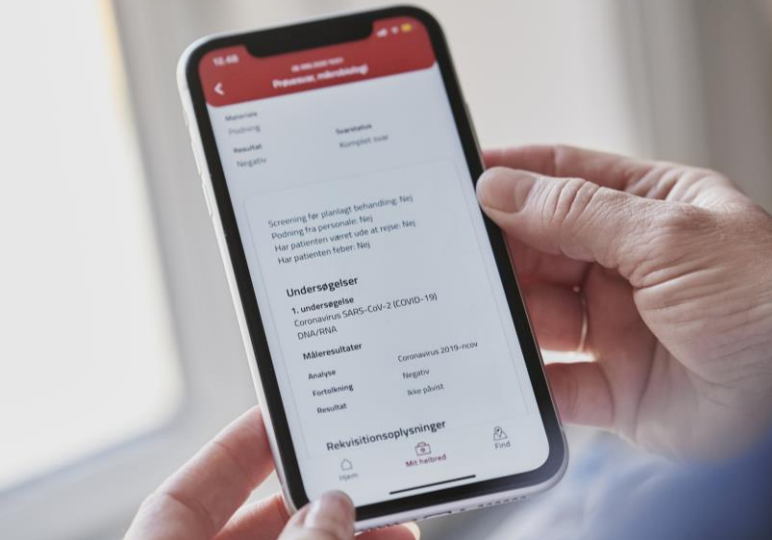




SUNDHED.DK UNDER CORONA

AT RAMME DET AKTUELLE BRUGERBEHOV

WEBDAGEN DEN 28. SEPTEMBER 2021

AGENDA

Før corona

Med ladcykel og stofnet

Corona

En 'game changer'

Læring

Og post corona





Sundhed.dk på Folkemøde





PRESSEMØDE OM CORONAVIRUS

TIRSDAG PRÆSENTEREDE MYNDIGHEDERNE NYE TILTAG MOD SPREDNINGEN AF CORONAVIRUS



KL 20.30 Statsminister Mette Frederiksen holder pressemøde om coronaviruset i Danmark.

VideoKonsultation på sundhed.dk

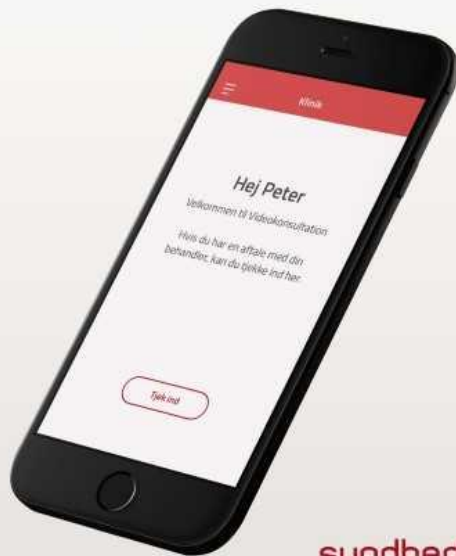
Mød din behandler
på mobilen



Find din
behandler

Fodterapeut
Fysioterapeut
Kiropraktor
Psykolog
Tandpleje

Sikkert log ind
med NemID

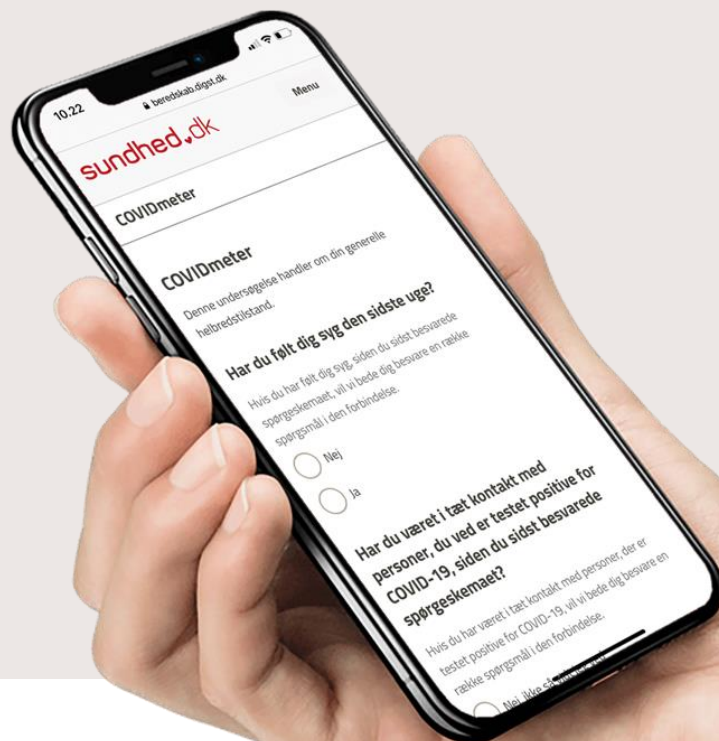


Start din samtale
med din behandler



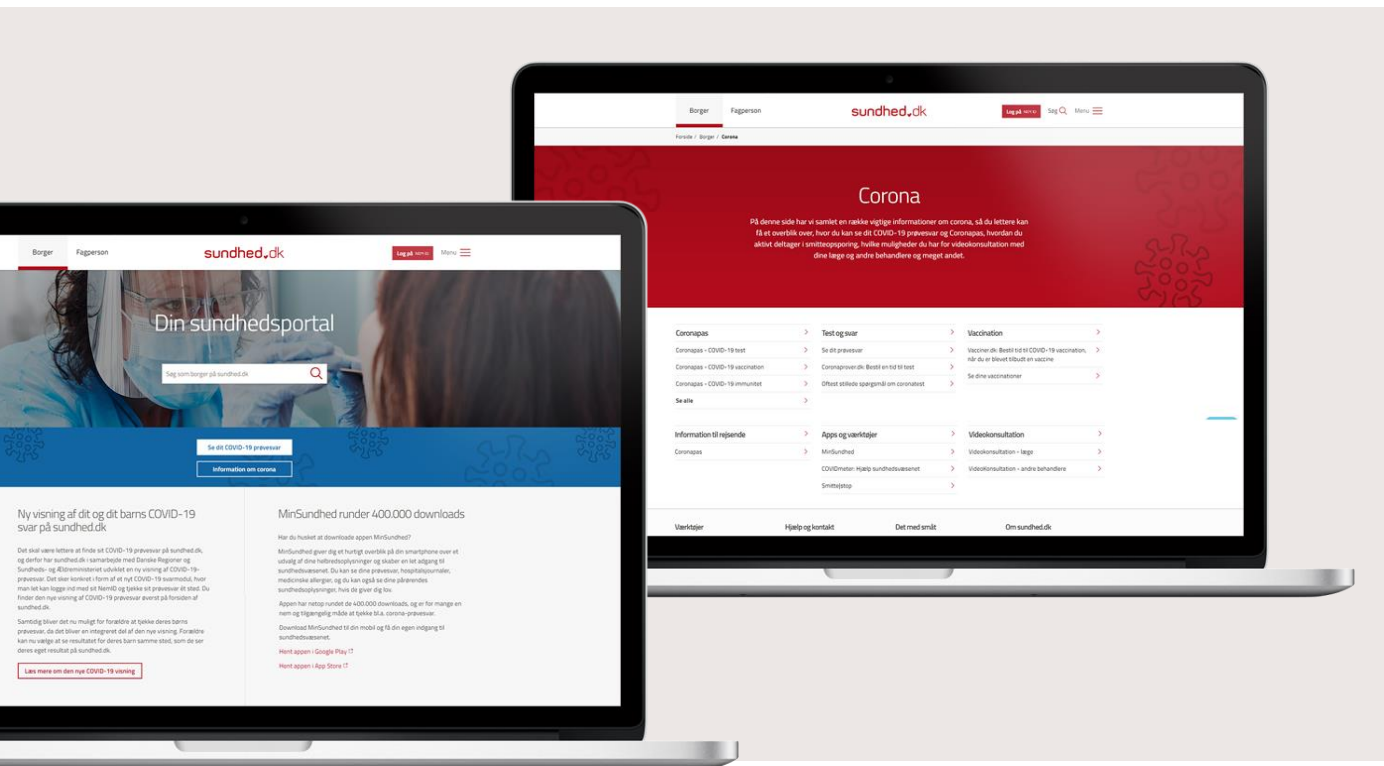
COVIDmeter

Et samarbejde med Statens Serum Institut



Et samarbejde med
Statens Serum Institut

Det vigtigste først – forside og temaside

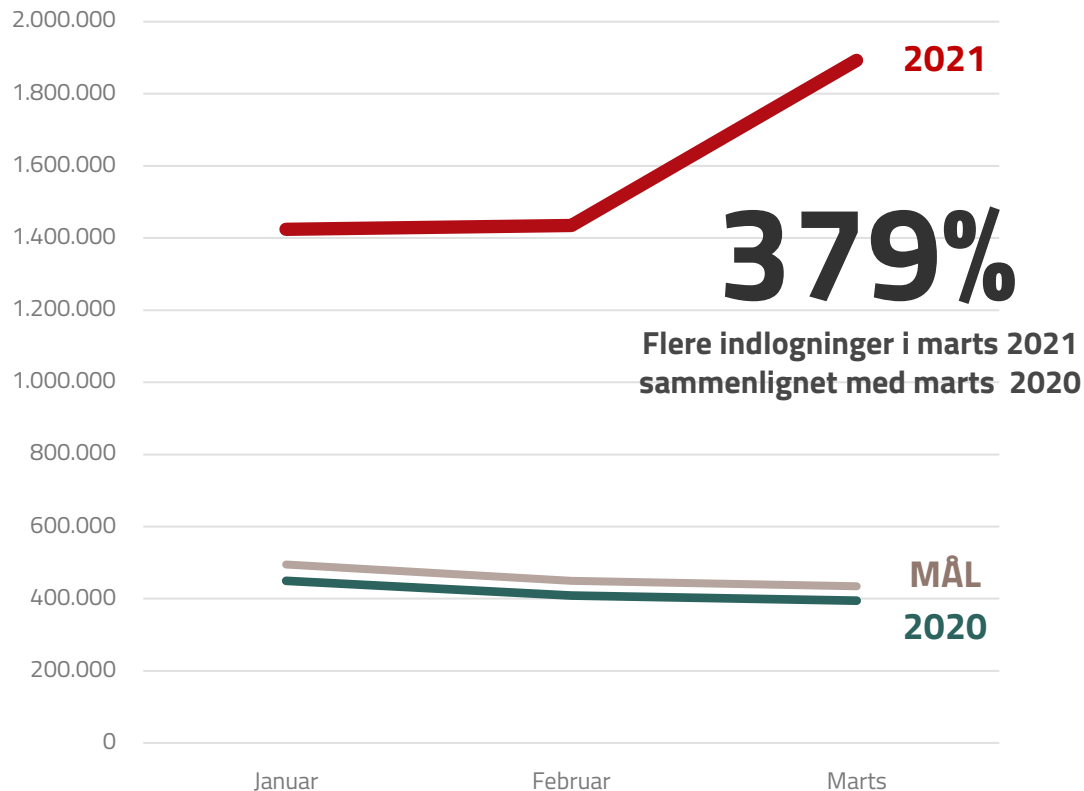


Coronapas – step by step

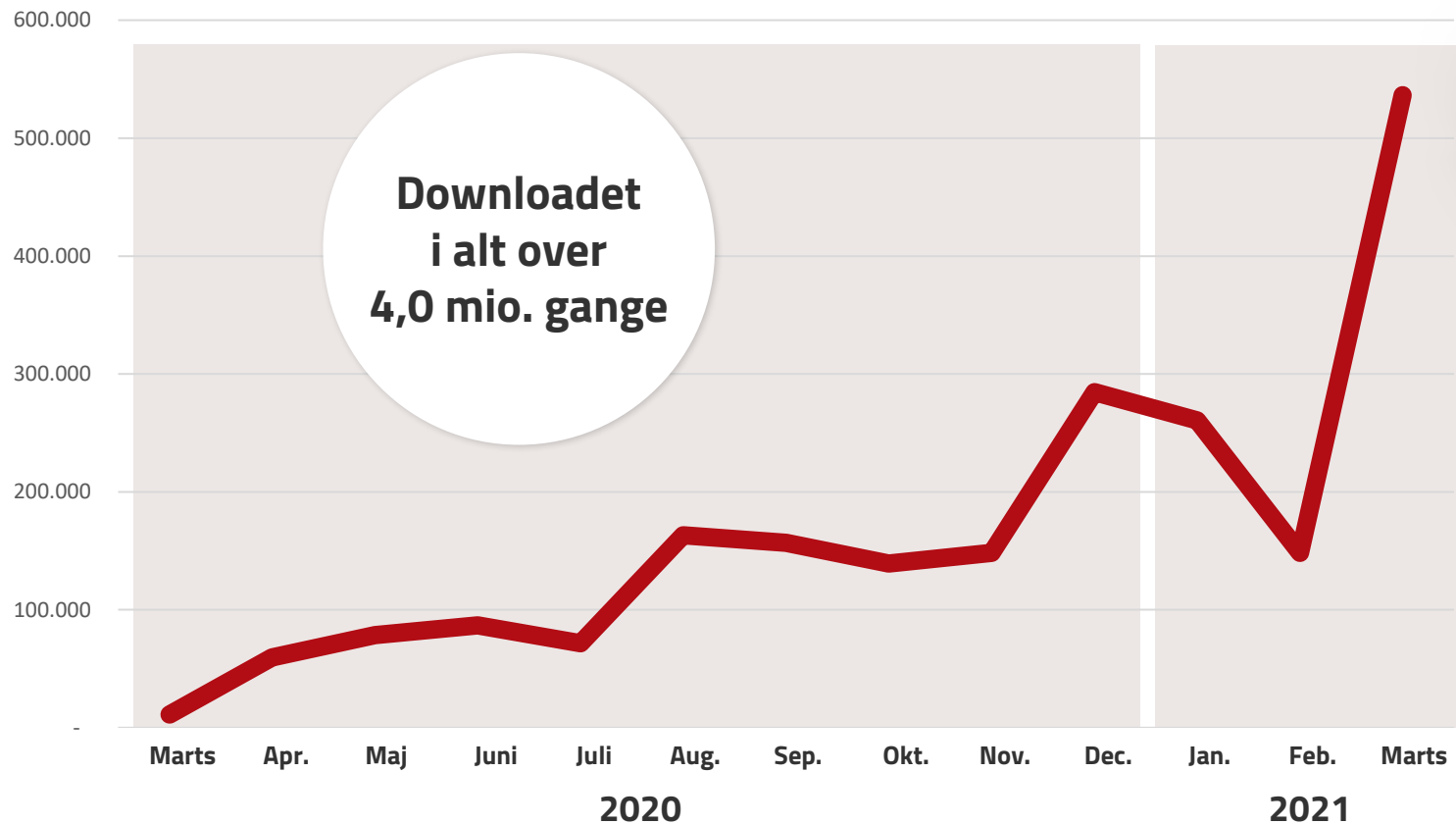
- **COVID-19-testsvar** – nem og hurtig adgang, direkte fra forsiden
- Adgang til COVID-19-testsvar, **børn/fuldmagtshavere**
- **Notifikationer** på COVID-19 Labsvar
- Behov for at kunne se coronapas for **test**, **immunitet** og **vaccination** i forbindelse med genåbning af samfundet



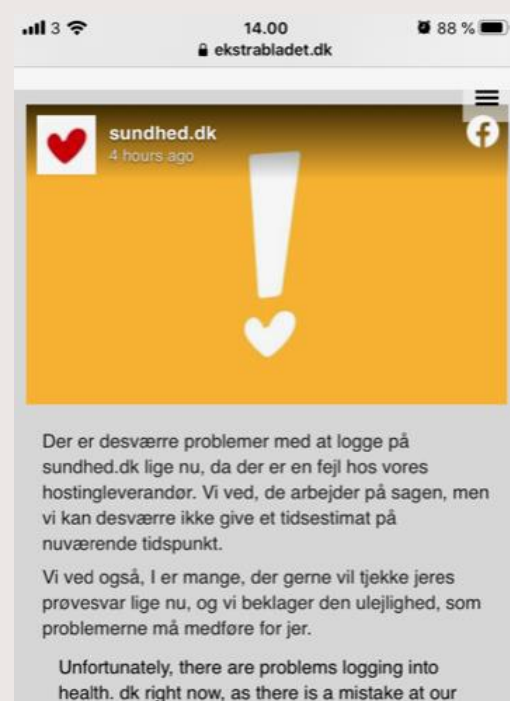
Antal månedlige indlogninger Borgere



Downloads om dagen af MinSundhed



Flere brugere & større belastning af systemerne



En organisation på overarbejde

- Udvidet serverkapacitet
- Etablering af TaskForce
- Etablering af beredskab
- Aflysning af ferie
- Vokseværk i supporten
- Chatbot



Brugersupporten i sundhed.dk

- **Selvstændig** organisatorisk **enhed**
- Fra **4 til 84 årsværk** under corona
- Support af covid-19 løsninger på **sundhed.dk** og i **MinSundhed**
- Support af **eksterne løsninger**:
 - coronaproever.dk
 - Vaccination.dk
 - Smittestop
 - Covidresults.dk
 - Coronapas-appen



HVAD KAN SUNDHED.DK HJÆLPE MED?

Brugersupporten i sundhed.dk supporterer nedenstående løsninger. Vi besvarer dog kun tekniske spørgsmål, og kan derfor ikke vejlede om regler og retningslinjer for test, vaccinationer, brug af coronapas og andet.

sundhed.dk Generel info om brug af portal og teknisk vejledning og fejlsøgning. Systemansvarlig: sundhed.dk 📞 www.sundhed.dk ☎ 44 22 20 80 ✉ info@sundhed.dk	Coronaprover.dk Generel info om brugen af siden samt teknisk vejledning og fejlsøgning. Systemansvarlig: Region Nordjylland 📞 www.coronaprover.dk ☎ 44 22 12 88 ✉ coronaproversupport@sundhed.dk
MinSundhed Generel info om brug af appen og teknisk vejledning og fejlsøgning. Systemansvarlig: sundhed.dk 📞 44 22 20 80 📞 www.sundhed.dk	Vaccination COVID-19 Generel info om brugen af siden samt teknisk vejledning og fejlsøgning. Systemansvarlig: Region Nordjylland 📞 www.vacciner.dk ☎ 44 22 07 27 ✉ vaccinersupport@sundhed.dk
CoronaPas Tekniske spørgsmål og fejl fx: Jeg er testet, men får ikke et pas? Hvor finder jeg mit coronapas? Coronapas uden NemID, fuldmagt. Systemansvarlig: sundhed.dk 📞 www.sundhed.dk/borger/min-side/corona/covidpas/ 📞 www.sundhed.dk/borger/min-side/corona/vaccinationspas/ ☎ 44 22 90 88 ✉ coronapassupport@sundhed.dk	smitte stop Generel info om brugen af appen samt teknisk vejledning og fejlsøgning. Systemansvarlig: STPS og SDS 📞 www.smittestop.dk ✉ smittestopsupport@sundhed.dk ☎ 44 22 45 45
CoronaPas print Bestilling af printet vaccinationspas: Til borgere uden NemID. Systemansvarlig: Trifork ☎ 44 22 77 74	Covidresults.dk Generel info om brugen af siden samt teknisk vejledning og fejlsøgning. Systemansvarlig: Region Nordjylland ☎ 32 42 04 42 ✉ covidresultssupport@sundhed.dk 📞 www.covidresults.dk

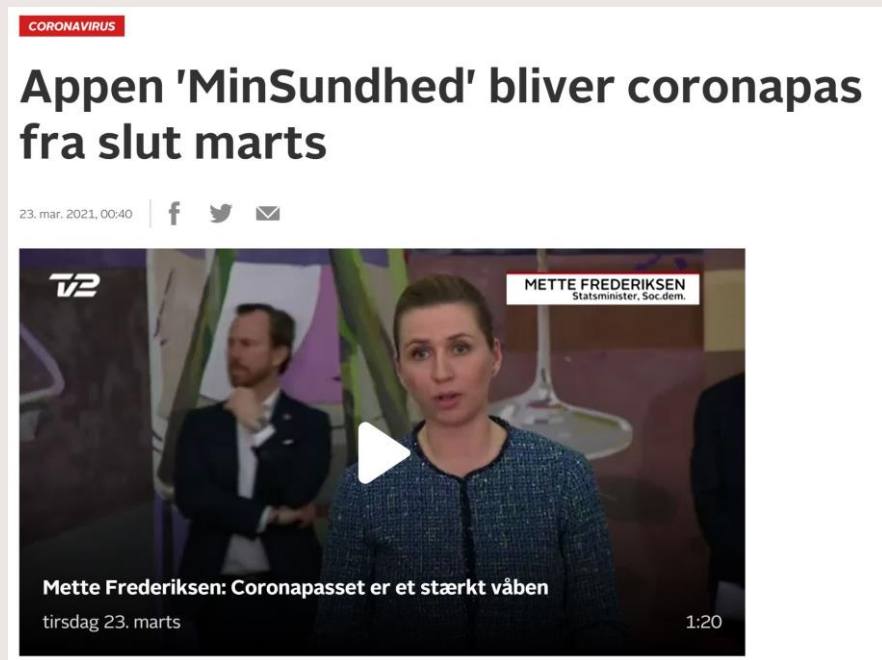
Kritisk rolle i genåbningen af samfundet

sundhed.dk og Minsundhed

"Coronapasset er et meget, meget stærkt våben og en beskyttelse af fællesskabet og det enkelte individ",

statsminister Mette Frederiksen (S)

pressemøde 23. marts 2021



Platforme gik ned efter pressemøde

- "Direktør er optimistisk"

COMPUTERWORLD CIO PREMIUM IT-JOB EKSPERTEN

FORSIDE DIGITALISERING FORRETNINGS SOFTWARE TOP 100 TELE & MOBIL PC'ER & HARDWARE



Min Sundhed-appen er nede: Danskerne vælter ind for at tjekke coronapas

Min Sundhed-appen oplever tekniske problemer, da brugerne vælter ind for at tjekke coronapasset. Det sker kort efter, at den samlede genåbningsplan er blevet præsenteret. Samtidig oplever frisørernes online bookingsystemer enormt pres.

23. marts 2021 kl. 09.59

✉ 🖨

DR NYHEDER DRTV DR LYD

SENESTE NYT INDLAND UDLAND PENGES POLITIK

Platforme gik ned, efter coronapas pludselig var blevet en del af genåbningsplan: Direktør er optimistisk

Statsministerens udmelding tog Sundhed.dk og Min Sundhed-app på sengen.



Direktørens gode råd

Sådan undgår vi systemoverbelastning

Sundhed.dk-direktør klar med tre gode råd til brug af dit coronapas

Coronapasset bliver fra tirsdag en forudsætningen for, at man kan deltage i genåbningen.



DANMARK GENÅBNER

Sådan undgår vi systemoverbelastning

1



Tjek kun sundhed.dk eller MinSundhed-appen, når du har brug for det

2



Tilmeld dig NemSMS og notikationer i MinSundhed – så kan du vente med at logge på til, du har fået besked om, at dit testsvar er klar

3



Download dit pas eller print det fra sundhed.dk

sundhed.dk

SMS

“Tåbeligt og besværgeligt. Jeg lader håret gro.” — Lene





OffDag



OP
Danmarks
om offentlig

Udvikling til brugerne under corona

- Lang tradition for indsamling af viden om brugerne
- Stort, internt kompetencecenter
- Brugerfokus i strategi og praksis
- Altid i dialog med brugerne

... vi kender vores brugere rigtig godt!

HAR **DU** EN MENING
OM SUNDHED.DK?



SÅ VIL VI GERNE HØRE DEN!

Vi lancerer nu det nye brugerpanel Sundhed.dk Panelet, hvor du som borger – eller sundhedsfaglig – har mulighed for at komme med dine input, når vi udvikler på vores indhold på sundhed.dk.

Læs mere om Sundhed.dk Panelet, og hvordan du tilmelder dig på sundhed.dk/info/panelet

sundhed.dk
PANELET

COVID-19

TEMA

Var dit første besøg på sundhed.dk i forbindelse med at tjekke dit COVID-19 prøvesvar?



Har du efterfølgende anvendt sundhed.dk til andet end at tjekke dit COVID-19 prøvesvar?



TILLID
3,46
3,49 i Q4

Tilliden til, at borgernes egne data opbevares sikkert er stabil. Med et stigende antal borgere, der anvender sundhed.dk, er det positivt, at tilliden ikke påvirkes negativt.

I Q1 svarer fx 82%, at de er meget enige eller enige i, at sundhed.dk sikrer dem værdifuld viden om symptomer, diagnoser, rettigheder og valgmuligheder.

VÆRDI
3,14
3,19 i Q4

Målsætning i strategien er 3,0

Det er et strategisk mål, at henholdsvis værdi og tillid skal score minimum 3. Spørgsmålene er udviklet af forskere med udgangspunkt i eHealth literacy, som handler om at borgerne skal være i stand til at finde, læse og handle på baggrund af den information, de kan finde online.



"Det er godt at have et sted, hvor jeg kan se mine prøvesvar"

"Sundhed.dk er et rodet foretagende, som det er vanskeligt at finde rundt i"

"Print er for kompliceret"



DET MENER BRUGERNE

KVARTALSVIS SURVEY Q1 - 2021

DELTAGERNE



60% kvinder

40% mænd

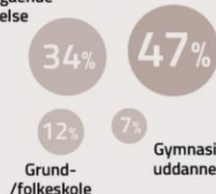


Alder



Kort videregående uddannelse

Mellem/lang videregående uddannelse



SUNDHED.DK PANELET

Seneste brugertestet var af National App-guide, her deltog 60 brugere fra Panelet.

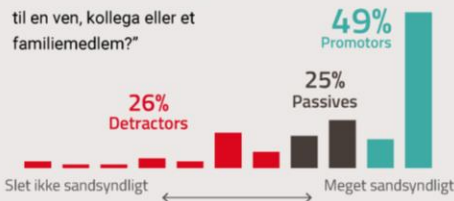
2.500 borgere
i Sundhed.dk Panelet
220 nye i Q1



ANBEFALING

"Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale sundhed.dk til en ven, kollega eller et familiemedlem?"

28 NET PROMOTOR SCORE
24 i Q4



Net Promoter Score (NPS) er et værktøj til at måle brugernes loyalitet. Det kan bruges til at forstå brugernes tilfredshed og måles ud fra ét spørgsmål.

Brugersupporten

Borgernes talerør



- **Afkoder hurtigt** mønstre i forhold til brug af løsninger og typen af henvendelser
- Videreformidler **brugernes udfordringer** og efterspørgsler
- **Stiller ændringsforslag** der kan gøre det nemmer og hurtigere for brugere at finde dét, de leder efter
- Arbejder **tæt sammen internt** med PO'ere- og forretningsudviklere samt kommunikationsfolk
- Er i **tæt dialog med vores parter**, når det gælder eksterne løsninger – giver feedback og stiller ændringsforslag på vegne af borgerne

Design og udvikling af coronapasset

- **Officielt udtryk** – tydeligt at det samlede offentlige Danmark står bag
- Designet med udgangspunkt i det **rødbedefarvet rejsepas** - genkendeligt og tryk for stort set alle borgere.
- **Udtryk og design** beror på erfaring og ekspertise internt samt viden om, hvordan vores løsninger bruges



sundhed.dk som organisation

– post corona

- Brugersupport – selvstændig enhed
- Drift og udvikling slås sammen – tæt samarbejde
- Tværgående teams skal sikre fokus på teknisk vedligehold og afvikling af teknisk gæld
- *In house* viden og løsningsejerskab - fra eksterne konsulenter til fastansættelser
- Fastholde tæt samarbejde med parter og andre interessenter





TAK FOR JERES TID

