

Kære Magnus Heunicke

På vegne af Sundhedsudvalget i Region Hovedstaden ønsker vi med denne henvendelse at rejse en bekymring for brugervenligheden på vacciner.dk samt antallet af udsendte invitationer set i lyset af tilrådeværende vacciner.

Henvendelsen udspringer af et meget betydeligt antal henvendelser, som vi har modtaget i den senere tid, men som også – i et antal, der skal tælles i tusinder på daglig basis – har ramt utallige dele af vores administrative organisation i Region Hovedstaden.

Som man har kunnet læse i dagspressen, oplever borgerne en række væsentlige udfordringer med den nationale bookingløsning, vacciner.dk. Vi er glade for, at der aktuelt arbejdes med en løsning, der kan vise første ledige vaccinationsforløb (1. + 2. stik) i de nærmeste vaccinationscentre. Det vil være en væsentlig forbedring, og det arbejde forventer vi prioriteres, så det hurtigt kommer borgerne til gode. Der udestår imidlertid fortsat en række øvrige forbedringer med henblik på at gøre vacciner.dk langt mere enkel, brugervenlig og moderne. Vi oplever blandt andet udfordringer med borgere, som møder op i god tro til vaccination, men som ikke har fået endeligt bekræftet vaccinationen. Samt borgere, der fejlagtigt har fået annulleret deres tidsbestilling.

Der er herudover behov for et løbende opdateret nationalt overblik over ledige tider, som kan tilgås uden forudgående log-in. Vi har – i mangel af bedre – forsøgt os med vores eget overblik på Region Hovedstadens hjemmeside. Informationen bør dog kunne tilgås på forsiden af vacciner.dk og bero på aktuelle optællinger i selve systemet.

Vores anden store bekymring handler om antallet af udsendte invitationer. Fra vaccinationsindsatsen start har der været en væsentlig ubalance mellem antal tilgængelige vacciner og udsendte invitationer. Resultatet har været et stort antal borgere og pårørende, som har oplevet at måtte gå forgæves igen og

igen, når de forsøgte at bestille tid. Der er af samme årsag borgere, som har fået invitation i første del af januar, men som stadigvæk ikke er vaccinerede.

Til trods for dette fik vi i sidste uge udmelding om, at der på ny var udsendt et meget væsentligt antal nye invitationer til borgere i Hovedstaden – og langt udover, hvad man i staten forventer at have doser til at kunne håndtere af nye 1. vaccinationer i de kommende uger.

Konsekvenserne af det væsentlige 'gap' mellem inviterede og vacciner fører til helt forståelige frustrationer hos borgerne. Og hvad værre er: Det risikerer at ramme nogle af de svageste målgrupper hårdest, fordi borgere uden NemID modtager invitationer med posten – og derfor med en forsinkelse ift. borgere, der modtager invitationen i eBoks. Herudover skal borgere uden NemID booke tid via vores bookingtelefon, som aktuelt flyder over med henvendelser, bl.a. frustrationer over og spørgsmål til ledige tider og tidsbestillinger for dem, som har NemID, men som alligevel ikke lykkes med at få bestilt en tid. Selvom vi løbende har oprustet med ekstra mandskab til at bemande bookingtelefonen, har der på denne baggrund desværre været eksempler på lange ventetider – og borgere, som på denne baggrund har opgivet at komme igennem.

Udover vores bekymringer for de urimelige vilkår, som vi pt. byder borgerne, gør de hidtidige erfaringer os bekymrede for, om vi er stærkt nok rustet til, at vi, forhåbentlig inden længe, skal kunne håndtere et langt større antal daglige vaccinationer – eller om udfordringerne vil betyde, at udrulningen af vaccinationsindsatsen forsinkes. Endelig er vi, som anført, stærkt bekymrede for, hvordan vi stiller de mest sårbare borgere, som vi i virkeligheden ønsker at prioritere højest.

Vi mener, kort sagt, at det skal være let og tilgængeligt at booke en vaccinetid og blive vaccineret, når man har modtaget en invitation hertil. Vi håber derfor på din imødekommenhed ift. at få prioriteret og håndteret de ovenfor rejste problemstillinger hurtigst muligt.

Med venlig hilsen

Christoffer Buster Reinhardt
Formand
Sundhedsudvalget
Region Hovedstaden

Leila Lindén
Næstformand
Sundhedsudvalget
Region Hovedstaden