

NOTAT

Til: FU

Telefon 38 66 50 00
Direkte 38 66 51 14
Mail kommunikation@regionh.dk**Web** www.regionh.dk

CVR/SE-nr: 29190623

Dato: 1. april 2014

Evaluering af 1813-kampagnen og udvikling af 1813.dk

I forbindelse med etableringen af et enstrengt og visiteret akutsystem vedtog regionsrådet en kampagne for at oplyse borgerne om ændringer i akuthjælpen. Nedenfor gennemgås kampagnens resultater og en plan for udvikling af 1813.dk

Kampagneperiode og anvendte kanaler

Kampagnen kørte fra 25. november og indtil 15. februar - de sidste to uger på lavt blus. Der blev anvendt en lang række kommunikationskanaler for at komme bredt ud til hovedstadsregionens borgere:

Tv (Lorry og TV2/Bornholm), husstandsomdelt pjece, biografer, aviser, online-annoncering, radio, outdoor-plakater, film i S-tog, apoteker og Info-TV samt plakater, roll-ups og info-kort til hospitalerne. Desuden er der sendt plakater, foldere og merchandise til skoler, børnehaver, plejehjem, idrætscentre m.fl.

Kampagnens mål

Målet for RING 1813-kampagnen var, at 65 % af borgerne kender 1813-nummeret, og at 40 % ved, at de skal ringe 1813 dels for at få hjælp uden for egen læges åbningstid og dels for at komme på en akutmodtagelse/akutklinik. Derudover var det et kommunikationsmål, at kampagnen ikke måtte skabe forvirring om, hvornår borgerne skal ringe henholdsvis 1813 og 112.

Stort kendskab til 1813 og anvendelse af nummeret

Mediebureauet OMD har målt borgernes kendskab til 1813/akuthjælpen i kampagneperioden. Målingen viser et stort kendskab til 1813 og det ny akutsystem.

Før kampagnen havde 59 % af borgerne hørt om akuttelefonen, og 17 % kunne huske 1813-nummeret. Nu har næsten alle borgere hørt om 1813, og da kampagnen toppede, viste målingen, at 8 á 10 borgere kunne 1813-nummeret udenad. Langt de fleste borgere ved også, hvornår, de skal ringe 1813 og 112:

- 79 % vil ringe 1813 for at få lægehjælp uden for egen læges åbningstid
- 69 % vil ringe 1813 for at komme på en akutmodtagelse/akutklinik
- 74 % vil ringe 1813 ved pludselig, ikke-livstruende skade
- 88 % vil ringe 112 ved pludselig, livstruende skade, mens 4 % vil ringe 1813

1813.dk

1813.dk er en såkaldt redirect-adresse, som leder brugeren ind på regionens hjemmeside i samme sektion som regionens øvrige akuttilbud. Indholdet på siden blev ændret, da 1813 ved årsskiftet 2013/2014 gik fra at være en rendyrket rådgiv-

ningstelefon til også at have en visitationsfunktion.

Fra nytår til 28. marts har der været 63.173 besøg på 1813.dk, som dermed er den mest besøgte side på regionens hjemmeside i perioden. Det stiller krav til indholdet på siden, men først og fremmest skal siden fremstå meget enkel, brugervenlig og overskuelig.

Siden er løbende blevet udviklet i perioden. De væsentligste ændringer er:

- Link til Patienthåndbogen.dk's sider om akut sygdom (regionen er medarbejder af sitet). Formålet er at få relevante borgere til at vælge egenomsorg frem for telefonisk rådgivning
- Link til Apoteket.dk's side om døgnåbne apoteker i regionen
- Information om muligheden for at sms'e sin skade til 1813 (nyt tiltag)
- Information om klagemulighed
- "Støvsugning" af landets øvrige lægevagtsider for at sikre, at der ikke er overset indhold relevant indhold.

Der er planlagt yderligere optimering af 1813.dk:

- Indholdet på 1813.dk omstruktureres, så indgangssiden bliver en liste over indholdet. Dette for at skabe mere overskuelighed, som er afgørende for denne side.
- Flg. pointer prioriteres:
 - o Du kan få en tid på en akutmodtagelse via 1813
 - o Du skal ringe, hvis du er kommet til skade eller er blevet pludseligt syg uden for din egen læges åbningstid
 - o Du skal ringe 112 ved livstruende akut sygdom eller skade
 - o 1813 kan udstede recepter relateret til akutbehandling
 - o Det er gratis at ringe
- Der etableres en nyhedsliste, så der kan publiceres nyheder om 1813 og akutmodtagelserne/-klinikkerne.

Når 1813.dk er omstruktureret, bliver siden brugertestet af en ekstern leverandør.

Telefonvelkomsten hos 1813 skal henvise til 1813.dk i et forsøg på at få relevante 1813-brugere til i stedet at vælge egenomsorg.

Justering af uhensigtsmæssig brug af 1813

Der kan blive behov for at søge at justere borgernes adfærd i brugen af Akuttelefonen senere på året. F.eks. bør servicen ikke bruges til receptfornyelse.

Der påtænkes en indsats målrettet børnefamilier, ældre og andre delmålgrupper, der især benytter regionens akuttilbud.