



SUNDHEDSSTYRELSEN

Særligt målrettede vaccinationsindsatser

Indsatser planlagt og udført i et samarbejde mellem virksomheder, boligorganisationer, uddannelsesinstitutioner, civilsamfund, kommuner, regioner og nationale myndigheder



Sundhed for alle ♥ + ●

Særligt målrettede vaccinationsindsatser

© Sundhedsstyrelsen 2022

Udgivelsen kan frit refereres med tydelig kildeangivelse.

Udgiver:

Sundhedsstyrelsen

Islands Brygge 67

2300 København S

www.sst.dk

Elektronisk ISBN: 978-87-7014-435-3

Udarbejdet af Rambøll for Sundhedsstyrelsen

Version: 1.0

Versionsdato: 10. marts 2022

Design og layout: Sundhedsstyrelsen

Fotos: Troels Heien for Sundhedsstyrelsen, Salling Group, Danish Crown, Fonden For Socialt Ansvar og Københavns Kommune. Foto på side 101 af Lars Horn/Baghuset Pressefoto for Aalborg Kommune.

Indholdsfortegnelse

4	Forord
6	1. Indledning
8	2. Centrale virkemidler
14	3. Baggrund for særligt målrettede vaccinationsindsatser
20	4. Kommunernes kommunikation om COVID-19-vaccination
28	5. Sundhedsfagliges dialog med borgere
36	6. Hotlines sikrer borgerne viden om COVID-19-vaccination
42	7. Myndighedernes samarbejde med civilsamfundet
54	8. Arbejdspladsens inddragelse i COVID-19-vaccination
60	9. Uddannelsesinstitutioner spreder viden om COVID-19-vaccination
68	10. Viden om COVID-19-vaccination til unge mellem 12-15 år
72	11. Trossamfundets betydning
78	12. Formidling i samarbejde med landsdækkende organisationer
84	13. Betydningen af boligselskabernes opbakning
90	14. Vaccinationstilbud i samarbejde med detailbranchen
96	15. Myndighedssamarbejdet i lyset af COVID-19
100	16. Design og datagrundlag

Forord

Social ulighed i sundhed er velkendt og veldokumenteret, og COVID-19 pandemien fungerede som et forstørrelsesglas på de udfordringer og uligheder, der i forvejen eksisterer på sundhedsområdet. Allerede i begyndelsen af epidemien blev det klart, at der var ulighed i hvem der blev smittet blandt andet på grund af job- og boligforhold.

Vaccinen mod COVID-19 blev det væsentligste instrument i forhold til at få kontrol med epidemien og få beskyttet dem der er i risiko for alvorlig sygdom. Men i den storstilede vaccinationsindsats blev det hurtigt tydeligt, at den høje tilslutning til vaccination i befolkningen var ulige fordelt. Der var således områder i Danmark og visse befolkningsgrupper, hvor tilslutningen til vaccination var markant lavere end i resten af befolkningen. En sådan ulighed bidrager til en ulige forekomst af sygdom.

For at få tilbuddet om vaccination ud til alle var der behov for en anden og mere målrettet indsats tilrettelagt i et samarbejde mellem et bredt netværk af forskere, myndigheder og aktører i civilsamfundet.

Der var behov for at målrette kommunikationen i form og indhold, ligesom der var behov for at arbejde tæt sammen med frivillige foreninger, boligforeninger og kommuner for at få sundhedsfaglig informationen ud til borgerne. Der var behov for at etablere let tilgængelige vaccinationssteder tættere på borgernes bopæl og uden forudgående tidsbestilling. Der var også behov for at arbejde med mange forskellige initiativer for at mobilisere borgerne i lokalområdet til at tage stilling til vaccination. Der blev også gjort erfaringer med indsatser på virksomheder, på uddannelsesinstitutioner, i moskeer og i butikker.

Det centrale var både, at det skulle være så let som muligt at blive vaccineret og at information om vaccination skulle formidles i et let forståeligt sprog og af nogle personer som borgerne havde tillid til.

Erfaringerne fra en række af disse indsatser præsenteres i denne rapport. Det er vigtigt, at vi lærer af det der virkede og de erfaringer vi gjorde under vaccinationsindsatsen. Det er erfaringer vi kan og skal bringe videre i fremtidige sundhedsindsatser. Vi ved, at der er ulighed i dækningen i børnevaccinationsprogrammerne, i screeningsprogrammerne, i deltagelsen i børneundersøgelse og i brug af andre forebyggelsestilbud. Vi ved også, at der er stor forskel i borgernes forståelse for sundhedsvæsenet og kendskabet til de tilbud der er i forhold til forebyggelse, behandling og rehabilitering.

Hvis vi skal lykkes med at mindske uligheden i sundhed, skal vi sikre, at tilgængeligheden til sundhedstilbud bliver så let som muligt og vi skal sikre et tættere samarbejde på tværs af alle aktører med respekt for forskellene i befolkningens livsvilkår og adfærd. Lad os bruge erfaringer fra vaccinationsindsatsen til at sikre sundhed for alle.

Stor tak til alle der har bidraget til særligt målrettede vaccinationsindsatser og tak til jer der har bidraget med gode eksempler til denne erfaringsopsamling.



Helene Bilsted Probst
Vicedirektør
Sundhedsstyrelsen

1

Indledning

1. Indledning

Denne rapport er en erfaringsopsamling om en række særligt målrettede vaccinationsindsatser, som har haft til formål at øge vaccinationstilslutningen i udvalgte områder og blandt udvalgte målgrupper, hvor tilslutningen til COVID-19-vaccination har været lavere end i resten af befolkningen. Erfaringsindsamlingen er gennemført og beskrevet af Rambøll Management Consulting på vegne af Sundhedsstyrelsen.

Formålet med erfaringsopsamlingen er at indsamle viden om særligt virksomme indsatser, og hvordan indsatserne er udviklet, organiseret og implementeret. Erfaringsopsamlingen skal bruges fremadrettet i arbejdet med COVID-19 og andre smitsomme sygdomme, men også til generelt at nå bredere ud med sundhedsfremmende og -forebyggende indsatsatser.

Erfaringsopsamlingen består af 19 indsatser udført af forskellige samfundsaktører, herunder virksomheder, boligorganisationer, uddannelsesinstitutioner, civilsamfundsaktører og myndighedsaktører. Indsatserne er udvalgt med henblik på at få opsamlet erfaringer fra forskellige artede indsatser, der hver især repræsenterer målrettede indsatser for COVID-19-vaccination. Andre kommuner, regioner og civilsamfundsaktører har ligeledes bidraget til indsatsen, men i denne erfaringsopsamling er casene strategisk udvalgt for at få en forskelligartet erfaringsopsamling, der kan blive genstand for læring i fremtidige sundhedsindsatser.

Erfaringsopsamlingen fokuserer på at beskrive den oplevede virkning, centrale erfaringer og gode råd fra de forskellige indsatser.

Derudover belyser erfaringsopsamlingen, hvordan indsatsernes virkemidler kan anvendes i fremtidige sundhedsfremmende og -forebyggende indsatser.

I erfaringsindsamlingen vil du kunne finde indsatser, som belyser:

- Kommunernes kommunikation om COVID-19-vaccination
- Sundhedsfaglig dialog med borgere
- Hotlines sikrer borgerne viden om COVID-19-vaccination
- Myndighedernes samarbejde med civilsamfundet
- Arbejdspladsens inddragelse i COVID-19-vaccination
- Uddannelsesinstitutioner spreder viden om COVID-19-vaccination
- Viden om COVID-19-vaccination til unge mellem 12-15 år
- Trossamfundets betydning
- Formidling i samarbejde med landsdækkende organisationer
- Betydningen af boligselskabernes opbakning
- Vaccinationstilbud i samarbejde med detailbranchen
- Myndighedssamarbejdet i lyset af COVID-19.

Erfaringsopsamlingen bygger på kvalitative interviews gennemført med centrale ledere, medarbejdere og frivillige fra de enkelte indsatser i perioden fra den 5. november 2021 til den 10. december 2021. Interviewene er gennemført med fokus på at indsamle dybdegående beskrivelser af indsatserne, og at få et indblik i de drivkræfter, udfordringer og erfaringer, der knytter sig til indsatserne. Læs mere om metode under design og datagrundlag.

2

Centrale virkemidler



2. Centrale virkemidler

På tværs af de forskellige indsatser er der identificeret en række centrale virkemidler til, hvordan virksomheder, myndigheder, boligorganisationer, civilsamfund og uddannelsesinstitutioner kan understøtte tilslutningen til sundhedsfremmende og -forebyggende indsats i Danmark. Denne tværgående opsamling beskriver de virkemidler, som har været gennemgående på tværs af de enkelte indsatser. Det er forhåbningen, at de enkelte virkemidler kan inspirere fremtidige sundhedsindsatser og imødegå nogle af de barrierer, der kan opstå i forbindelse med at deltage i sundhedsfremmende og -forebyggende indsatser, eksempelvis tilbuddet om COVID-19-vaccination.

Den tværgående opsamling peger på nedenstående fem virkemidler: Tillidspersoner, tilgængelighed, information, sprog og kulturel forståelse samt samarbejde med private virksomheder og civilsamfundet.

Tillidspersoner – sikre tillid og legitimitet

Tillidspersoner bør inddrages i samarbejdet om udbredelse af information om COVID-19-vaccination og understøttelse af vaccinationstilslutningen, fordi borgere nærer tillid til eller kan spejle sig i disse – eksempelvis civilsamfundsaktører, arbejdspladsen, lokale organisationer eller sundhedsfagligt personale.

Flere af de beskrevne indsatser henvender sig til borgere med etnisk minoritetsbaggrund eller borgere bosat i udsatte boligområder. Nogle af borgerne i disse målgrupper har en lavere grad af tillid til myndighederne, hvilket kan resultere i, at borgerne tvivler på budskaberne i de officielle informationskampanjer eller slet ikke hører om de enkelte sundhedsindsatser, som eksempelvis vaccinationstilbud.

I de tilfælde har tillidspersoner kunnet bidrage med en stærk tillidsrelation, som er særlig vigtig for at sikre, at budskabet når ud til målgruppen og bliver godt modtaget. Tilliden til udvalgte personer opleves enten at komme på baggrund af deres position i lokalsamfundet, som eksempelvis bydelsmødre (side 46). Det kan også være på baggrund af deres rolle som civilsamfundsaktører med en uafhængig position i samfundet og en stærk faglig indsigt i målgruppen, som eksempelvis Dansk Flygtningehjælp (side 38). Særligt blandt borgere med minoritetsbaggrund og unge har tillidspersoner

været de, som målgruppen har kunne spejle sig i – enten på grund af lignende kulturel baggrund eller alder. Tillidspersoner som rollemønstre har skabt mulighed for en tillidsrelation, som eksempelvis hos netværket af læger med minoritetsbaggrund (side 30) eller hos sundhedsfaglige fra Sundhedsdialog-korpset (side 33).

I flere af indsatserne har tillidspersoner skabt kontakt til udvalgte målgrupper, der er svære at nå for myndighederne. Ved hjælp af tillidspersoner er det i flere af indsatserne lykkedes at indgå i dialog med borgerne og udbrede informationen og skabe legitimitet om budskabet.

Tilgængelighed – mere end lange åbningstider

For at øge tilslutningen til COVID-19-vaccination er det nødvendigt at sikre en høj tilgængelighed for borgerne, eksempelvis ved at fjerne de praktiske barrierer, som borgerne oplever i forbindelse med vaccination, og ved at skabe tryghed gennem ledsagelse til vaccinationsindsatsen.

Til trods for målrettede informationsindsatser og lokale vaccinationssteder med lange åbningstider oplevede en gruppe af borgere fortsat en række barrierer i forbindelse med at deltage i vaccinationstilbuddet. For en række sårbare borgere med enten fysiske eller psykiske udfordringer, eksempelvis ældre borgere eller borgere med angst, har det at skulle møde op på et vaccinationssted, hvor de ikke kender personalet eller omgivelserne, været en stor barriere. I de tilfælde er det vigtigt at skabe tryghed hos borgerne. Her er der under flere indsatser anvendt ledsagere, der følger borgere til og fra vaccinationsstedet eller tryghedspersonale på vaccinationscenteret, som borgerne kan henvende sig til, hvis de oplever utryghed. Disse hjælpemidler har eksempelvis Røde Kors (side 44) forsøgt at implementere som en del af deres vaccinationsindsats.

For en anden gruppe borgere handler tilgængelighed i højere grad om at fjerne de praktiske barrierer, de oplever i forbindelse med deltagelse i vaccinationstilbud. Her opleves det i flere af indsatserne, at det har haft betydning for, om man lader sig vaccinere, hvor stort behov der er for planlægning og digitale evner. Det har særligt handlet om muligheden for at blive vaccineret uden tidsbestilling og kunne blive vaccineret, hvor man som borger

har sin daglige gang enten på arbejdspladsen eller uddannelsesinstitutionen. I den forbindelse har det været vigtigt, at uddannelsesinstitutioner og arbejdspladser har bakket op om muligheden for vaccination, blandt andet ved at deltagelsen kunne gøres i den betalte arbejdstid eller uden fravær fra undervisningen.

Ligeledes har det været centralt for tilgængeligheden, at det har været muligt for borgerne at blive vaccineret umiddelbart i forlængelse af en informationsindsats for derved at understøtte borgernes mulighed for at handle på de informationer, de har modtaget, som de eksempelvis har gjort på SOSU Hovedstaden (side 62) og Danish Crown (side 58).

Informationsindsatser – tilpas til borgernes daglige informationsvaner

En effektiv informationskampagne til målgruppen er, når afsenderen tager udgangspunkt i, hvor og hvordan borgerne modtager deres information. Derfor bør udviklingen og gennemførelsen af informationsindsatser om COVID-19-vaccination foregå via målgruppens platforme.

På tværs af indsats er det erfaringen, at der er brug for målrettede informationsindsatser, der har fokus på, hvilke kommunikationsplatforme og kommunikationsstile der skaber synlighed og opfordrer til handling hos de forskellige målgrupper. Samtidig er det vigtigt at inddrage organisationer eller professionelle med kendskab til målgrupperne i udviklingen af informationsindsatser og -materiale. De kan sikre større anvendelighed for målgruppe og agere som medafsendere, hvilket skaber højere legitimitet, som de eksempelvis har gjort hos Det Muslimske Trossamfund (side 74).

En anden erfaring er, at specielt unge og borgere med minoritetsbaggrund ikke gør brug af kommunikationskanaler, som offentlige myndigheder normalt anvender. Det kan være på grund af sproglige barrierer, manglende tillid til myndighederne, eller at de ikke bruger kanalerne i dagligdagen. Her er det vigtigt, at myndighederne møder borgerne dér, hvor de modtager information, for sikre, at de får budskabet. Det kan være på WhatsApp eller andre sociale medier, som de erfarede i Brøndby Kommune (side 22). Det er ligeledes vigtigt at tilpasse kommunikationsstilen, så budskabet er forståeligt. Særligt unge er vant til at modtage information i et personligt sprog, som er målrettet deres specifikke

informationsbehov, hvorfor de søger uden om informationsindsatser med et formelt sprog og generelt budskab.

For socialt udsatte borgere har det stor betydning, at der er kort tid mellem informationen og muligheden for at blive vaccineret. I de tilfælde har brugen af direkte kommunikation til borgerne via SMS'er eller opkald med viden om, hvornår borgerne kan blive vaccineret, været effektiv – som forsøgt i Brøndby Kommune (side 22) og Aarhus Kommune (side 25). Det har gjort det muligt for flere borgere at handle på informationen, da det for mange socialt udsatte borgere er udfordrende at planlægge flere dage i forvejen.

Sprog- og kulturforståelse – begræns de sproglige barrierer og forstå kulturen

For nogle borgere med minoritetsbaggrund beror deltagelse i forebyggende indsats som COVID-19-vaccination på inddragelse af organisationer eller personer med en sproglig og kulturel forståelse af målgruppen. Inddragelsen vil mindske de sproglige barrierer og imødegå kulturelle misforståelser.

Blandt nogle borgere, herunder borgere med etnisk minoritetsbaggrund, har COVID-19-vaccination været forbundet med en række myter og bekymringer. Det kan eksempelvis være om, hvorvidt COVID-19 vaccinerne indeholder spor af svinekød, eller om vaccinerne skader fertiliteten. Samtidig betyder vaccinationsindsatsens kompleksitet, at informationsindsatser uden kulturel forståelse kan give anledning til misforståelser hos modtageren. I de tilfælde har organisationer eller personer med kulturel forståelse af målgruppen understøttet vaccinationsindsatsen ved at afmystificere myter og bidrage med viden om, hvordan den kulturelle tilgang bedst imødekommes. Det har blandt andet været tilfældet i Sundhedsstyrelsens samarbejde med en række muslimske organisationer om udviklingen af informationsmateriale og indsats målrettet borgere med minoritetsbaggrund (side 74).

På tværs af de enkelte indsats er det en central erfaring, at der blandt borgere med minoritetsbaggrund eller lavtuddannet udenlandsk arbejdskraft er en andel, som har begrænsede dansk kundskaber. For denne målgruppe har det haft stor betydning at kunne modtage information på deres modersmål, da det kan være forbundet med sproglige udfordringer at forstå de officielle informations-

kampagner, særligt i sundhedsindsatser med høj kompleksitet. Her viser det sig, at information på borgernes modersmål kan være et særligt effektivt middel for at nå ud til målgruppen, særligt hvis den kan gives mundtligt for herved at imødekomme den orale kultur, der findes inden for en række kulturer. Det har været en tilgang, som har været anvendt på Dansk Flygtningehjælps Corona-hotline (side 36).

Private virksomheder og civilsamfundet – en stærk samarbejdspartner

I sundhedsfremmende og -forebyggende indsatser som vaccinationsindsatsen mod COVID-19 kan myndigheder drage stor nytte af et samarbejde med private virksomheder og særligt civilsamfundsaktører, da de kan bidrage med målgruppekendskab, faglige kompetencer og organisatoriske kræfter, som kan styrke de enkelte indsatsers gennemførelse.

COVID-19-vaccinationsindsatsen har været forbundet med en ulighed på tværs af udvalgte geografiske områder eller samfundsgrupper. Etablering af kendskab og kontakt kræver både netværk og indsigt i den enkelte målgruppe, hvorfor det kan være udfordrende for centrale myndigheder at sikre udbredelsen af en vaccinationsindsats i nødvendigt omfang.

I de tilfælde har de private virksomheder og civilsamfundsaktører kunnet bidrage med begge dele. Større landsdækkende paraplyorganisationer som DGI (side 80) og Danmarks Almene Boliger (BL) (side 86) har hurtigt og præcist kunnet aktivere en udvalgt målgruppe gennem etablerede nyhedsbreve og hjemmesider, hvilket har sikret en hurtig deling af relevant informationsmateriale.

Detailvirksomheden Salling Group har med én landsdækkende butikskæde og en stor berøring med danskernes dagligdag hurtigt kunnet bidrage med et organisatorisk setup, som sikrer vaccineudrulning tæt på den enkelte dansker (side 92). Samtidig har en række civilsamfundsaktører, som eksempelvis Fonden for Socialt Ansvar (side 46) og Røde Kors (side 44), kunnet bidrage med stærke faglige kompetencer og indblik i udvalgte befolkningsgrupper, som har været betydende for, at de enkelte vaccinationsindsatser lokalt har været velfungerende.



Erfaringer fra andre lande i Europa

De virkemidler, der er erfaringen fra særligt målrettede vaccinationsindsatser i Danmark, er også hovedbudskaberne fra ECDC's afdækning af COVID-19 indsatser i Europa¹. ECDC's rapport om europæiske landes erfaringer fremhæver forståelse af lokale bekymringer og overbevisninger om vaccination som centralt for myndighedernes indsatser. De målrettede vaccinationsindsatser i områder med mange ikke-vaccinerede skal bygge på dialog, og især sundhedsfaglige personer spiller en stor rolle. Let adgang og accept er nøglen til at få flere borgere vaccineret. Accepten kommer blandt andet ved målrettet risikokommunikation, der helt overordnet har tillid som et gennemgående og centralt tema.

3

Baggrund for særligt målrettede vaccinationsindsatser



Baggrund for særligt målrettede vaccinationsindsatser

I dette afsnit redegøres for fundamentet for og udviklingen af særligt målrettede vaccinationsindsatser. Indsatserne er planlagt og udført i et samarbejde mellem virksomheder, uddannelsesinstitutioner, boligorganisationer, civilsamfund, kommuner, regioner og nationale myndigheder. I dette arbejde har Sundhedsstyrelsen taget udgangspunkt i opdateret viden, robuste data og etableret faglig konsensus. Der er hentet international inspiration fra andre lande og fra Verdenssundhedsorganisationen (WHO). Derudover trækker arbejdet på erfaringer fra sammenlignelige indsatser på sundhedsområdet i Danmark. Sluttelig er der inddraget relevante eksperter og nationale, regionale og lokale myndigheder samt civilsamfundet i indsamlingen af viden om virkningsfulde indsatser.

Den nationale vaccinationsudrulning

Udrulningen af vaccinationsindsatsen mod COVID-19 i Danmark begyndte den 27. december 2020. Vaccinationsprogrammet har primært haft til formål at reducere alvorlig sygdom og død som følge af COVID-19. Da det ikke var muligt at vaccinere alle borgere på samme tid, er forskellige målgrupper gradvist blevet tilbudt vaccination.

På nationalt niveau har Sundhedsstyrelsen haft ansvaret for strategien i tæt samarbejde med Sundhedsministeriet, Statens Serum Institut, Lægemiddelstyrelsen og Sundhedsdatastyrelsen samt regionerne, Danske Regioner, kommunerne og KL. Regionerne har haft ansvaret for at gennemføre vaccinationsindsatsen i praksis. Kommunerne har spillet en central rolle i at sikre støtte til borgerne, blandt andet ved at hjælpe dem med tidsbestilling og praktiske udfordringer såsom transport til vaccinationsstedet eller visitation til vaccination i eget hjem. Kommunerne har hjulpet med at identificere lokale vaccinationssteder til udkørende enheder, hvor der er behov for en decentral vaccinationsenhed. Kommunerne har stået for kommunikation til og mobilisering af borgere til vaccination.

Ulighed i tilslutning til vaccination

Sundhedsstyrelsen har fra opstarten af COVID-19-vaccinationen nøje fulgt data om tilslutningen blandt målgrupper og i forskellige geografiske områder. På trods af den meget høje tilslutning til COVID-19-vaccination blandt de første målgrupper af ældre og særligt sårbare borgere blev det i februar 2021 klart, at der er store forskelle i tilslutningen til vaccination blandt de øvrige befolkningsgrupper. Forskellene består i, at der er områder – opgjort på sogneniveau, hvor der er væsentligt lavere tilslutning til vaccination. Disse sogne er kendetegnet ved større boligområder af almene boliger med høj befolkningstæthed, hvor borgerne er socialt og økonomisk dårligere stillet. Ligeledes er boligområderne kendetegnet ved, at der bor en højere andel borgere med etnisk minoritetsbaggrund. Jo længere myndighederne er kommet i udrulningen af vaccination for flere målgrupper, des tydeligere er forskellene i tilslutningen blevet. Det har i den forbindelse vist sig, at uligheden i vaccinationstilslutning er større blandt de yngre end blandt de ældre i målgruppen.

Uligheden i COVID-19-vaccinationstilslutningen følger et generelt socialt mønster for ulighed i sundhed, hvor nogle grupper af borgere har svære ved at finde, forstå og handle på sundhedsinformationer. Foruden ulighed i tilslutningen til COVID-19-vaccination forekommer der også ulighed, når det gælder andre forebyggende sundhedsindsatser – for eksempel børnevaccinationsprogrammet eller screeningsprogrammer for kræft. Derudover viste mønstrene i vaccinationstilslutningen sig at være de samme, når det kom til COVID-19 test, hvor der viste sig en ulighed i hyppigheden af test blandt grupper af borgere.

Sundhedsstyrelsen har været ekstra opmærksom på uligheden i tilslutningen til vaccination, da mindre grad af tilslutning til vaccination ses i boligområder, hvor der enten har været høj smitte eller er risiko for større smitteudbrud. Den udbredte smitte i disse områder skyldes blandt andet, at borgerne bor tæt og på mindre plads, og at borgerne i disse

områder i højere grad arbejder i serviceerhverv, hvor de er i tæt kontakt med andre mennesker. Borgere i disse områder er også mere afhængige af offentlig transport og har ikke samme mulighed for hjemmearbejde eller isolation ved smitte¹. Dette understøttes af et engelsk studie, som viser, at dødeligheden med COVID-19 øges ved eksisterende sygdom, tættere boligforhold med flere generationer eller erhverv, hvor man er mere eksponeret, eller hvor man er timeansat eller løstansat og derfor ikke får løn, når man melder sig syg².

Udover sammenhængen mellem vaccination og uddannelseslængde, indkomst og erhverv er der også en sammenhæng mellem herkomst og tilslutningen til vaccination³. Tidligere undersøgelser viser, at borgere med minoritetsbaggrund kan have lavere sundhedskompetence. Det skyldes blandt andet, at flere borgere med minoritetsbaggrund har sværere ved at læse og forstå sundhedsinformation og sværere ved at kommunikere med sundhedspersonale⁴. Borgere med lavere sundhedskompetence oplever blandt andet udfordringer ved at forstå information om medicin, udfylde skemaer, forstå skriftlig information, følge anvisninger fra sundhedspersonale og forstå, hvad sundhedspersonalet vil have dem til at gøre⁵.

Forskning om forebyggelse af livmoderhalskræft i Danmark viser, at væsentligt færre kvinder med minoritetsbaggrund tager imod vaccination og screening sammenlignet med den øvrige befolkning. Denne forskel i tilslutningen til forebyggelsestilbud i nogle grupper af befolkningen er kendt og skyldes forskelle i personlige, interpersonelle, organisatoriske og samfundsmæssige forhold, hvorfor det kræver en mere intensiv, differentieret og kulturel sensitiv tilgang at imødekomme dette⁶.

1. Herkomst og socioøkonomiske faktorerers betydning for forskelle i covid-19-smitte i Danmark, Statens Serum Institut: <https://covid19.ssi.dk/-/media/arkiv/subsites/covid19/fokusrapporter/socioekonomi-etnicitet-og-covid19-16092021.pdf?la=da>.

2. Build back fairer: The COVID-19 Marmot review. Institute of Health Equity (December 2020).

3. Data fra Statens Serum Institut fra september 2021 viser en forskel i forhold til herkomstland: <https://www.ft.dk/samling/20201/almdele/epi/spm/245/svar/1807784/2444186.pdf>. I dette datasæt er der ikke korrigeret for andre forklarende faktorer.

4. National indicators of health literacy: ability to understand health information and to engage actively with healthcare providers – a population-based survey among Danish adults. Maindal et al. 2014.

I forhold til COVID-19, hvor mange borgere med minoritetsbaggrund også har haft andre informationskilder fra udlandet og via sociale medier, har misinformation haft en stor betydning, og dermed er der et stort behov for målrettede informationsindsatser til denne målgruppe⁷. Det gælder også andre grupper i befolkningen, der benytter sig af eksempelvis sociale medier som nyhedskilde.

Barrierer og fremmede faktorer for vaccination i befolkningen

På baggrund af erfaringer med manglende vaccination i nogle grupper af befolkningen har WHO i 2019 introduceret Tailoring Immunization Programmes (TIP). Programmerne giver værktøjer til at identificere barrierer og fremmede faktorer for høj tilslutning til vaccination for alle grupper, og på den baggrund kan der arbejdes med løsninger, der understøtter alle borgeres mulighed for vaccination – uanset uddannelse, indkomst, alder, geografi og etnicitet.

TIP er validerede værktøjer til nationale og lokale myndigheder, der skal imødekomme ulighed i vaccinationstilslutning. Formålet med TIP er at bygge på sociale og adfærdsmæssige indsigter og designe indsatser, der nedbryder barrierer og anvender fremmede faktorer for at højne vaccinationstilslutningen. TIP tager udgangspunkt i adfærdsteori, der bygger på individets kompetencer og motivation, herunder tillid til myndigheder og strukturelle forhold som fx forståelighed i information om vaccination, booking af vaccination, adgang til vaccinationsstedet og støtte til at komme derhen.

5. Sundhedskompetence blandt personer med kronisk sygdom, Maindal et al., CFK Folkesundhed og Kvalitetsudvikling (2015)

6. Low attendance by non-native women to human papillomavirus vaccination and cervical cancer screening – A Danish nationwide register-based cohort study, Preventive Medicine Reports; Andersen, Berit et al. (2020).

7. COVID-19 og etniske minoriteter: <https://www.sst.dk/da/Udgivelser/2021/Rapport---COVID-19-og-etniske-minoriteter>.

På baggrund af viden om barrierer og fremmende faktorer for vaccination i befolkningen har Sundhedsstyrelsen afdækket en række barrierer for at tage imod tilbuddet om COVID-19-vaccination:

- At nogle borgere har svært ved at finde, forstå og handle på den information, der kommer ud om COVID-19-vaccination. Det kan være forståelsesmæssige, sproglige og digitale vanskeligheder ved at modtage, læse og handle på breve i e-Boks.
- At nogle borgere har et fysisk og kognitiv nedsat funktionsniveau i forhold til at komme frem til vaccinationsstedet, ligesom nogle borgere kan opleve det som uoverskueligt at få passet en vaccination ind i hverdagen.
- At nogle borgere har bekymringer og er i tvivl om vaccineres sikkerhed, blandt andet i relation til bivirkninger af COVID-19-vaccination, da der florerer mange myter herom.
- At nogle borgere har mindre grad af tillid til myndighederne.
- At nogle borgere ikke oplever at være i målgruppen for at blive syge af COVID-19 og derfor ikke finder det relevant selv at blive vaccineret.
- At nogle borgere har været smittet med COVID-19 og derfor finder vaccination mindre relevant.

Sundhedsstyrelsen har sammen med civilsamfund, uddannelsesinstitutioner, brancheorganisationer, kommuner og regioner iværksat en række indsatser, der har til formål at imødekomme nogle af de identificerede barrierer:

- At følge data og bruge data til at gå i dialog med regioner, kommuner, uddannelsesinstitutioner og civilsamfund i områder, hvor mange borgere ikke har reageret på invitation til vaccination.
- At øge tilgængeligheden, synligheden og kravene til vaccination i lokalområder, hvor tilslutningen er lavere.
- At gøre viden og materialer om COVID-19-vaccination tilgængelig i mere letforståelige formater og oversat til forskellige sprog.
- At udbrede viden og materialer via andre kanaler og netværksbaseret kommunikation i samarbejde med kommuner, boligselskaber, lokale foreninger, religiøse trossamfund, brancheforeninger, uddannelsesinstitutioner m.fl.
- At gå i dialog med borgere om COVID-19-vaccination og sikre, at der er mulighed for sundhedsfaglige svar på generelle og specifikke bekymringer om vaccinationen.
- At gøre Sundhedsstyrelsen synlig og genkendelig for borgere, der ikke traditionelt set er opsøgende om Sundhedsstyrelsens råd og anbefalinger.

TIP inspirerer til at inddrage målgruppen i form af sundhedsprofessionelle, borgere, civilsamfund samt forskere i planlægning, analyse, undersøgelse og design af intervention og implementering. Med udgangspunkt i TIP har Sundhedsstyrelsen i tilrettelæggelsen af særligt målrettede indsatser inddraget relevante kommuner med udsatte boligområder i møder om udfordringer med vaccinationstilslutning. Der har været en uddybende interviewrunde om kommunale erfaringer fra København, Albertslund, Odense og Aarhus samt erfaringer fra KL, Danmarks Almene Boliger og Styrelsen for Patientsikkerheds arbejde med smitteopsporing. Ligeledes har der været inddraget viden fra Forskningscenter for Migration, Etnicitet og Sundhed på Københavns Universitet samt Institut for Folkesundhed på Aarhus Universitet. Sundhedsstyrelsen har desuden en ekspertgruppe tilknyttet med viden om indsatser til borgere med minoritetsbaggrund, som løbende har givet rådgivning om etniske minoriteter.

Sundhedsstyrelsen har undervejs fået udarbejdet rapporten "Årsager til ikke at lade sig vaccinere", hvor Epinion har interviewet 145 borgere i forskellige aldre, der ikke har ladet sig vaccinere. Formålet med rapporten var at få yderligere viden om borgernes forskellige begrundelser for ikke at lade sig vaccinere⁸.

8. Årsager til ikke at lade sig vaccinere: <https://www.sst.dk/da/Udgivelser/2021/Undersoegelse-af-aarsager-til-ikke-at-lade-sig-vaccinere>.

Pilotprojekt til afprøvning af nære vaccinationsindsatser

I uge 22, 24 og 25 i 2021 blev der etableret og gennemført nære vaccinationsindsatser på 10 forskellige steder fordelt på otte kommuner på tværs af landets fem regioner. Formålet var at afprøve særligt målrettede vaccinationsindsatser og få erfaringer med de fremmende faktorer for vaccination. Pilotprojektet resulterede i, at 2.996 borgere blev vaccineret på de lokale nærvaccinationstilbud. Derudover resulterede pilotprojektet i en evaluering, der viste bevæggrunde for at tage imod tilbuddet om vaccination⁹. Pilotprojektets målgruppe omfattede borgere i udvalgte sogne, der var blevet inviteret til vaccination, men som ikke havde reageret på invitationen. Det vil sige borgere, som ikke havde booket tid eller fået første vaccinationsstik.

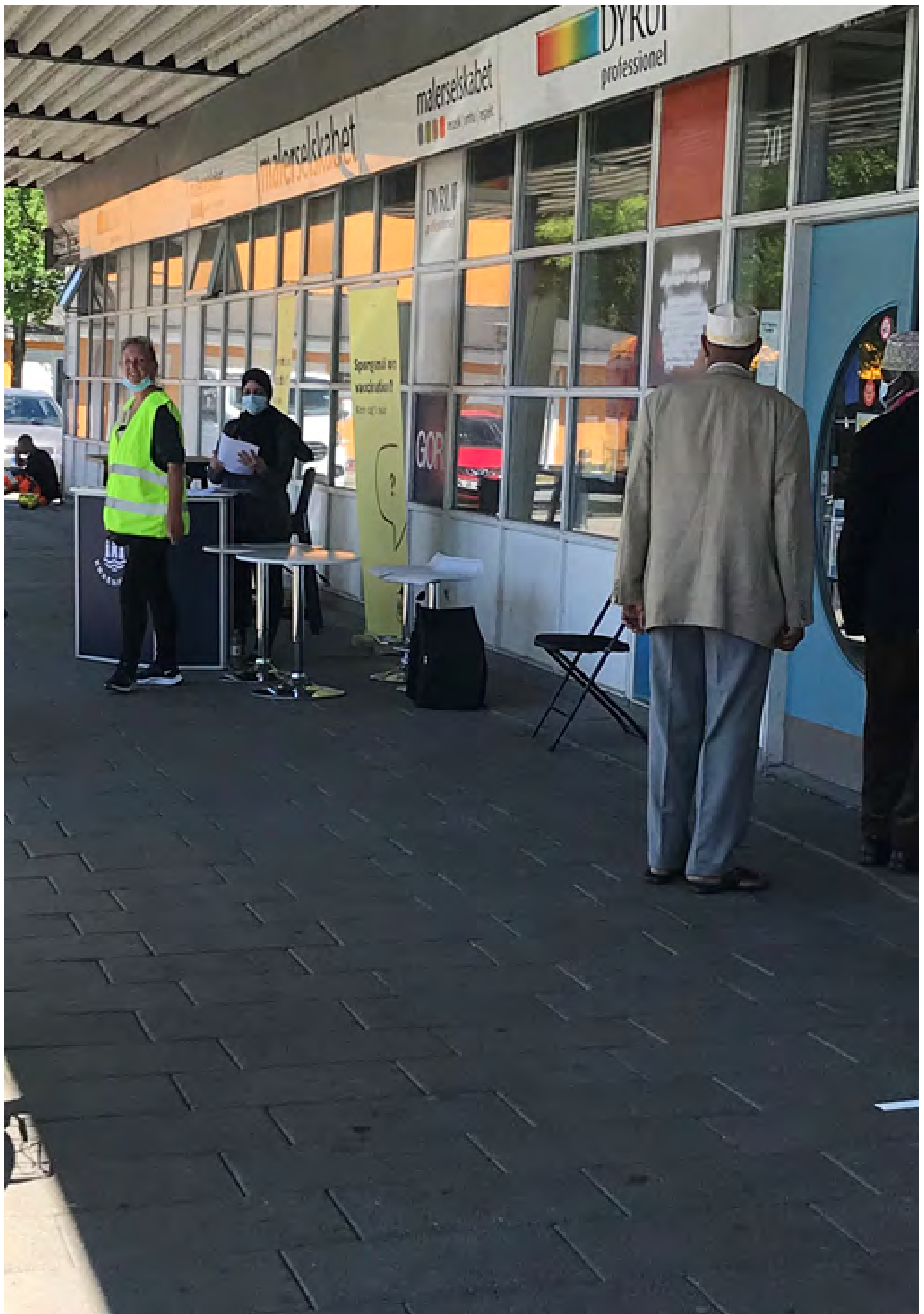
De 10 tilbud om nærvaccination omfattede forskellige indsatser. Der var forskel på, hvordan der blev kommunikeret til borgerne om tilbuddet, den geografiske placering af vaccinationsstedet og den konkrete indretning af tilbuddet. I nogle kommuner bestod indsatsen af information i lokalområdet, et nærvaccinationstilbud og mulighed for drop-in vaccination, mens det i andre kommuner bestod af en massiv informationsindsats via kommunens egne kanaler, brug af lokale foreningers kanaler samt information via boligselskaber. Dette suppleret med en ringeindsats, hvor kommunen kontaktede borgere, der endnu ikke havde reageret på invitationen til vaccination for at informere om tilbuddet og tilbyde hjælp til at komme dertil.

Pilotprojektet dannede baggrund for de forskellige initiativer, der efterfølgende er taget for at højne vaccinationstilslutningen i udvalgte områder og for udvalgte målgrupper. Initiativerne har hver især givet erfaringer i forhold til at målrette COVID-19-vaccinationen, men også erfaringer om, hvordan myndigheder, boligorganisationer, civilsamfund og uddannelsesinstitutioner kan samarbejde brede om dagsordenen med sundhedsfremme og -forebyggelse. Nogle af de erfaringer er samlet i 19 cases, der hver især præsenterer indhold, virkning, erfaringer og gode råd.

9. Evaluering af den nære vaccinationsindsats: <https://www.sst.dk/da/Udgivelser/2021/Evaluering-af-den-naere-vaccinations-indsats>.

4

Kommunernes kommunikation om COVID-19-vaccination



4.1 Brøndby Kommune tager udgangspunkt i borgernes kommunikationsvaner, når de informerer om COVID-19-vaccination

For at målrette viden om COVID-19 har Brøndby Kommune i deres informationskampagne om COVID-19-vaccination taget udgangspunkt i, hvor unge og borgere med etnisk minoritetsbaggrund deler information og viden. Indsatsen har betydet, at flere unge og borgere med minoritetsbaggrund har taget imod tilbud om vaccination.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Brøndby Kommune erfarer, at unge og borgere med minoritetsbaggrund har behov for at få delt viden på forskellige platforme, der sikrer, at målgruppen får viden om COVID-19-vaccination.
- **Indsatsen:** Brøndby Kommunes informationsindsats har benyttet sociale medier, SMS'er og WhatsApp, lokalaviser, trykte foldere og flyers. Derudover har Brøndby Kommune i samarbejde med lokale organisationer været i dialog med borgere i udvalgte boligområder.
- **Personale:** Indsatsen er ledet af borgerservice- og sekretariatschefen i Brøndby Kommune og koordineret af sundhedskonsulenter med ansvar for dialog med borgere og lokale samarbejdspartnere. Derudover har Brøndby Kommunes kommunikationsmedarbejdere haft delt ansvar for udvikling og tilpasning af alt informationsmateriale.
- **Virkning:** En tidsspecifik kommunikationsstrategi tilpasset målgruppens daglige vaner ser ud til at sikre større modtagelighed over for information om COVID-19-vaccination og sikre, at borgerne er velinformerede om mulighederne for vaccination.

Indhold i indsatsen

Brøndby Kommune har gennemført en informationsindsats, hvis formål er at sikre, at flere unge og borgere med minoritetsbaggrund får information om COVID-19-vaccination og viden om, hvordan og hvornår de kan blive vaccineret. Indsatsen blev sat i gang, fordi unge og borgere med minoritetsbaggrund i udvalgte boligområder var underrepræsenteret i vaccinationstilslutningen.

For at nå ud til målgruppen har Brøndby Kommune valgt at målrette informationskampagnen til specifikke områder i Brøndby Kommune, hvor data viser, at der er en særlig lav vaccinationstilslutning, hvilket primært er hos borgere i socialt udsatte boligområder.

Brøndby Kommune erfarer, at der især blandt unge og borgere med minoritetsbaggrund er misinformation og myter om COVID-19-vaccinationen, ligesom mange unge oplever, at COVID-19-vaccinationen ikke er målrettet dem, da de ikke er i risikogruppen for at blive alvorligt syge af COVID-19.

Ligeledes erfarer Brøndby Kommune, at mange i målgruppen ikke får deres informationer gennem officielle kanaler, som eksempelvis myndighedernes hjemmesider. Derudover er nogle i målgruppen udfordret af sproglige barrierer, hvilket gør det vanskeligt at forstå informationen om COVID-19-vaccination gennem eksempelvis informationsfoldere fra Sundhedsstyrelsen.

Brøndby Kommune har i samarbejde med Sundhedsstyrelsen og Region Hovedstaden arrangeret pop-up vaccinationsmuligheder i de udvalgte boligområder uden tidsbestilling. Derudover har de reklameret med events på forskellige medier, hvor indholdet bliver tilpasset det enkelte medie.

Indsatsen i Brøndby Kommune består af:

1. Direkte kommunikation til borgere om vaccinationssteder

Forud for en pop-up vaccination sender Brøndby Kommune en besked ud til alle borgere i de udvalgte boligområder. Beskeden indeholder information om, hvor og hvornår borgerne kan blive vaccineret. SMS'er bliver sendt ud til alle borgere med et offentligt tilgængeligt telefonnummer, samtidig med at en besked på WhatsApp bliver sendt ud med hjælp fra lederne af trossamfundene. Ligeledes bliver informationen sendt ud via skolernes fælles kommunikationsplatform, Aula, i forbindelse med vaccinationsmuligheden for børn mellem 12-15 år for at 'ramme' de forældre med børn i målgruppen.

2. Sociale medier giver mulighed for blikfang og dialog

Brøndby Kommune har valgt at anvende Facebook-opslag, som både bliver delt på kommunens egne sider og delt af lokale foreninger og organisationer – for eksempel i ungdomsklubberne, moskéer og gennem det boligsociale projekt. Facebook-opslagene skaber blikfang og fokus på myndighedernes budskab om, at borgerne anbefales at blive vaccineret. Opslagene indeholder også praktiske informationer om tid og sted for vaccination. Samtidig giver Facebook-opslagene mulighed for at gå i dialog med målgruppen ved at opfordre borgerne til at stille spørgsmål via platformens kommentarfunktion, som bliver besvaret af kommunens medarbejdere.

3. Plakater, trykte medier og kommunens hjemmeside er velkendte kommunikationsformer for målgruppen

Brøndby Kommune uddeler den officielle information om COVID-19-vaccination gennem velkendte kommunikationsmetoder såsom plakater, aviser og opslag på kommunens hjemmeside. Informationsmaterialet bliver udviklet med afsæt i Sundhedsstyrelsens materiale og er tilpasset Brøndby Kommunes visuelle udtryk. Materialet indeholder viden om, hvem vaccinationstilbuddet gælder for, og hvorvidt man skal bestille tid. Informationsmaterialet er længere og mere dybdegående end det, der bliver delt på sociale medier. Materialet er tilgængeligt på en række forskellige sprog, som er særligt talte i de sociale boligområder – for eksempel urdu, tyrkisk og arabisk.

Indsatsen er koordineret på tværs af alle forvaltninger i Brøndby Kommune for at sikre involvering af alle relevante medarbejdere med kendskab til målgruppen. Kulturhusene var med i planlægningen og afholdelsen af aktiviteter. Derudover blev

der givet grundig information til medarbejdere på jobcentre, sociale bosteder og plejehjem, så de kunne benytte pop-up vaccinationstilbuddene. Medarbejderne har fået information forud for, at SMS'erne bliver udsendt for at kunne gå i dialog med borgerne om muligheden for vaccination. For at sikre at informationsmaterialet er tilpasset til den enkelte medie og målgruppen, har kommunens kommunikationsmedarbejdere været ansvarlige for at producere materialet i samarbejde med sundhedskonsulenten.

I indsatsen har Brøndby Kommune et tæt samarbejde med de lokale foreninger om at sikre den nødvendige udbredelse af informationsmaterialet. De sikrer, at der bliver fulgt op på SMS'erne og givet feedback om, hvorvidt informationsmaterialet er hensigtsmæssigt til målgruppen.

Målrettet kommunikation har øget tilslutningen til pop-up vaccination

I Brøndby Kommune har der ved hver pop-up vaccinationsdag for første og andet stik været 70 til 80 borgere, som har fået en COVID-19-vaccination. SMS'er er særligt effektive i forhold til unge og borgere, som er socialt udsatte. De unge anvender SMS'er til dagligt, og de vil derfor være mere opmærksomme på budskabet via dette medie. For socialt udsatte borgere har det stor betydning, at der er kort tid mellem informationen og muligheden for at blive vaccineret. Det gør det muligt for flere borgere at handle på informationen med det samme. Borgere fra socialt udsatte boligområder har ligeledes haft gavn af informationen fra kommunens medarbejdere på jobcentre, bosteder eller mentorordninger. Forældrene til unge mellem 12-15 år har udover SMS også fået informationen gennem Aula, og de ældre borgere har fået kendskab gennem kommunens informationskampagne i lokalavisen. Brøndby Kommune oplever, at borgere med minoritetsbaggrund i høj grad får deres information fra familiemedlemmer, lokale foreningsledere eller religiøse ledere såsom imamer. Det skyldes ifølge Brøndby Kommune, at de fungerer som rollemødder og skaber tryghed i forhold til vaccination.

Vigtigt at have blik for løbende tilpasning

Indsatsen er udviklet på baggrund af tæt inddragelse af lokale foreninger og organisationer samt løbende feedback fra borgerne. For at sikre en løbende feedback har Brøndby Kommunes udviklingskonsulent Malene Rasmussen Sejling været til stede på alle vaccinationsdage, hvor hun har været i dialog med borgerne om, hvordan de har fået kendskab til pop-up vaccinationen, og hvad de synes om den. Ligeledes har det været en mulighed for Brøndby Kommune til at få indsigt i, hvilke borgere der endnu ikke har fået informationen. Brøndby Kommune har været opmærksom på, hvordan de enkelte kommunikationsformer er blevet taget imod – særligt brugen af direkte beskeder til borgerne via SMS. De erfarer, at mange borgere finder SMS'erne nyttige og informative, men enkelte borgere synes de er grænseoverskridende. Kommunen har i forbindelse med tredje stik valgt ikke at udsende SMS'er, da de erfarer, at flere borgere opfattede brugen af SMS som en indkaldelse, hvilket ikke er hensigten. Samtidig er det omkostningsfuldt at sende SMS'er direkte til borgerne, hvorfor Brøndby Kommune har opvejet de økonomiske udgifter.

Pop-up vaccinationen er arrangeret i samarbejde med Sundhedsstyrelsen og Region Hovedstaden. Sundhedsstyrelsen har i Brøndby prøvet at være til stede med medarbejdere, og Brøndby Kommune er opmærksom på, at Sundhedsstyrelsens tilstedeværelse på vaccinationsstedet er med til at skabe tillid, fordi de kan besvare spørgsmål fra borgerne om eksempelvis bivirkninger og andre bekymringer og tvivl.

Gode råd fra Brøndby Kommune

- **Overvej, hvornår direkte kommunikation til borgerne er den rette:** Den direkte kommunikation via eksempelvis SMS kan blive misforstået som en indkaldelse til vaccine, og den kan være omkostningsfuld. Man bør derfor overveje, hvornår den er relevant at anvende.
- **Spørg målgruppen eller nogen, som kender målgruppen, om, hvor de normalt får information:** En god informationskampagne kræver indsigt i, hvordan målgruppen modtager information. I forbindelse med Brøndby Kommunes indsats har det vist sig at være værdifuldt at spørge målgruppen eller nogen, der kender målgruppen, om, hvordan de bedst modtager information.
- **Hav en gennemgående ressourceperson:** For at sikre en løbende tilpasning og udvikling af informationskampagnen, så den 'rammer' målgruppen, er det hensigtsmæssigt at have en gennemgående ressourceperson, som både indgår i udtænkningen af informationskampagnen og indsamler viden om effekten af de enkelte tiltag.

Opsamling

Indsatsen viser, at direkte kommunikation fra kommunen kan være effektivt i sundhedsindsatser. Her er den primære læring at udnytte de mange kommunikationskanaler, som en kommune har til rådighed. Gennem en differentieret kommunikationsstrategi vil en bredere målgruppe modtage informationen, særlig i tilfælde hvor der er store demografiske variationer i målgruppen. Kommuner besidder kompetencer og viden inden for forskellige målgrupper – og foruden samarbejdsrelationer med Sundhedsstyrelsen, viser indsatsen, at det er vigtigt at inddrage de forskellige forvaltninger i organisationen for at sikre den nødvendige viden.

Det er vurderingen, at en differentieret informationsindsats fra kommuner, som fokuserer på at anvende forskellige kommunikationsplatforme og kommunikationsstile målrettet de enkelte målgrupper, vil skabe stor værdi på tværs af en række såvel kommunale som nationale sundhedsindsatser.

4.2 Aarhus Kommune ringer til borgere i udvalgte sogne og inviterer dem til COVID-19-vaccination

Aarhus Kommune anvender systematiske data for at øge tilslutningen til COVID-19-vaccination blandt borgere i udvalgte sogne med lav vaccinationstilslutning. Her bliver borgerne ringet op direkte og inviteret til vaccination. Indsatsen har betydet, at kommunen har fået skabt opmærksomhed på vaccinationsmulighederne hos flere af kommunens borgere.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Systematiske data om borgerne i kommunen kan bidrage til en mere målrettet vaccinationsindsats, fordi kommunen kan bruge ressourcerne på at løfte de områder, hvor en vaccinationsindsats vil have den største effekt.
- **Indsatsen:** Indsatsen bygger på synlighed og tilgængelighed i forhold til COVID-19-vaccination i udvalgte boligområder. Her har kommunen – på baggrund af data fra Statens Serum Institut (SSI) – målrettet indsats lokalt i kommunens boligområder gennem telefonopringninger, øget tilgængelighed og synlighed i lokalområderne.
- **Personale:** Medarbejdere fra kommunens Borgerservice og ledelse fra kommunen. Derudover har en sygeplejerske og to medarbejdere været en del af den målrettede indsats 'Dialog-cyklen'.
- **Virkning:** Indsatsen har betydet, at flere borgere har fået information om vaccinationstilbud – også på det sprog de har som modersmål. Derudover har telefonindsatsen betydet, at borgere føler sig set – særligt borgere der ikke var klar over vaccinationsmulighederne i lokalområdet.
- **Organisationen:** Aarhus Kommune har det primære ansvar for indsatsen i tæt samarbejde med Region Midtjylland og SSI, hvor sidstnævnte leverer de systematiske data, der ligger bag indsatsen.

Indhold i indsatsen

I Aarhus Kommune har man anvendt systematiske data fra Sundhedsdatastyrelsen og Statens Serum Institut om borgernes tilslutning til COVID-19-vaccination. Formålet er at målrette de tilgængelige ressourcer og herved øge tilslutningen til vaccination mest muligt.

Data viste vaccinationstilslutning hos borgerne på sogneniveau. Herfra kunne kommunen igangsætte målrettede indsats på centrale lokationer i de pågældende sognes største almene boligområder som eksempelvis Gellerup og Herredsvang.

Målgruppen for indsatsen var borgere i udsatte boligområder, hvor borgere havde sværere ved at komme til vaccination langt fra deres hjem. Kommunen så ikke på etnicitet og køn, da de undersøgte tilslutningen, men fokuserede kun på sogneniveau. Kommunen ringede til de borgere, der endnu ikke havde takket ja til tilbuddet, og mange af dem vidste ikke, at de havde fået tilbuddet – det var blandet andet ældre borgere med minoritetsbaggrund eller socialt udsatte borgere.

Indsatsen i Aarhus Kommune består af:

1. Systematisk dataopsporing i udvalgte sogne efterfulgt af telefonopkald

For at finde ud af, om der var borgere, der ville vaccineres ved et lokalt pop-up vaccinationstilbud, ringede Borgerservice borgerne op. I alt deltog ca. 15 medarbejdere fra Borgerservice i rundringningen, hvoraf talte flere arabisk, tyrkisk og kurdisk, hvilket gjorde det muligt for medarbejderne at viderestille borgere til en kollega med et andet modersmål. Kontaktoplysningerne på borgerne blev identificeret gennem Borgerservice. Aarhus Kommune ringede af flere omgange – startede med et forsøg i de mindre områder og derefter til Gellerup – i alt har de ringet ad tre omgange. Først i foråret 2021 og igen lige inden sommerferien 2021.

2. Undervisning af kommunale medarbejdere

Borgerservice udviklede en FAQ på baggrund af sundhedsmyndighedernes materiale, som de uddelte til medarbejderne. Formålet var, at medarbejderne skulle føle sig trygge ved opgaven. I tilfælde af, at borgernes spørgsmål var mere komplicerede, henviste kommunen dem til Corona-hotlinen – men det var sjældent nødvendigt. De medarbejdere, der har været en del af indsatsen, er vant til at tale med borgerne, og systemerne er velkendte for dem, ligesom behandling af og arbejdet med persondata er en integreret del af medarbejdernes hverdag.

3. Inddragelse af lokalsamfundet

I udviklingen af indsatsen havde kommunen et tæt samarbejde med aktører i lokalsamfundet. Det har særligt været foreninger, præster og imamer i boligområderne, der har været involveret. Her har kommunen gennem de civile aktører spurgt ind til, hvorfor de mener, at tilslutningen til vaccination var lav i deres nærområde. Årsagerne var bekymringer og at mange ikke beherskede digital bookning. Nogle mennesker er skræmte over for information fra det offentlige, og derfor åbner de slet ikke deres digitale post.

4. Synlighed ved Bazar-Vest ved hjælp af 'Dialog-cyklen'

Indsatsen blev suppleret med andre initiativer såsom en dialog-cykel, der blev varetaget af en sygeplejerske og to kommunale medarbejdere med kendskab til Gellerup-området. De cyklede rundt på en ladcykel fyldt med sprit, mundbind og vingummi og indgik i dialog med borgerne. Derudover forsøgte kommunen at etablere en busordning, hvor borgere kunne tilmelde sig ved Dialog-cyklen og blive kørt til et vaccinationssted.

Opkald til borgere virker omsorgs- og tryghedsskabende

Medarbejderne hos kommunen oplevede generelt positive tilbagemeldinger på indsatsen – også blandt borgere der ikke ville vaccineres. Medarbejderne oplevede ikke, at borgerne følte, at det var en overtrædelse af deres private grænse, når de blev kontaktet telefonisk. Her oplevede de, at borgerne nærmere følte, at det var et omsorgsopkald, og at den personlige opringning gjorde, at folk fik mod på at møde op.

Medarbejderne oplevede, at nogle borgere med minoritetsbaggrund blev mere trygge, når de kunne tale med folk på eget modersmål. Derudover oplevede medarbejderne, at tålmodighed og tid var nøglen til en god dialog med borgeren.

Kommunen har udarbejdet en intern evalueringsrapport i forbindelse med telefonindsatsen. I gennemsnit var der kun 15 ud af 76 borgere, der ikke mødte op på de fem første vaccinationsdage. Derudover oplevede de, at de borgere, der stod ude foran, blev interesserede i at overtage ledige tider. Derfor fik de brugt alle vacciner hver gang.

Behov for en målrettet indsats, der er funderet i data om borgerne

Indsatsen blev igangsat af Aarhus Kommune, fordi kommunen ønskede en målrettet indsats, som prioriterede ressourcerne til rådighed og ikke ville "famle i blinde" i en bred vaccinationsindsats. Derfor motiverede det kommunen at igangsætte en målrettet indsats på baggrund af systematisk dataopsporing i kommunens sogne.

For Aarhus Kommune har det været en stor organisatorisk og ledelsesmæssig opgave på tværs af forvaltninger. Ligeledes har indsatsen krævet tæt koordinering og dialog med regionen om vaccinationstilbuddet.

Gode råd fra Aarhus Kommune

- **Brugen af telefonisk opkald skal stå på mål med indsatsens vigtighed:** Det er vigtigt, at det nøje overvejes, hvornår telefoniske opkald anvendes i sundhedsindsatser. Derfor anbefales det, at kontakten er på et niveau, hvor målgruppen føler, at indsatsen er vigtig – og ikke at den bliver overdrevet eller irriterende for dem at tage del i.
- **Sikre organisatorisk legitimitet og dedikation:** En indsats som denne er organisatorisk krævende og kræver medarbejdere og ledelse dedikation. Derudover er det vigtigt, at man som kommune har et godt samarbejde med regionen og civilsamfundsaktører.
- **Vær ikke sundhedspersonale, men trygheds-person for borgerne:** Da personalet ikke er uddannede sundhedspersoner, er det vigtigt, at rollerne er klare i forhold til at være trygheds-personer og kontaktpersoner for borgerne – og ikke sundhedspersonale, der kan besvare faglige spørgsmål.
- **Hav styr på det juridiske fundament fra start:** Det er væsentligt at have styr på administrationsgrundlaget, herunder det juridiske fundament, før man går i gang. Det kan ske forholdsvis hurtigt, men det er vigtigt at have klarhed herom, før at indsatsen skal være på plads.

Opsamling

Indsatsen viser, at en systematisk og målrettet kommunikation direkte henvendt til borgerne kan være et værdifuldt værktøj i aktiveringen af borgere og synliggørelse af sundhedsindsatser. Den direkte kommunikation fra kommunerne kan gøre, at borgerne bliver mødt af offentlige myndigheder på en ny måde. Det kan skabe en følelse af omsorg og højere grad af tryghed ved deltagelse i sundhedsindsatser. Det bringer dialog og sundhedsindsatserne helt ud til borgerne og sikrer en optimal brug af ressourcerne til rådighed.

Det er vurderingen, at direkte opsøgende telefonisk kommunikation med borgerne vil være relevant at anvende i sundhedsindsatser med særlig høj samfundsmæssig vigtighed eller indsatser målrettet særligt udsatte borgere, som ikke responderer på traditionelle informationsindsatser. Den telefoniske opsøgende kontakt som opfølgning på en digital henvendelse skaber tryghed og giver mulighed for dialog om det sundhedstilbud, borgeren har modtaget. Den telefoniske kontakt bidrager også til, at den offentlige sektor får indsigt i, hvilke barrierer borgeren oplever for at gøre brug af det fremsendte tilbud, og kan således inspirere til kvalificering af kommende indsatser til gavn for borgernes sundhed.

5

Sundhedsfagliges dialog med borgere



5.1. Netværk af læger med etnisk minoritetsbaggrund skaber dialog om COVID-19-vaccination

Et netværk af læger med minoritetsbaggrund har på frivillig basis gennemført pop-up vaccinationer og indgået i tillidsopbyggende dialogmøder og webinarer for borgere med minoritetsbaggrund i målgruppens lokalmiljø. Formålet med indsatsen er at skabe tillid – og dermed tilslutning til COVID-19-vaccination – gennem sundhedsfaglig viden, der bliver formidlet af læger med minoritetsbaggrund.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Gennem dialog og vidensdeling om COVID-19-vaccination har et netværk af læger med minoritetsbaggrund bidraget til at nedbryde myter og misinformation blandt borgere, hvilket har øget tilslutningen til vaccination blandt målgruppen.
- **Indsatsen:** Et netværk af læger med minoritetsbaggrund har gennemført pop-up vaccination i målgruppens lokalområder. Derudover har de afholdt dialogmøder i relevante fora som eksempelvis foreninger, moskéer og i udvalgte boligområder. Der er udarbejdet en målrettet informationskampagne i form af online-webinarer på blandt andet Facebook.
- **Virkning:** En tillidsbaseret indsats af sundhedsprofessionelle med minoritetsbaggrund sikrer en øget tillid til vaccination og bedre vidensniveau blandt borgere med minoritetsbaggrund og dermed øget tilslutning.
- **Personale:** Frivillige sundhedsprofessionelle med minoritetsbaggrund har den udførende rolle. Kommuner, regioner og Sundhedsstyrelsen har bidraget med personale i forbindelse med sparring og koordinering.
- **Organisering:** Koordinering og ledelse af indsatsen er foretaget af den frivillige COVID-19 Task Force og Sundhedsstyrelsen og kommuner, som også har bidraget med at skabe legitimitet om indsatsen.

Indhold i indsatsen

Netværket af læger med minoritetsbaggrund er en gruppe, der består af frivillige sundhedsprofessionelle læger, speciallæger og sygeplejersker med minoritetsbaggrund. Gruppen har gennemført indsatserne med det formål at skabe tillidsopbyggende, målrettet og simpel vidensdeling om COVID-19-vaccination til en målgruppe af borgere med etnisk minoritetsbaggrund. Netværket af læger har erfaret, at der har været meget information om COVID-19 vaccinerne, men ikke nok information, som var tilpasset målgruppens behov for mundtlig formidling på andre sprog end dansk.

Derfor har de gennemført en indsats med fokus på at undgå overmætning af COVID-19 information for at holde informationsmængden simpel og overskuelig for målgruppen og imødekomme sproglige barrierer. Derudover har lægerne haft fokus på at sikre et korrekt og simpelt sprogbrug, således at kommunikationen imødekommer målgruppens sproglige kompetencer.

Indsatserne fra netværket af læger med minoritetsbaggrund består af:

- **Dialogmøder i form af fysiske møder i eksempelvis foreninger, moskéer og udvalgte boligområder**

Læger og sygeplejersker med minoritetsbaggrund har afholdt fysiske informationsmøder med konkret information om vaccinerne, for eksempel dialogmøder om sikkerheden ved vacciner, afholdt på målgruppens modersmål. Et af de vigtigste elementer i indsatsen har været målgruppens spejling i det sundhedsfaglige personale. Her repræsenterede det sundhedsfaglige netværk begge køn med minoritetsbaggrund fra både mellemøstlige, asiatiske og afrikanske lande.

- **Online-webinarer med simpel og konkret information om vacciner målrettet de unge**
Sundhedsprofessionelle har afholdt online-webinarer gennem sociale medier som fx Facebook med information om sikkerhed og effekt af vacciner. Webinarerne blev afholdt af nøglepersoner i netværket af læger med minoritetsbaggrund, herunder blandt andre frontfigur Urfan Ahmed.

- **Direkte vaccinationsindsats i målgruppens lokalområde**

Lægerne fra netværket tog initiativ til at etablere konkrete pop-up vaccinationer i målgruppens lokalmiljø. Målgruppen var både unge, forældresegmentet og ældre borgere af begge køn med minoritetsbaggrund.

Afmystificering af myter om COVID-19-vaccination skaber mere tryghed

Netværket af læger med minoritetsbaggrund oplevede, baseret på evaluerende mails og samtaler, en virkning i form af øget vaccinationstilslutning baseret på dialog om myter og bekymringer og skabelse af tillid. De oplevede, at den tillidsbaserede samtale betød, at nogle borgere ændrede holdning til vaccinationen og i nogle tilfælde også ønskede at lade sig vaccinere.

I forbindelse med den direkte vaccinationsindsats, hvor netværket af læger har været til stede og givet vaccinerne, oplevede de konkret en efterspørgsel fra borgerne om at blive vaccineret. Disse resultater er sket ved, at de har været med til at aflive myter og skabt en personlig dialog med borgerne, så de trygt kunne dele deres meninger, frygt og tvivl i forhold til COVID-19-vaccination, hvilket lægerne så kunne lytte til og give råd og vejledning om.

Ulighed i sundhed skaber motivation for en målrettet COVID-19 indsats

Indsatsen har primært været udført af læger fra netværket. Der er investeret en stor mængde timer fra frivillige, som har gjort indsatsen mulig. De frivillige sundhedsprofessionelle har været læger, speciallæger og sygeplejersker med sprogkunderskaber inden for målgruppens modersmål, som alle har været aktive i eksekveringen af indsatsen. Grunden til, at netop disse personer har været den primære drivkraft, er, at lægerne med minoritetsbaggrund har en stærk stemme for målgruppen, fordi man kan identificere sig med lægerne og derigennem har tillid til dem.

I udviklingen af indsatsen har samarbejdet mellem myndighederne og de frivillige været væsentligt. Helt konkret har den styrende og koordinerende indsats fra den frivillige COVID-19 Task Force og Sundhedsstyrelsen sikret en retning og bidraget til legitimitet i projekt, hvilket har bidraget til indsatsens succes.

"Det er vigtigt med udpegede kontaktpersoner fra myndighederne, som de frivillige har kunnet være i dialog med. Dem har netværket af læger arbejdet sammen med i den løbende tilpasning af indsatsen. Det har været vigtigt, at indsatsen har været kommunalt anerkendt. Det fik en helt anden legitimitet. Det gjorde det nemmere at nå ud til målgruppen."

Urfan Ahmed.

Overinformation og manglende sprogkompetencer på målgruppens modersmål har været primære barrierer for indsatsen. I de tilfælde, hvor informationsmaterialet blev omfattende og komplekst, nåede budskabet ikke frem. Endvidere har manglende sprogkunderskaber på målgruppens modersmål været en betydelig barriere for at sikre vaccinationsstilslutning i lokalområderne.

Gode råd fra netværk af læger med minoritetsbaggrund

- **Organisér indsatsen, så de sundhedsprofessionelle er personer, der kan skabe tillid, og som borgerne kan spejle sig i:** For at sikre opbakning til indsatsen bør de sundhedsprofessionelle være personer, der både har den sundhedsfaglige viden og samtidig er personer, som målgruppen føler, at de har et fællesskab med fx på grund af ens kulturel eller religiøs baggrund.
- **Sørg for at sikre et godt samarbejde mellem frivillige og myndigheder:** Det anbefales, at samarbejdet mellem frivillige og myndigheder tænkes ind fra begyndelsen af indsatsen for at sikre tilgængelighed til borgerne i målgruppen.
- **Kommunikér direkte og simpelt, både på dansk og minoriteters modersmål:** Kommunikationsformen bør tilrettelægges med fokus på kompetencer på både dansk og målgruppens modersmål for at imødekomme borgernes sproglige begrænsninger.

Opsamling

Indsatsen viser, at det er muligt at skabe dialog om komplekse sundhedsindsatser ved brug af sundhedsprofessionelle frivillige, eksempelvis et netværk af læger med den samme kulturelle baggrund som målgruppen. Gennem målgruppens spejling i de frivillige er der mulighed for at skabe en tillidsrelation til borgerne, hvorved sundhedsinformation bliver mere tilgængelig for borgerne, og der skabes en legitimitet om budskabet. Udover etableringen af tillidsrelationen vil frivillige, som har et særligt kendskab til målgruppen, kunne differentiere informationsindsatsen således, at den afspejler de behov og kompetencer, som målgruppen har. Indsatserne vil her være mest virkningsfulde, hvis der pågår en tidlig involvering af de frivillige i myndighedernes udvikling af indsatserne.

Det er vurderingen, at tilgangen fra denne indsats vil kunne overføres til andre sundhedsindsatser. Det gælder sundhedsindsatser, hvor der er behov for at tale med læger, som målgruppen kan spejle sig i og har tillid til. De sundhedsprofessionelle frivillige vil gennem tillid og dialog kunne bidrage til bedre vidensgrundlag.

5.2 Sundhedsdialogkorpset går i dialog med skoleelever, gymnasieelever og andre borgere for at øge tilslutningen til COVID-19-vaccination

Sundhedsdialogkorpset er sundhedsfaglige personer, der frivilligt melder sig til at gå i dialog om vaccination på eksempelvis uddannelsesinstitutioner, arbejdspladser og ved kulturarrangementer. Formålet med indsatsen har været, at borgere gennem sundhedsrelevant fakta får mulighed for at træffe beslutning om vaccination på et oplyst grundlag.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Sundhedsdialogkorpset bidrager gennem faglig forankring hos de frivillige til legitimitet i kommunikationen om COVID-19-vaccination til borgerne. Det skaber en større modtagelighed over for den information, som sundhedsdialogkorpsets frivillige kommunikerer.
- **Indsatsen:** Indsatsen består i, at sundhedsfaglige personer fra Sundhedsdialogkorpset kommer ud til pop-up vaccination på fx skoler, gymnasier og på offentlige pladser, arbejdspladser og kulturarrangementer. Her deler de information og er til rådighed for de borgere, som ønsker mere information i forhold til vaccination.
- **Personale:** Indsatsen gennemføres af sundhedsfaglige – enten studerende, færdiguddannede eller pensionister.
- **Virkning:** Den faglige legitimitet bidrager til en større modtagelighed hos borgerne i målgruppen. Indsatsens relevans og virkning øges, hvis informationsindsatsen kombineres med tilgængelige vaccinationstilbud.
- **Organisation:** Indsatsen er et samarbejde mellem Social Sundhed og Sundhedsstyrelsen. Social Sundhed har ansvaret for koordination af korpsets frivillige. Social Sundhed er en landsdækkende NGO, som med frivillige kræfter arbejder for at fremme social lighed i sundhed.

Indhold i indsatsen

Social Sundhed har indgået et samarbejde med Sundhedsstyrelsen, hvor de har inddraget sundhedsfaglige frivillige i et sundhedsdialogkorps, som kan tilbyde en direkte og tryk dialog med borgere og besvare uopklarede spørgsmål vedr. vaccination. De frivillige går i dialog med borgerne ved pop-up vaccination på uddannelsesinstitutioner, arbejdspladser og ved kulturarrangementer i Aarhus, Odense, København og de københavnske vestegnskommuner.

Når de frivillige går i dialog med borgerne, er det for at give en større viden om vaccinationen og tale om bekymringer, aflive myter og svare på tvivlsspørgsmål. På dagen deltager de sundhedsprofessionelle sammen med en anden frivillig eller sammen med vaccinationspersonale.

Du kan læse om et eksempel på, hvordan Sundhedsdialogkorpset arbejder i indsatsen fra Tingbjerg Skole i afsnit 10, der omhandler viden om COVID-19-vaccination til unge mellem 12-15 år.

De frivillige i Sundhedsdialogkorpset har en sundhedsfaglig baggrund som enten studerende, færdiguddannede eller pensionerede. Det kan være læger, tandlæger, sygeplejersker, social- og sundhedsassistenter. For at være en del af denne indsats som frivillig er det vigtigt, at de er trykke ved at tale med mennesker om deres bekymringer, tvivl og spørgsmål vedrørende COVID-19-vaccination.

Sundhedsdialogkorpset oplever, at informationsindsatsen har særlig stor virkning, hvis der er lettilgængelige vaccinationsmuligheder tæt på indsatsen. Dette kan for eksempel sikres ved brug af pop-up vaccinationscentre. For at sikre dette har Social Sundhed koordineret deres indsat med relevante myndigheder.

Dialog, tillid og trykhed løfter indsatsen

De frivillige oplever, at det skaber stor værdi at bidrage til informationsindsatsen. Gennem deres stærke faglighed og erfaring med dialogformer og formidling af sundhedsfaglig information føler de frivillige, at de kan skabe værdi.

Virksomheden af indsatsen varierer, alt afhængig af hvilken kontekst de frivillige deltager i, og om der i sammenhæng med dialogen er pop-up vaccination. Det påpeges i denne sammenhæng, at det i forhold til uddannelsesområdet er indsatsene på ungdomsuddannelser eller videregående uddannelser, der er særligt virksomhedsfulde. Det skyldes primært, at eleverne har en alder, hvor det er muligt at etablere en dialog. Dette er ikke i samme grad tilfældet i folkeskolen, hvor indsatsen er udfordret af manglende mulighed for dialog med målgruppen.

Indsatsen virker særlig godt, hvis 1) der er tillid mellem afsender og modtager i dialogen, og 2) der signaliseres klart og tydeligt, at alle spørgsmål er relevante. Hvis disse betingelser er opfyldt, oplever Social Sundhed, at der er større chance for, at indsatsen har en virkning på vaccinationstilslutningen. Indsatsen i det offentlige rum er udfordrende, fordi de frivillige her er udfordret på deres rolle, når de eksempelvis står på en gågade og skal skabe kontakt.

Frivillige kræfter er afgørende for indsatsens succes

En af forudsætningerne for, at en sådan indsats kan lykkes, er, at de frivillige har en sundhedsfaglig baggrund, der kan bruges i dialogen med borgerne. Hertil er det en forudsætning, at de frivillige har gode kompetencer til at gå i dialog med borgeren, særligt i forhold til formidling af sundhedsfaglig information. Det er vigtigt, at de frivillige bliver opdateret om den nyeste viden på området.

Gode råd fra Sundhedsdialogkorpset

- Brug frivillige til det, de er gode til: De frivillige vil gerne hjælpe. De vil også gerne bidrage til at løse en udfordring, hvor deres kompetencer er brugbare. De frivillige skal med andre ord aktiveres inden for den ramme af indsatsen, hvor de føler, at de kan skabe værdi. Derfor er det vigtigt at være bevidst om frivillighedsaspektet, når man organiserer roller og ressourcer i en indsats, der involverer frivillige.

Opsamling

Indsatsen viser, at sundhedsfaglige frivillige kan have betydning for indsatser, hvor der er brug for at gå i dialog med borgerne på nogle andre præmisser, end myndighederne kan. De frivillige møder borgerne med deres faglighed og formidlingsrelaterede kompetencer, det bidrager til at skabe tillid og tryghed i dialogen og skaber et rum til, at borgerne tør stille deres tvivlsspørgsmål. Ligeledes skaber de sundhedsfaglige en variation til den skriftlige formidling på nettet eller på papir, og derved udgør de en ekstra indsats målrettet de borgere, som har et behov for den personlige dialog og muligheden for at stille spørgsmål. Ved at inddrage sundhedsfaglige som Sundhedsdialogkorpset er der derved skabt mulighed for at løfte den enkelte sundhedsindsats yderligere ved at fjerne barrierer som eksempelvis læsekundskaber og modstand mod myndighederne.

Det er vurderingen, at denne type indsatser vil have en særlig relevans, hvis sundhedsindsatsen er handlingsrettet – altså, hvor borgeren skal handle på baggrund af informationen. I dette tilfælde vil det være særlig vigtigt, at den efterfølgende indsats er lettilgængelig for borgeren umiddelbart efter informationsindsatsen.

6

**Hotlines sikrer
borgerne viden om
COVID-19-vaccination**



6.1 Dansk Flygtningehjælps hotline sikrer et informeret vidensgrundlag om COVID-19-vaccination til borgere med etnisk minoritetsbaggrund

DRC Dansk Flygtningehjælps Corona-hotline på 12 forskellige minoritetssprog har formidlet sundhedsfaglig og hverdagsrelevant viden om pandemien og COVID-19-vaccination. Indsatsen førte til, at borgere med minoritetsbaggrund fik let adgang til relevant information¹⁰.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Den flersprogede hotline understøtter, at borgere med minoritetsbaggrund, der har begrænsede eller ingen dansk kundskaber, kan få besvaret spørgsmål om COVID-19-vaccination på deres modersmål.
- **Indsatsen:** Indsatsen består i, at DRC Dansk Flygtningehjælp har oprettet en hotline, hvor borgere med etnisk minoritetsbaggrund kan få svar på deres spørgsmål om COVID-19-vaccination på deres modersmål og af medarbejdere med forståelse af og indsigt i deres kulturelle baggrund.
- **Personale:** Dansk Flygtningehjælps hotlinere har selv minoritetsbaggrund, og de har erfaringer fra arbejdet med målgruppen i DRC Dansk Flygtningehjælp inden for socialfaglige, pædagogiske og tolkeopgaver. Derfor har de kompetencerne til at sætte sig i målgruppens sted. Hotlinerne har mulighed for at kontakte Sundhedsstyrelsen, som kan hjælpe med at besvare sundhedsfaglige tvivlsspørgsmål og politiet i forhold til rejserestriktioner.
- **Virkning:** Brugen af hotlinere, der taler modersmålet og forstår kulturen, sikrer, at borgerne ikke oplever en kulturel eller sproglig barriere. DRC Dansk Flygtningehjælp skaber tillid til COVID-19-vaccination for en målgruppe, som kan være skeptisk over for myndigheders information eller blot have svært ved at forstå informationsstrømmen.
- **Organisation:** Indsatsen var/er et samarbejde mellem DRC Dansk Flygtningehjælp og Sundhedsstyrelsen. Konsulenthuset Als Research deltager i opgaveløsningen.

Indhold i indsatsen

DRC Dansk Flygtningehjælp har i forbindelse med coronapandemien oprettet en hotline på 12 forskellige sprog, som borgere med minoritetsbaggrund kan ringe til, hvis de har spørgsmål, der omhandler COVID-19. Indsatsen er igangsat, fordi Dansk Flygtningehjælp har erfaret, at flere borgere med minoritetsbaggrund mangler information om COVID-19 restriktioner, vaccination mv. og kan have behov for at få afklaret misinformation eller andre udfordringer i forhold til COVID-19.

Flere borgere i målgruppen læser og forstår ikke dansk på et tilstrækkeligt niveau eller søger ikke information fra myndighederne. Nogle i målgruppen forstår derfor heller ikke officielle informations-

materialer, for eksempel pjecer eller breve i e-Boks fra de danske sundhedsmyndigheder. Ligeledes kommer mange borgere med minoritetsbaggrund fra kulturer, hvor informationer modtages bedst gennem samtalen med personer, de kender og har tillid til, og på grund af den komplekse information om COVID-19-vaccination kan det være forbundet med sproglige udfordringer at forstå informationen på dansk.

Formålet med hotlinen er at give målgruppen mulighed for at få rådgivning på eget sprog for at håndtere de barrierer, målgruppen oplever, og her-ved understøtte, at målgruppen får korrekt sundhedsfaglig viden om COVID-19-vaccination.

¹⁰. Dansk Flygtningehjælps hotline var fra december 2020 til september 2021 tilgængelig på 12 sprog. I dag rådgiver hotlinen på seks sprog.

Hotlinen består af følgende elementer:

1. Borgere kan få besvaret spørgsmål på deres modersmål alle ugens dage

Borgere har kunnet ringe eller sende en chatbesked til hotlinen mellem kl. 17-19 alle ugens syv dage. Her har borgerne kunnet stille spørgsmål vedrørende COVID-19 til en hotliner, som taler og skriver deres modersmål og har indsigt i deres kulturelle baggrund. DRC Dansk Flygtningehjælp har leveret rådgivning på 12 sprog: arabisk, bosnisk/serbokroatisk, engelsk, farsi, fransk, kurmanji, polsk, rumænsk, somali, tigrinya, tyrkisk og urdu.

Uden for hotlinens telefontid har det være muligt at sende en mail, som er blevet besvaret inden for 24 timer.

2. Borgere blev mødt af medarbejdere med relevant erfaring og kompetencer

Hotlinen har haft tilknyttet 23 sprogmedarbejdere, som alle har erfaring med tolkearbejde, pædagogiske eller socialfaglige opgaver. Alle medarbejdere er blevet klædt på til opgaven med et introduktionswebinar, hvor de modtog information om rammen for hotlinen, dokumentation, gode råd til den gode samtale og den gode chat samt informationsmateriale fra Sundhedsstyrelsen.

3. Løbende erfaringsopsamling og supervision

DRC Dansk Flygtningehjælp afholdt erfaringsmøder hver 4. uge under indsatsen, hvor medarbejderne gennemgik udvalgte emner, for eksempel hvordan man skaber en tillidsfuld samtale med en fremmed over telefonen eller vanskelige spørgsmål og temaer, man gerne ville have de andre hotlineres erfaringer med. Hotlinerne har også haft adgang til supervision hos erfarent personale hos DRC Dansk Flygtningehjælp.

4. Hotlinerne har en direkte kontaktmulighed til relevante myndigheder

Hotlinerne har haft adgang til sundhedsfaglig bagvagt hos Sundhedsstyrelsen og til politiet, i de tilfælde hvor borgere ringede ind med et spørgsmål, som en hotliner ikke kunne besvare. Det kunne for eksempel være et teknisk sundhedsfagligt spørgsmål eller spørgsmål vedrørende indrejsestrukturer.

5. Informationsvideoer og flyers der skaber øget kendskabet til hotlinen

For at skabe opmærksomhed om hotlinen har Als Research udarbejdet en plakat og en flyer, hvoraf fremgår de 12 sprog og tilhørende telefonnumre. Informationen blev delt på coronadenmark.dk og med 800 institutioner og virksomheder, fagfolk og foreninger, som har kontakt til målgruppen, ligesom Sundhedsstyrelsen delte materialet med kommu-

ner, regioner og andre relevante netværk. Ligeledes blev der produceret 11 videoer med de pågældende sprog, hvor en hotliner som kan tale hvert sprog præsenterede sig selv og hotlinens tilbud. Derefter blev de delt på sociale medier og på coronadenmark.dk. Formålet med videoerne var at sætte ansigt på hotlinerne, hvilket gjorde det tillidsvækkende for borgerne at ringe ind til en fremmed.

Hotlinen blev i første omgang udviklet i samarbejde med Novo Nordisk Fonden, men fra december 2020 blev den gennemført i samarbejde med og med midler fra Sundhedsstyrelsen. Hotlinen blev drevet i et samarbejde med Als Research, der sikrede dokumentation af aktiviteterne samt udvikling af markedsføringsmateriale om hotlinen, herunder hjemmesiden www.coronadenmark.dk.

Hotline skaber rum til at luften tvivlsspørgsmål

Mette Blauenfeldt, chef for viden og udvikling i DRC Dansk Flygtningehjælp, oplever, at hotlinen har skabt afklaring og tryghed for dem, der har ringet, hvilket har givet dem et informeret grundlag at træffe deres valg på baggrund af. Ligeledes vurderer hun, at brugen af hotlinere, der taler borgerens modersmål og har forståelse af deres kulturelle baggrund, kan betyde færre misforståelser og en bedre rådgivning, som kan løse de særlige problemstillinger, målgruppen kan have i relation til COVID-19. Hotlinen havde dermed en unik mulighed for at identificere og rådgive borgerne igennem eventuelle kulturelle barrierer. Eksempler på problemstillinger, som borgere ringede ind med var:

"Jeg er bange for at sige til min arbejdsgiver, at jeg er testet positiv for corona, da jeg frygter, at jeg vil miste mit job og dermed også min opholdstilladelse. Hvad skal jeg gøre?" eller "Hvordan hjemmeunderviser jeg mit barn? Jeg taler ikke engang dansk, og jeg ved ikke, hvad der foregår på en dansk folkeskole." Mette Blauenfeldt, chef for viden og udvikling i Dansk Flygtningehjælp.

Ydermere oplevede Mette, at hotlinernes evner til at lytte, spørge ind og finde frem til det væsentlige var afgørende for indsatsens succes. Det skyldes, at borgerne ofte havde spørgsmål, som de var usikre på, hvor og om de kunne stille dem. Det var dermed ikke kun sundhedsfaglige spørgsmål, som borgerne ringede til hotlinen med. Besvarelsen af de mange afledte spørgsmål, som pandemien afføder, vurderer DRC Dansk Flygtningehjælp som værende helt essentielt i arbejdet med at gennemføre udrulningen af COVID-19 anbefalinger, restriktioner og vaccination. Det skyldes, at borgerne kun kan følge myndighedernes retningslinjer, hvis de føler sig trygge i forhold til- og forstår - den information, de får, og samtidig har mulighed for at drøfte, hvordan de implementerer den i deres hverdag.

Videomateriale og flyers skaber opmærksomhed om hotlinen

Den største barriere i forbindelse med indsatsen var at udbrede kendskabet til hotlinen. Denne type indsats kræver, at målgruppen ved, at tilbuddet findes og selv aktivt tager kontakt til hotlinen. For at imødekomme denne udfordring udviklede DRC Dansk Flygtningehjælp en række videoer og informationsmateriale. Det, der virkede bedst til udbredelse af kendskabet, var dog, når forskellige folk fra lokalsamfundet, eksempelvis praktiserende læger eller bibliotekaren, vidste, at hotlinen fandtes. Derfor sendte DRC Dansk Flygtningehjælp og Als Research plakater og andet kommunikationsmateriale ud til kommunerne med information om hotlinen, som kunne blive hængt op rundt om i lokalsamfundet. Sundhedsstyrelsen sendte desuden information til PLO og regionerne.

Undervejs i indsatsen valgte DRC Dansk Flygtningehjælp løbende at foretage dataindsamling for at få et dybdegående indblik i, hvor mange og hvilke borgere der anvendte hotlinen og med hvilke spørgsmål. De sendte en statusrapport til Sundhedsstyrelsen hver uge, hvor de evaluerede aspekter som, hvilke sprog der var et behov for, og om hotlinerne havde kompetencerne til at besvare spørgsmålene, eller om de blev nødt til at henvise til Sundhedsstyrelsens anden dansktalende hotline. Den indsamlede statistik om indsatsen blev brugt til løbende at forbedre konceptet.

Gode råd fra Dansk Flygtningehjælp

- **Inkludér både sproglige og kulturelle udfordringer i sundhedsindsatsen:** For at bekæmpe ulighed i sundhed for borgere med minoritetsbaggrund kræver det sproglige og interkulturelle kompetencer for at undgå misforståelser i relationen med denne målgruppe. Det er derfor væsentligt at inddrage personale med tosproglig og tokulturel baggrund.
- **Klæd hotlinerne på til de udfordringer, de møder:** Hotlinens succes afhænger af, at der er tålmodige medarbejdere, som har de pædagogiske evner, der kræves for at hjælpe udsatte borgere med lavt tillidsniveau. Disse evner kan opnås gennem træning, der fokuserer på pædagogikken og løbende erfaringsudvekslingsmøder.

Opsamling

DRC Dansk Flygtningehjælps indsats viser, at hotline kan spille en vigtig rolle i forbindelse med at sikre udbredelse af sundhedsinformationer blandt borgere med minoritetsbaggrund. Ved at have en hotline med mulighed for dialog på borgernes modersmål er det muligt for DRC Dansk Flygtningehjælp at løfte myndighedernes indsats yderligere, fordi de når ud til borgere med minoritetsbaggrund med sundhedsfaglig information. Organisationer som DRC Dansk Flygtningehjælp har mulighed for at understøtte den samlede sundhedsindsats med faglig indsigt og unik mulighed for at navigere i eventuelle kulturelle barrierer og samtidig skabe en tillidsfuld relation til borgeren.

Det er vurderingen, at det er relevant at inddrage indsatser som en flersproglig hotline eller anden form for oversættelse af budskaber som redskab i de sundhedsindsatser, hvor der er behov for at skabe en øget tilgængelighed og dialog med borgerne. Det kan være indsatser målrettet borgere, som ikke ellers ønsker dialog med myndigheder, eller i tilfælde af at der er specifikke sproglige og kulturelle forhold, som bør imødeses.

7

Myndighedernes samarbejde med civilsamfundet



7.1 Røde Kors ledsager sårbare borgere til COVID-19-vaccination og skaber ro på landets vaccinationscentre

Tryghedsvagter fra Røde Kors med viden om psykosociale udfordringer ledsager sårbare borgere til COVID-19-vaccination og sikrer borgerne tryghed og ro, både inden, under og efter vaccination. Indsatsen gør, at sårbare borgere ikke er hindret i at blive vaccineret på grund af fysiske eller psykiske udfordringer, og at sårbare borgere føler sig mere trygge under COVID-19-vaccination¹¹.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Organisationer med særligt kendskab til målgruppen kan med fordel inddrages i sundhedsindsatser for at skabe tillid og ro hos borgerne. Organisationer kan støtte myndighederne gennem viden om målgruppens adfærd og gennem bedre tilgængelighed til de mest sårbare grupper i samfundet.
- **Indsatsen:** Røde Kors tilbyder vaccinationsledsagelse til sårbare borgere i alle landets kommuner. Derudover er frivillige til stede på landets vaccinationscentre for at sikre ro og tryghed.
- **Personale:** 400 frivillige fra 60 af landets kommuner har været involveret i indsatsen.
- **Virkning:** Kommuner og borgere oplever mere ro og tryghed på landets vaccinationscentre, og det har en positiv indflydelse på sårbare borgere, der i højere grad klarer tredje COVID-19-vaccinationsstik uledsaget.
- **Organisation:** Indsatsen er et samarbejde mellem Røde Kors og 60 af landets kommuner.

Indhold i indsatsen

Røde Kors har i samarbejde med 60 af landets kommuner sikret, at sårbare borgere får mulighed for at blive ledsaget til COVID-19-vaccination af frivillige tryghedsvagter. Derudover er de frivillige fra Røde Kors med til at skabe ro og nærvær på vaccinationscentre.

Målgruppen for vaccinationsindsatsen er sårbare borgere i alle landets kommuner med særlige behov i form af kørsel, følgeskab eller dialog i forbindelse med deres vaccination. Disse borgere kan være personer, der er fysisk eller psykisk udfordret i form af angst, kronisk sygdom eller ensomhed. Indsatsen har til formål at skabe tryghed hos sårbare borgere, så deres fysiske eller psykiske udfordringer ikke bliver en hindring for at få en COVID-19-vaccination.

Røde Kors' vaccinationsledsagelse af sårbare borgere består af:

1. En frivillig tryghedsvagt fra Røde Kors ledsager borgeren fra eget hjem til vaccinationscenteret

Kommunerne varsler til Røde Kors' lokalafdelinger, når der er en særlig sårbar borger, der har behov for vaccinationsledsagelse. Lokalafdelingen stiller en tryghedsvagt til rådighed, hvorefter kommunen sørger for at informere borgeren om, at der kommer en tryghedsvagt hjem til vedkommende på et aftalt tidspunkt. Tryghedsvagten har fokus på en aktiv dialog med borgeren og hjælper blandt andet ved at give en støttende arm på vej ud ad døren, husker deres taske og nøgler, og de låser døren efter dem på vej til vaccination.

¹¹ Dansk Røde Kors har siden interviewet (december 2021) fået tildelt midler fra Social- og Ældreministeriet til etablering og drift af en hotline, der yder hjælp til booking og ledsagelse til tredje COVID-19-vaccination.

2. Tryghedsvagten støtter borgeren under selve vaccinationen

På vaccinationscentret sørger tryghedsvagten for at indlede en god samtale med borgeren under ventetiden, så borgeren føler sig tryk og taget ved hånden. Her kan tryghedsvagten for eksempel hjælpe borgeren med at finde vej inde på vaccinationscentret, hente et glas saft, i tilfælde af at borgeren får det dårligt, eller han/hun kan hjælpe borgeren med at udfylde eventuelle papirer inden vaccinationen. Alt sammen med fokus på at skabe trygge rammer for borgeren under selve vaccinationen.

3. Tryghedsvagten følger borgeren hjem og sikrer tryghed og afklaring af spørgsmål og tvivl

Efter vaccinationen følger tryghedsvagten borgeren hjem til egen adresse. Her sørger tryghedsvagten for at afklare eventuelle spørgsmål og tvivl hos borgeren, så vedkommende ikke sidder alene tilbage i hjemmet med tvivlsspørgsmål efter vaccinationen.

Indsatsen er organiseret af Røde Kors, hvor frivillige fra 35 af landets lokale afdelinger er en del af indsatsen – enten som tryghedsvagt i forbindelse med vaccinationsledsagelse eller som tilstedeværende tryghedsvagt på landets vaccinationscentre. I alt er 400 frivillige fra Røde Kors involveret i indsatsen.

De frivillige tryghedsvagter har ofte erfaring med at arbejde med tryghed og psykosociale udfordringer, og derfor har de et godt kendskab til målgruppens behov. En koordinator fra de respektive kommuner fungerer som bindeled mellem borgerne og Røde Kors, hvor koordinatoren har organiseret kommunikationen mellem tryghedsvagten og borgeren samt den nødvendige transport i forbindelse med et besøg af en tryghedsvagt.

Vaccinationsledsagelse skaber tryghed og mod hos sårbare borgere

Mette Møller Pedersen fra Røde Kors' Nationale Beredskab oplever, at både borgere og kommuner har været glade for indsatsen. Hun beskriver, at flere kommuner har givet tilbagemeldinger om, at indsatsen har gjort en forskel for borgerne, og at de frivillige har bidraget til mere ro på vaccinationscentre og mere tryghed hos borgerne.

Derudover oplever Røde Kors, at der i forbindelse med tredje COVID-19-vaccinationsstik er en forventning om et mindre behov for tryghedsvagternes ledsagelse, hvilket Mette oplever som en positiv effekt af indsatsen:

"Jeg tror, at Røde Kors har bidraget til, at de sårbare borgere føler sig mere trygge ved den her tredje runde, fordi vi ikke er så meget med over tredje stik, som vi var tidligere. Det er et udtryk for, at vi har gjort det bedre for mange borgere og gjort det naturligt at blive vaccineret."

Mette Møller Pedersen, Røde Kors Nationale Beredskab.

Motivation for involvering hos Røde Kors

Røde Kors er en organisation med et bredt kendskab til målgruppen af sårbare borgere, og de er ofte aktive i sociale indsatser, der vedrører målgrupper af voldsramte, hjemløse, ensomme eller borgere med psykiske og fysiske udfordringer. Derfor var det nærliggende og motiverende for Røde Kors at hjælpe kommunerne med at nå ud til disse borgere, da organisationens frivillige allerede har de rette kompetencer og erfaringer til at implementere indsatsen.

Indsatsen bygger på praksiserfaring og et fagligt vidensgrundlag om borgere med psykosociale udfordringer. De frivillige har modtaget uddannelse og kurser hos Røde Kors, hvor de lærer at have en særlig tilgang til borgere med psykosociale udfordringer. Her lærer de at sætte fokus på en medmenneskelig og fordomsfri tilgang til borgerne, så borgerne føler sig set og aldrig dømt. Disse sociale kompetencer er en forudsætning for at lykkes med projektet, fordi det er afgørende at have forståelse af denne målgruppes udfordringer. Derudover har flere af de frivillige en sundhedsfaglig baggrund, hvilket gør dem i stand til at trække på erfaringer fra tidligere arbejdsituationer.

I den forbindelse påpeger Mette Møller Pedersen, at det er vigtigt at bruge Røde Kors' frivillige som en aktiv ressource ude på vaccinationscentre – og ikke som praktiske medarbejdere, da de netop har særlige kompetencer til at indgå i dialoger med borgerne. Derfor er det også en barriere i indsatsen, hvis organisationen ikke får mulighed for at bringe de frivilliges ressourcer i spil på den rette måde.

Gode råd fra Røde Kors

- **Adskil rollen som myndighed fra rollen som tillidsorganisation:** Organisationer kan med stor succes indgå et samarbejde med en kommune eller en myndighed, men det er afgørende, at der er en tydelig adskillelse mellem de forskellige aktører, fordi organisationer som Røde Kors spiller en særlig rolle som tillidsorganisation for civile borgere.
- **Vær skarp på, hvilke kompetencer organisationer kan bidrage med under kriser:** Som en del af civilsamfundet har frivillige sociale organisationer en særlig rolle i kriser, fordi de kan nå ud til civilsamfundet på en anden måde, end myndighederne kan. Derfor bør man som organisation være skarp på, hvad man kan gøre med sine ressourcer, og hvilke opgaver organisationens frivillige kan byde ind på. Organisationer yder bedst gavn, hvis de byder ind med de rigtige kompetencer.

Opsamling

Indsatsen viser, at civilsamfundsaktører såsom Røde Kors kan spille en vigtig rolle i forbindelse med sundhedsindsatser, fordi de kan bidrage med stærke faglige ressourcer og stort kendskab til målgruppen. Ved at inddrage en organisation som Røde Kors får man mulighed for at løfte kommunernes og regionernes indsats yderligere ved at komme borgernes behov nærmere og fjerne nogle af de barrierer, som borgerne oplever. Organisationer som Røde Kors har mulighed for at indtage rollen som tryghedsskabende instans, hvor fokus i høj grad er på at skabe ro og tryghed for borgerne i forbindelse med sundhedsindsatser.

Det er vurderingen, at det er relevant at inddrage civilsamfundsaktørernes specifikke kompetencer i andre sundhedsindsatser, hvor frivillige sociale organisationer har et særligt kendskab og erfaring med gruppen af sårbare borgere, hvilket vil kunne kvalificere myndigheders og kommuners målgruppespecifikke kendskab.

7.2 Fonden for Socialt Ansvar sikrer minoritetsfamilier i udsatte boligområder viden om COVID-19-vaccination

Fonden for Socialt Ansvar (FSA), som driver de frivillige sociale indsatser Bydelsmødre og Baba, informerer og indgår i dialog med borgere i udsatte boligområder om COVID-19-vaccination gennem uddannelse af frivillige, "Spørg mig om ..." kurser og afholdelse af Facebook Live events. Indsatsen betyder, at borgerne i højere grad modtager sundhedsfaglig information om COVID-19-vaccination, og at de får mulighed for at kunne tage stilling til vaccination på et oplyst grundlag.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Tilstedeværelsen af frivillige i lokalområdet og på Facebook Live sikrer, at borgere i udsatte boligområder får viden om COVID-19-vaccination. Gennem tillid og genkendelighed bliver målgruppen modtagelig over for den sundhedsfaglige information, som er med til at reducere de bekymringer og tvivl om vaccinerne, som nogle borgere i målgruppen har.
- **Indsatsen:** FSA har udviklet informationsmateriale til borgere i udsatte boligområder, som videreformidles af frivillige bydelsmødre og Baba-frivillige, som alle afspejler målgruppens sammensætning – både i forhold til køn og etnisk baggrund. Derudover består indsatsen af onlinekommunikationsinitiativer.
- **Personale:** Bydelsmødre og Baba med støtte fra FSA's konsulenter og ledere, som også er tovholdere for indsatsen. De ansatte er samlet i et COVID-19 team, som har det primære ansvar for at arrangere og igangsætte "Spørg mig om ..." -indsatserne (herunder kurser) samt Facebook Live-arrangementer og i det hele taget understøtte de frivilliges lokale indsats.
- **Virkning:** Brugen af frivillige med en stærk tilstedeværelse og position i lokalmiljøet skaber en større modtagelighed over for information om COVID-19-vaccination og gør, at informationen om COVID-19-vaccination kan tilpasses til den enkelte borger.
- **Organisation:** FSA har det primære ansvar for indsatsen, mens indsatsen beror på koordination mellem sundhedsmyndighederne, kommunerne og boligselskaber/foreninger.

Indhold i indsatsen

Fonden for Socialt Ansvar har igangsat en indsats, som har til formål at informere borgere i udsatte boligområder om COVID-19-vaccination ud fra et sundhedsfagligt perspektiv. Målgruppen for indsatsen er især minoritetsfamilier i udsatte boligområder i Danmark. Målgruppen er særligt kendetegnet ved at have sociale, økonomiske og sproglige udfordringer, og målgruppen kan være svær at nå ud til gennem officielle mediekkanaler. Derfor har indsatsen fokus på alternative kommunikationskanaler som Facebook, WhatsApp og den direkte dialog. Formålet med indsatsen er at reducere misinformationen om COVID-19-vaccination og understøtte oplysning og mulighed for at adressere bekymringer og spørgsmål i landets socialt udsatte boligområder, hvor der bor mange borgere med minoritetsbaggrund.

For at nå ud til denne målgruppe er en tredelt indsats igangsat bestående af elementerne: 1) "Spørg mig om ...", 2) Facebook Live og 3) opsøgende indsats og direkte dialog. Alle indsatsen er gennemført af frivillige, som har en tillidsfuld position i lokalsamfundet og med anden sproglig og kulturel baggrund end dansk – hvilket afsejler målgruppen for indsatsen.

FSA's indsats består af:

1. Spørg mig om ...

Frivillige bydelsmødre og Baba-fædre med tilknytning til lokalsamfundet bliver uddannet på kurser, som indeholder generel viden om COVID-19 vaccinerne og en generel introduktion til samtaleteknikker med målgruppen. De frivillige er ude at møde borgerne i lokalområderne ved lokale samlingssteder – for eksempel ved det lokale idrætscenter eller indkøbscenter. Stederne udvælges af FSA i samarbejde med de frivillige bydelsmødre og Baba-frivillige.

Gruppen af frivillige består af bydelsmødre og Baba-frivillige, som afspejler gruppen gennem et kulturelt eller sprogligt tilhørsforhold. De frivillige har ligeledes en speciel position i lokalsamfundet, da de for eksempel har boet i området i mange år eller har haft en indvirkning på området gennem foreningsarbejde. Dette sikrer, at borgerne i målgruppen kan spejle sig i de frivillige og har tillid til de pågældende personer.

"De frivillige fungerer som en tillidsbro mellem myndigheder og målgruppe. Vores indsats sørger for at de frivillige får den information og indsigt, de har brug for, for at kunne bringe det videre til deres lokalområder. De kender målgruppen, bor i samme område og kan derfor skabe dialog om det sundhedsfaglige. Samtidig kan deres viden bidrage til, at myndigheder-

nes indsats matcher så godt som muligt målgruppens behov."

Mai-Britt Haugaard Jeppesen, Chef for Frivilligt Socialt Arbejde, Fonden for Socialt Arbejde.

Netop brugen af og samarbejdet med Bydelsmødre uddybes nærmere i casen, der følger, som omhandler Bydelsmødre i Gellerup.

2. Facebook Live

Den anden del af indsatsen består i at afvikle Facebook Live-arrangementer, som er gratis og lettilgængelige for mange borgere i målgruppen, da mediet er hyppigt brugt. I aktiviteten deltager en frivillig bydelsmor og Baba samt en læge med samme baggrund som målgruppen. De frivillige har en todelt rolle, hvor de dels skal skabe legitimitet og dels være med til at videreformidle bekymringer og spørgsmål fra borgerne. FSA har reklameret for afholdelse af arrangementet via diverse sociale medier, herunder via FSA's egne SoMe-platforme, kommunernes og andre samarbejdspartneres hjemmesider. Aktiviteten er indtil videre afviklet to gange og vil blive afholdt flere gange fremadrettet. Sundhedsstyrelsen har her bidraget med for eksempel informationsmateriale.

Forud for afviklingen af Facebook Live events har borgerne mulighed for at sende spørgsmål ind til FSA, som vil sikre besvarelse af spørgsmålene. Ligeledes vil deltagende borgere have mulighed for at stille spørgsmål under udsendelsen. På den måde har alle mulighed for mere eller mindre anonymt at stille deres spørgsmål og få svar på deres bekymringer eller tvivl om vaccinen.

3. Opsøgende indsats

Tredje del er den opsøgende indsats. Her går de frivillige dør-til-dør i udvalgte udsatte boligområder, hvor de frivillige har mulighed for at tale direkte med borgere i målgruppen. Nye frivillige har en konsulent eller en erfaren frivillig med, som sikrer og sidemandsoplærer i etableringen af den gode relation til borgeren. Den opsøgende indsats har blandt andet fokus på information om eksempelvis vaccinecentrets beliggenhed og åbningstider.

Fælles for de tre indsatsen er, at de igangsættes, hvor der er behov for det. Indsatsen kan igangsættes af FSA selv eller på foranledning af andre aktører. Her kan kommuner, Sundhedsstyrelsen eller boligselskaber bidrage til, at indsatsen igangsættes, hvad end indsatsen er online over Facebook Live eller med fysisk tilstedeværelse ude i lokalområdet. Det mest centrale i igangsættelsen og udviklingen af indsatsen er dog, at koordinationen mellem aktører foregår fleksibelt og hurtigt.

Lokale rollemodeller skaber tillid hos borgerne

FSA oplever, at frivillige med relationer til lokalsamfundet kan skabe dialog og formidle viden og om information om komplekse emner, hvor der er stor misinformation, mange bekymringer og mange andre problemstillinger, der reducerer overskuddet hos familierne til at sætte sig ind i COVID-19-vaccination. Særligt er det vigtigt, at de frivillige, som bidrager til indsatsen, er rollemodeller og har en særlig position i lokalsamfundet. Virkningen er betinget af, at der skabes en tillidsrelation mellem den frivillige og borgeren, da nogle borgere i målgruppen ikke har tillid til offentlige myndigheder eller er eksponeret for meget misinformation vedrørende COVID-19, herunder vaccinerne.

Flere borgere har tilkendegivet, at de er mere tilbøjelige til at blive vaccineret og mindre bekymrede efter at have talt med fondens frivillige eller overværet Facebook Live. Indsatsens positive virkning ses blandt andet i Brøndby Kommune, hvor Baba og Bydelsmødre i efteråret har ringet på dørene i den nordlige ende af byen. Her uddelte de flyers for at gøre opmærksom på tilbud om drop-in vaccination i kommunen. Det førte til knap 250 vaccinationer i løbet af de fire dage, hvor tilbuddet poppede op i bydelen – også mange førstegangsvaccinationer.

Lokalsamfundet og eksternt samarbejde har motiveret FSA i den lokale indsats

Indsatsen er udviklet på baggrund af en inddragende proces og praksisnære erfaringer om, hvilket behov for information der findes i målgruppen. Denne proces har fungeret mere eller mindre systematisk gennem formelle og uformelle møder mellem FSA og dens frivillige. Internt i organisationen er der en styregruppe for både Bydelsmødre og Baba, som også konsulenter fra FSA deltager i. Her bliver borgerperspektivet drøftet og inddraget i udviklingen af indsatsen.

Samarbejdet og inddragelsen af lokalsamfundet og eksterne samarbejdspartnere har i høj grad været primære drivkræfter bag en succesfuld indsats. Gennem møder i projektets styregruppe (COVID-19 team) inddrages lokalsamfundet systematisk og påvirker herigennem udformningen af indsatsen. Samtidig med dette sikrer samarbejdet med eksterne aktører, for eksempel kommunen og boligorganisationer, at indsatsen bliver gennemført i områderne, hvilket sker ved løbende dialoger og ad hoc-møder mellem FSA og relevante aktører.

De væsentligste barrierer for, at borgere bliver vaccineret, har været, at målgruppen oplever større problemer i hverdagen end COVID-19. Derfor er der behov for at sikre forbedret tilgængelighed af vaccination og sikre, at lavpraktiske udfordringer reduceres, som eksempelvis onlinetidsbestilling.

Dette kommer til udtryk ved, at borgere, som gerne vil vaccineres, ikke har tid og mulighed for at transportere sig hen til et vaccinationscenter grundet praktiske udfordringer med børn eller andre daglige forpligtigelser, som mindsker fleksibiliteten i hverdagen. Derudover støder en større andel borgerne i målgruppen på udfordringer i forbindelse med digitale løsninger, herunder brugen af e-Boks og NemID, hvilket betyder, at booking af vaccinationstider er en udfordring.

Gode råd fra Fonden for Socialt Ansvar

- **Inddrag målgruppen i udviklingen af indsatsen:** For at sikre den bedste løsning og indsats er det vigtigt at inddrage målgruppen og deres specifikke viden om udfordringer og bekymringer. På den måde er det nemmere at 'ramme' målgruppen, samtidig med at man får værdifuld viden, som kan bruges i andre sammenhænge.
- **God og hurtig kommunikation mellem organisationen og andre aktører:** En god og effektiv kommunikationsindsats kræver en stærk koordination mellem hovedorganisationen og relevante aktører. I forbindelse med COVID-19 epidemien har det vist sig at være vigtigt med hurtig handling på udviklinger i bestemte målgrupper. Dette kræver en løbende og tæt dialog mellem civilsamfundsorganisationer og myndigheder og en vilje til at handle hurtigt.
- **Brug frivillige, som har stor legitimitet i målgruppen:** I en socialt udsat målgruppe er det særlig vigtigt, at personer, som overleverer informationen, har en tillidsrelation til målgruppen. Det handler om at igangsætte og udvikle indsatsen, som er legitime for målgruppen.

Opsamling

FSA's indsats viser, at civilsamfundet kan spille en stor og vigtig rolle i gennemførelsen af informationsindsatser. Set fra et myndighedsperspektiv vil samarbejdet bidrage til, at myndigheder får en unik adgang til målgruppen, som på mange måder ikke har samme tillidsrelation til målgruppen som FSA's frivillige. Igennem inddragelse af civilsamfundets aktører skabes mulighed for inddragelse af lokalsamfundets behov for viden. Dette skaber en unik mulighed for at udvikle differentieret informationsmateriale.

Det er vurderingen, at man med fordel kan inddrage aktører fra civilsamfundet i gennemførelsen af en række forskelligartede sundhedsindsatser. En af FSA's primære bidrag i sundhedsindsatser vil være at bidrage med frivilliges genkendelighed, kendskab og tillidsrelation til målgruppen, hvilket er nyttigt i særligt de sundhedsindsatser, hvor mål-

gruppen har behov for en særlig tillidsrelation eller genkendelighed af afsenderen for at have tiltro til budskabet. Det kan for eksempel være sundhedsindsatser målrettet emner, som er tabubelagte i minoritetsgrupper.

Et eksempel på, hvordan FSA's indsats i lokalområderne udmøntes, fremgår af casen for Bydelsmødre i Gellerup, som følger efter denne case.

7.3 Bydelsmødre i Gellerup gør en positiv forskel for lokalområdet gennem oplysende dialoger om COVID-19-vaccination

Netværket af Bydelsmødre i 8020 har gennem uddannelse, dialog og udbredelse af sundhedsrelevant viden bidraget til, at borgere i boligområdet Gellerup bliver informeret om COVID-19-vaccination. Indsatsen betyder, at borgere har mulighed for at indgå i dialog med personer, de har en tillidsrelation til. Det giver det sundhedsfaglige budskab om vaccination mere legitimitet i målgruppen og sikrer spredning af information til målgruppen, som i den tidligere kommunikation ikke havde fået information om vaccination.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Gennem en lokalt forankret tillidsrelation til netværket for Bydelsmødrene i 8220 sikres deling af relevant sundhedsfaglig information. Indsatsen har vist sig særlig effektiv, da gruppen af bydelsmødre har et stort kendskab til borgerne, hvor de dels kan afklare behov for information, dels sikre en legitimitet i leveringen af information.
- **Indsatsen:** Indsatsen består af flere komponenter, som alle bidrager til, at relevant sundhedsfaglig information udbredes. Dels uddannes gruppen af frivillige, så de har den rette viden og kompetencer til at videreformidle, dels er de frivillige til stede på strategisk udvalgte steder, hvor de går i dialog med borgerne. Derudover agerer de frivillige som rollemodeller, fordi de er vaccineret, hvilket virker motiverende for borgerne i lokalområdet.
- **Personale:** Indsatsen drives af en bydelsmor, som er koordinator for netværket af Bydelsmødrene i 8220, som består af 120 frivillige bydelsmødre. 50 frivillige bydelsmødre har deltaget i kurser om COVID-19, og deres primære bidrag har været at dele information i deres private netværk og være til stede i deres lokale nærområder.
- **Virkning:** Indsatsen har betydet, at flere borgere modtager information om COVID-19-vaccination, hvilket medfører, at borgerne kan træffe et valg om at blive vaccineret på et oplyst grundlag. Derudover har det også betydning, at indsatsen udføres i samspil med øvrige politiske tiltag, for eksempel krav om coronapas, da det bidrager til en større vaccinationstilslutning.
- **Organisation:** Bydelsmødrene i 8220 har haft det primære ansvar for gennemførelsen af indsatsen. Dette er sket i tæt samarbejde med Aarhus Kommune og Region Midtjylland.

Indhold i indsatsen

Bydelsmødrene i 8220 har igangsat en indsats, som har til formål at oplyse borgere i Aarhus – herunder Gellerup – om COVID-19-vaccination. Oplysningen af borgerne har et todelt fokus: 1) Det er vigtigt at blive vaccineret, og 2) det gør en positiv forskel for borgerne selv, deres omgangskreds og samfundet som helhed. Indsatsens budskaber er blevet udbredt gennem synlighed og tilstedeværelse i nærområdet.

Indsatsen er målrettet borgere, som bor i 8220 Gellerup og boligområderne deromkring, som huser en større andel borgere med etnisk minoritetsbaggrund. Nogle borgere i målgruppen er kendetegnet ved at have en mindre grad af tillid til offentlige myndigheder og mere tillid til personer i lokalområdet og nære bekendte. Derudover har denne målgruppe af borgere ofte alternative kommunikationskanaler end de gængse informationskanaler. Nogle borgere i målgruppen kan have sproglige og læsefaglige udfordringer, og mange har et lokalt netværk, hvor tillidsrelationerne er specielt vigtige. Denne tillidsrelation tager lang tid at opbygge, hvorfor særligt Bydelsmødrene i 8220 spiller en rolle for udbredelse af information hos målgruppen.

Bydelsmødrene i 8220 er primære ansvarlige for gennemførelsen af indsatsen, og de bidrager løbende til udbredelse af relevant sundhedsfagligt materiale. Bydelsmødrene er personer, som har været aktive i deres lokalområder gennem en længere periode. Derfor er bydelsmødrene også personer, som målgruppen har tillid til, og som er velkendte blandt borgerne i området. En bydelsmor tager ansvar, når der er behov for det, som beskrevet i nedenstående citat.

"Som bydelsmor ser man ikke kun sine egne børn som sine egne, men også hele byens børn som sine egne." Ilham Mohammed, Koordinator, Bydelsmødre Gellerup.

Bydelsmødrenes indsats i Gellerup består af:

1. Uddannelse

Alle bydelsmødre får et tilbud om at få uddannelse som "coronaguide". I dette undervisningsforløb får bydelsmødrene undervisning og information om COVID-19 vaccinerne samt deres virkning og bivirkninger. Uddannelsen gennemføres af Folkesundhed Vest, som er en del af Aarhus Kommune, der tilbyder gratis sundhedstilbud til borgere og pårørende i Aarhus Kommune.

2. Tilstedeværelse i lokalområdet

Bydelsmødrene er til stede i strategisk udvalgte områder i Gellerup og omkringliggende områder i postnummer 8220. Her opsøger bydelsmødrene borgerne og fortæller dem om COVID-19-vac-

nation og oplyser dem om fordelene ved at blive vaccineret. Bydelsmødrene er til stede i de områder, de har et særligt tilhørsforhold til. Dette kunne for eksempel være foran Bazar Vest i Gellerup, hvor bydelsmødrene både taler med borgerne og deler flyers ud med visuelle illustrationer og forklaringer af vaccinerne på forskellige sprog.

Som en del af indsatsen opfordres bydelsmødrene også til at dele informationen i deres egne netværk, således at flest mulige borgere modtager sundhedsfaglig information vedrørende vaccination. Med det primære formål at sikre en 'ringe i vandet-effekt'. Derudover er det en central del af indsatsen, at bydelsmødrene selv er vaccineret, da det betyder, at borgerne ser positive eksempler på, at det er okay at blive vaccineret, fordi borgerne allerede har tillid til bydelsmødrene.

Bydelsmødrene som rollemodeller "smitter af" på lokalområdet

Bydelsmødrenes position i lokalområdet bidrager til, at mange borgere er modtagelige over for den information, de modtager i forbindelse med indsatsen. Bydelsmødrene fungerer som oversætterne i kommunikationen af alvoren og vigtigheden af vaccination for borgeren selv, borgerens familie og for lokalsamfundet. Flere borgere er misinformeret om COVID-19-vaccination, og en informationsindsats med tilstedeværelse i lokalområdet har bidraget til, at flere borgere lader sig vaccinere. Et eksempel herpå er en borger i Gellerup, som havde været smittet med COVID-19, men borgeren vidste ikke, at vedkommende ville blive endnu bedre dækket ved at blive vaccineret, eller at vaccinationen ville bidrage til at beskytte borgerens nærmeste. Efter en samtale med en bydelsmor, som havde fokus på information og sammenhold, blev borgeren vaccineret et par dage efter.

Målgruppen af borgere i Gellerup og omegn er glade for at modtage information fra bydelsmødrene. Primært grundet bydelsmødrenes position i lokalsamfundet, da de har været aktive i lokalområdet gennem mange år, hvor de har deltaget i foreningsarbejde og indsatser til gavn for lokalområdet. Dele af målgruppen er mindre begejstret for indsatsen grundet stor vaccineskepsis, og der er det sværere at udbrede budskabet om COVID-19-vaccination. Dette imødekommes ved mere målrettet information til enkelte borgere i målgruppen, hvorefter de gode eksempler 'smitter af' på de andre borgere. Dette har samtidig også været en af de primære udfordringer for gennemførelsen af indsatsen, da gruppen af borgere med en større skepsis mod vaccinerne kræver væsentlig mere tid og opmærksomhed i forbindelse med udbredelsen af den sundhedsrelevante viden.

Et fælles ansvar for borgere i Gellerup

Gruppen af bydelsmødre har eksisteret gennem flere år, og de har bidraget i mange indsatser på forskellige samfundsområder. Bydelsmødrene nyder stor respekt i målgruppen, da borgerne har oplevet den gode relation gennem tidligere indsatser. Indsatsen med COVID-19-vaccination er oprindeligt startet på opfordring fra Aarhus Kommune, som inviterede repræsentanter for Bydelsmødrene til møder.

Arbejdsgangene i denne indsats er ikke grundlæggende anderledes end den måde, bydelsmødrene normalvis deler viden i området på. Indsatsens fokus på lokal tilstedeværelse og brugen af rollemodeller er velafprøvet med gode erfaringer. Til forskel fra tidligere indsatser udført af bydelsmødrene kræver denne indsats særlige kompetencer og viden om COVID-19 og COVID-19-vaccination. Dette har bydelsmødrene løst ved at tage initiativ til at afholde onlineoplæg sammen med Folkesundhed Vest, og de har deltaget i onlineundervisning ved praktiserende læge Urfan Ahmed, som formidler information om COVID-19 på en letforståelig måde.

Bydelsmødrene blev i starten af pandemien inviteret til at være en aktiv del af kriseberedskabet i regi af Aarhus Kommune. Her deltager Bydelsmødrenes koordinator og repræsentanter for relevante dele af Gellerup. Her bidrager Bydelsmødrene med input til, hvordan en indsats målrettet deres målgruppe skal udformes. Samtidig kan Aarhus Kommune bidrage med informationsmaterialer og ressourcer til eksempelvis oplæg afholdt af læger. Indsatsen bygger på et tæt samarbejde mellem Bydelsmødrene, Aarhus Kommune og Region Midtjylland. Gennem løbende dialoger bruger Aarhus Kommune sundhedsdata til at udvælge områder, som kræver særlig opmærksomhed, hvorefter bydelsmødrene øger deres tilstedeværelse i det specifikke område.

Netop samarbejdet med myndighederne har været en særlig drivkraft i forbindelse med indsatsen, da man gennem et systemiseret samarbejde med korte møder sikrer løbende vidensdeling og tæt involvering af begge parter.

Gode råd fra Bydelsmødre Gellerup

- **Skab et tæt samarbejde med myndighederne:** Samarbejdet mellem foreninger og myndigheder er særlig vigtigt for gennemførelsen af denne type indsatser. Herigennem opnås den bedste vidensdeling. Således bliver der gensidighed i samarbejdet, hvilket også sikrer en bedre opgaveløsning.

- **Inddrag målgruppens behov i udviklingen af indsatser:** Bydelsmødrene har en fast kontakt til et medlem af Aarhus Kommunes kriseberedskab. Her har foreningen mulighed for at bidrage med borgernære perspektiver på udformningen af indsatserne. Dette skaber en særlig god målretning af indsatser.
- **Sikre tilgængelighed blandt de frivillige:** Bydelsmødrene er tilgængelige for lokalsamfundet på alle tider af døgnet. Det betyder, at alle tvivlsspørgsmål, som borgerne måtte have, kan stilles og besvares af de frivillige bydelsmødre. Denne tilgængelighed og tillidsrelation mellem borgerne og Bydelsmødrene bidrager til en særlig vellykket indsats.

Opsamling

Indsatsen viser, at civilsamfundsaktører med lokalt kendskab som Bydelsmødrene kan være en vigtig samarbejdspartner for offentlige myndigheder, fordi de kan bidrage med en indgang til lokalsamfundet og et indgående kendskab til beboerne i udvalgte boligområder. Ved at inddrage organisationer som Bydelsmødrene vil det være muligt at løfte informationsindsatsens yderligere, da de gennem en tillidsrelation kan supplere myndighedernes ressourcer med etablering af dialog med udvalgte målgrupper om svære emner og øge legitimitet af budskabet.

Det er vurderingen, at det er relevant at inddrage lokale civilsamfundsorganisationer i andre sundhedsindsatser, hvor målgruppen har mindre grad af tillid til myndighederne og derfor er sværere at nå ud til for offentlige myndigheder. Det kan være konkrete sundhedsindsatser med en betydelig underrepræsentation af borgere med minoritetsbaggrund. Her vil bydelsmødrene med kendskab til beboernes kulturelle baggrund og tillidsrelationer med fordel kunne inddrages i forbindelse med indkaldelsen, hvor de kan agere som "oversættere" af vigtigheden af undersøgelsen samt understøtte informationsmaterialet gennem dialog med borgerne.

7.4 Task Force Vollsmose skaber tillid og tryghed om COVID-19-vaccination gennem dialog med byens borgere

I Odense Kommune forsøger beredskabsgruppen Task Force Vollsmose at øge tilslutningen til COVID-19-vaccination blandt borgerne i Vollsmose ved at inddrage lokale nøglepersoner og ved at gentænke og tilpasse kommunikationskanalerne, så informationen bliver letforståelig og mere tilgængelig.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Lokale nøglepersoner sikrer, at borgere i Vollsmose bliver mere modtagelige over for information om COVID-19-vaccination, fordi relationen til et velkendt ansigt fra byen skaber tillid og dermed også velvillighed over for budskabet. Kommunikationsnetværket på WhatsApp sikrer, at målgruppen får den rette information gennem deres foretrukne medieplatform.
- **Indsatsen:** Task Force Vollsmose har i et tæt samarbejde med Sundhedsstyrelsen sat fokus på at anvende lokalsamfundets ressourcer til at skabe tillid og tryghed om COVID-19-vaccination i byen. De har inddraget lokale nøglepersoner, tilpasset kommunikationskanaler samt anvendt lokale samlingspunkter i byen til at skabe tillid og dialog med borgerne.
- **Personale:** Task Force Vollsmose består af en sikkerheds- og beredskabskoordinator, der leder gruppen. Derudover består gruppen af en AC-kommunikationsmedarbejder og seks lokale tosprogede borgere fra Vollsmose på ca. 20 timer hver, som er fysisk placeret under vaccinecenteret i Vollsmose. Derudover har Task Force Vollsmose inddraget frivillige områderepræsentanter fra lokalområdet.
- **Organisation:** Task Force Vollsmose er forankret som en del af Odense Kommunes kriseberedskab og sundhedsberedskab.

Indhold i indsatsen

Task Force Vollsmose står i spidsen for en indsats, der har til formål at øge tilslutningen til COVID-19-vaccination hos målgruppen af borgere med minoritetsbaggrund i Vollsmose. Indsatsen består af en række initiativer med fokus på information og synlighed i lokalområdet. Et afgørende element i indsatsen er Vollsmoses lokale nøglepersoner, som spiller en vigtig rolle i formidlingen af Sundhedsstyrelsens budskaber. Hensigten med et styrket samarbejde til lokalsamfundet er, at tilliden til lokale forbilleder vil øge tilslutningen til COVID-19-vaccination og gøre borgerne mere modtagelige over for information om COVID-19-vaccination.

Task Force Vollsmose sætter fokus på synlighed og information gennem lokale tiltag som:

1. Gadeplansindsatser med fokus på genkendelighed og dialog

Formålet med gadeplansindsatsen er at samarbejde med lokale nøglepersoner om at formidle information om COVID-19-vaccination i lokalom-

rådet i Vollsmose. Her stiller blandt andre lokale fodboldtrænere, talspersoner fra kulturelle grupper i området eller imamer op som repræsentanter på skoler, i supermarkeder og på torvet i Vollsmose. Repræsentanterne indgår aktivt i en dialog med borgerne, hvor de vender tvivl, misinformation og bekymring i forhold til COVID-19-vaccination.

2. Kommunikationsnetværk på WhatsApp

I et forsøg på at skabe synlighed har Task Force Vollsmose etableret et kommunikationsnetværk på WhatsApp, som er en af de foretrukne kommunikationskanaler blandt byens unge borgere. Her er Vollsmose nået ud til omkring 3.000 borgere gennem videoer, opslag og billeder, som blev delt på dette medie.

Lokale forbilleder skaber synlighed og tryghed i Vollsmose

Rami Ezzeddine, leder af Task Force Vollsmose, oplever, at Task Force Vollsmose formår at nå nogle borgere, som ofte er skeptiske over for myndighedernes anbefalinger, fordi enheden har formidlet budskaberne gennem lokale tryghedspersoner og forbilleder.

Derudover oplever Rami, at samarbejdet mellem Task Force Vollsmose og de lokale kræfter i byen sikrer, at der hurtigt og effektivt bliver handlet på initiativerne, fordi kommunen har en snitflade mellem praksis og kendskab til lokalområdet og udførelse af konkrete indsatser.

Ann-Britt Nørgaard, kommunikationskonsulent i Task Force Vollsmose, oplever, at kommunikationsnetværket på WhatsApp betyder, at det er blevet nemmere at 'ramme' målgruppen af borgere med information om vaccinationsmuligheder, fordi målgruppen i forvejen er aktiv på dette medie. Hun oplever, at indsatsen har en positiv indvirkning, fordi Task Force Vollsmose har udnyttet den rette kommunikationsplatform til at videreformidle myndighedernes budskaber. I den forbindelse påpeger Ann-Britt, at erfaringerne fra indsatsen i Vollsmose allerede er brugbare i en bredere vaccinationsindsats til hele Odense Kommune.

Task Force Vollsmose trækker på viden fra internationale kortlægninger

Indsatsen bygger på et datasamarbejde med Sundhedsstyrelsen og på praksiserfaring. Task Force Vollsmose har under COVID-19 pandemiens begyndelse skelet meget til England, hvor de hurtigt opdagede, at der var en stor vaccineskepsis blandt den arabiske befolkning. Derfor bygger indsatsen på tidligere internationale kortlægninger af og erfaringer med vaccineskepsis hos målgruppen af borgere med etnisk minoritetsbaggrund. Indsatsen er udført i et tæt samarbejde med lokale frivillige fra Vollsmose, og derfor har praksiserfaring og lokalt kendskab til målgruppen betydet, at Task Force Vollsmose har haft mulighed for løbende at tilpasse indsatsen.

Inddragelsen af lokale aktører i området er en forudsætning for at lykkes med indsatsen:

"Der har været en rigtig stærk inddragelse af lokale aktører i området – og det har været nødvendigt. Indsatsen har hele tiden handlet om, at vi satte tingene i gang, men formidlingen skulle ske gennem lokale kræfter."

Rami Ezzeddine, leder af Task Force Vollsmose.

Rami påpeger, at de undervejs i indsatsen har været særligt opmærksomme på, at brugen af lokale nøglepersoner ikke fik en negativ effekt. Derfor var det afgørende at signalere, at nøglepersonerne ikke kommunikerede på myndighedernes vegne, da det kunne få potentielle konsekvenser for nøglepersonernes troværdighed i målgruppens øjne. Derfor understreger han også vigtigheden af det tætte samarbejde med områderepræsentanterne, da det er dem, der kender målgruppen bedst.

Gode råd fra Task Force Vollsmose

- **Indgå i dialog og samarbejde med lokale nøglepersoner:** Samarbejdet mellem Odense Kommune og frivillige aktører har sikret, at Task Force Vollsmose i samarbejde med Sundhedsstyrelsen har fungeret som organisatorisk tovholder, men den praktiske gennemføres af indsatsen har hvilet på lokale nøglepersoner, der både har et indgående kendskab til målgruppen og ligeledes er de anerkendte i lokalmiljøet.
- **Undersøg målgruppens foretrukne kommunikationskanaler:** Praksiserfaring og kortlægning af målgruppen viser, at mange af borgerne i Vollsmose ikke får deres information fra danske medier. Derfor er det vigtigt at undersøge, om der er behov for at målrette kommunikationen til borgerne gennem alternative medier, som målgruppen allerede kender og anvender.

Opsamling

Indsatsen i Vollsmose viser, at lokale kræfter kan være med til at udbrede budskaber på sundhedsområdet, fordi velkendte ansigter skaber tillid og tryghed, hvilket ofte er afgørende for en adfærdssændring. I inddragelsen af lokale kræfter bør der være et tæt samarbejde på tværs af styrelse, kommune og lokalsamfund, da man herved opnår de bedste muligheder for at kombinere lokalt kendskab til målgruppen med organisatoriske indsatser på sundhedsområdet, fordi der bliver nedbrudt en barriere mellem målgruppen og afsenderen af budskabet, når budskabet bliver formidlet gennem en lokal tillidsperson.

Task Force Vollsmoses indsats gør det klart, at ved at inddrage lokale kræfter er adgangen til det lokale miljø nemmere, hvilket kan resultere i en hurtigere lokal forankring af budskabet, fordi områderepræsentanter eller lokale nøglepersoner har et bredt kendskab til målgruppens behov, og derfor skabes der hurtigere den tillid, der er nødvendig for at implementere indsatsen succesfuldt.

Det er vurderingen, at tilgangen i Vollsmose kan overføres til andre sundhedsindsatser, hvor emnet kalder på et behov for lokal forankring og formidling gennem velkendte forbilleder. Derudover vurderes det, at et tæt samarbejde mellem lokale og kommunale ressourcer giver det bedste indblik i målgruppens behov og dermed også de bedste forudsætninger for at målrette en sundhedsindsats hensigtsmæssigt.

8

Arbejdspladsens inddragelse i COVID-19-vaccination



8.1 Fokus på COVID-19-vaccination på social- og sundhedsskolerne

Sundhedsstyrelsen har i samarbejde med FOA gennemført en informationsindsats målrettet unge på social- og sundhedsskolerne. Indsatsen havde til formål, at endnu flere elever blev vaccineret mod COVID-19. En højere tilslutning til COVID-19-vaccination blandt eleverne ville sikre endnu bedre beskyttelse af de ældre og sårbare borgere, som eleverne dagligt er i tæt kontakt med.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** FOA som faglig organisation kan med sit kendskab og viden om målgruppen af elever på SOSU-uddannelserne facilitere og understøtte en dialog mellem organisationens unge medlemmer, som tager afsæt i sundhedsfaglig information.
- **Indsatsen:** Sundhedsstyrelsen har i samarbejde med FOA gennemført en informationsindsats, som består af videomateriale og artikler, hvis formål er at informere om vigtigheden af COVID-19-vaccination. Indsatsens indhold er blevet delt gennem en annonce i FOAs nyhedsbrev og som opslag (sponseret og organisk) på organisationens Facebook-side for elever samt gennem Sundhedsstyrelsens nyhedsbrev.
- **Virkning:** En målrettet indsats kan medvirke til, at informationen i højere grad er tilpasset modtagerne, for eksempel ved at eleverne kan genkende sig selv i de valgte casepersoner fra videoerne. Dette kan være med til at skabe dialog om vaccination på skolerne.
- **Personale:** Sundhedsstyrelsen har varetaget ledelse, koordinering og udvikling af kampagnen. En chef og en konsulent fra FOA var involverede i udvikling af indsatsen.
- **Organisation:** Sundhedsstyrelsen har været den ledende part og udviklet indholdet i indsatsen. FOA har bidraget med faglige indspark og formidling af informationsmaterialet til egne medlemmer.

Indhold i indsatsen

FOAs rolle som faglig organisation har været at bidrage med at sprede faglig viden om COVID-19-vaccination samt at bistå med indsigt i og perspektiver på målgruppen af elever på SOSU-uddannelserne. FOA spillede en rådgivende rolle i forbindelse med overvejelserne om, hvilke greb og tiltag der var hensigtsmæssige at anvende i kampagnen.

FOAs indsats i samarbejde med Sundhedsstyrelsen består af:

1. Samarbejde om fagligt indhold i kampagnen

FOA og Sundhedsstyrelsen har udviklet informationsmaterialet, og materialet er blevet målrettet mere præcist på baggrund af FOAs kendskab til målgruppens behov. Sundhedsstyrelsen har stået for det primære arbejde, hvor FOA har ageret sparingspartner. I den forbindelse har en politisk konsulent og en chef for kommunikationsafdelingen i FOA været en del af indsatsen. Dertil har der været politiske dialoger med Torben Hollmann, som er formand for social- og sundhedssektoren i FOA, og som udtaler sig i Sundhedsstyrelsens nyhedsbrev.

2. Udvikling af tre film, hvor SOSU-elever deler deres oplevelser med COVID-19-vaccination

Sundhedsstyrelsen har udviklet tre film, hvor SOSU-elever fortæller, hvorfor de er blevet vaccineret, om deres oplevelse med at blive vaccineret, og hvilke bekymringer de havde inden vaccinationen. I de tre film fremgår udvalgte casepersoner, som alle er elever på SOSU-uddannelserne. Eleverne, der optræder i videoerne, er inddraget som repræsentanter for målgruppen, hvilket styrker budskabet. Fokus for de tre film har været, at elevernes bekymringer i forbindelse med COVID-19-vaccination bliver mødt med anerkendelse og respekt – og ikke med en løftet pegefinger.

3. Deling af filmmateriale på FOAs interne nyhedskanaler

FOA har efterfølgende sørget for at dele bannerannonce i nyhedsbrev og Facebook-opslag med link til kampagnevideoerne med henblik på, at budskabet kunne nå FOAs medlemmer. Her er videoerne delt tre gange via FOAs fredagsnyhedsbrev og på FOAs Facebook-gruppe for elever.

Engagement for det sundhedsfaglige budskab blandt FOAs medlemmer

FOA har foretaget en undersøgelse af, hvor mange der har set det informationsmateriale, der blev delt i henholdsvis nyhedsbrev og på Facebook. Undersøgelsen viser, at især nyhedsbrevet med Sundhedsstyrelsens kampagnevideo er nået ud til et betydeligt antal medlemmer. Der er mange, der har klikket på annoncebanneret, hvilket betyder, at informationsindsatsen er nået bredt ud til FOAs nyhedsbrevslæsere, som FOA generelt beskriver som engagerede læsere. Overordnet har bannerannoncerne i FOAs nyhedsbrev haft en høj klikrate, hvilket vidner om et engagement fra læserne.

Undersøgelsen viser ligeledes, at FOAs deling af kampagnevideoen på Facebook ikke havde den samme succes som i nyhedsbrevet. Da kampagnen blev delt på en relativt lille Facebook-side med ca. 2.600 medlemmer, oplevede FOA ikke den store interesse for kampagnen på det sociale medie.

FOA ønsker at imødekomme elevernes tvivl

Indsatsen blev igangsat efter drøftelser mellem sundhedsmyndigheder og FOA om problemet med, at der var en lavere tilslutning blandt elever på SOSU-skolerne end befolkningen generelt. Den lave tilslutning til COVID-19-vaccination blandt SOSU-eleverne havde stort fokus fra sundhedsmyndighederne, fordi eleverne møder mange sårbare borgere, når de er i praktik.

En væsentlig drivkraft hos FOA var at imødekomme elevernes tvivl om vaccination på en god måde:

"Det er helt afgørende, at alle dem, der er i tvivl om vaccination, bliver mødt på en ordentlig måde. Det gælder også eleverne. Der er et stort konfliktpotentiale i forhold til vaccinerede og ikke-vaccinerede, som FOA for alt i verden gerne vil undgå at sparke til, samtidig med at vi gerne vil opfordre vores medlemmer til at tage imod vaccinen. Denne balancegang har været afgørende i vores samarbejde med Sundhedsstyrelsen."
Nøglemedarbejder hos FOA.

Igennem forløbet har det været vigtigt for FOA at informere og videreformidle viden om COVID-19-vaccination på en måde, der er tilpasset FOAs medlemmer. FOA har sikret dette ved at være tæt på indholdet i både artikel, nyhedsbrev og videomateriale. FOA ønsker generelt et bredt samarbejde og understøtter myndighedernes anbefalinger. FOA kan derfor også fremadrettet se sig selv være en del af informationsindsatser med Sundhedsstyrelsen, hvis dette viser sig relevant, da det kan give god mening at samarbejde mellem faglig organisation og myndighed om udbredelsen af et sundhedsfagligt budskab.

Gode råd fra FOA

- **Tæt samarbejde mellem sundhedsmyndigheder og fagforbund**

Samarbejdet med Sundhedsstyrelsen, hvor de har været afsender på alt sundhedsfagligt indhold, har gjort det muligt for FOA som fagforbund at afprøve en ny vej som supplement til forbundets egen information til medlemmerne om vaccinationsrelaterede spørgsmål i arbejdslivet.

- **Inddrag fagforbund, som har kendskab til medlemmerne**

Selvom FOA ikke har været afsender på det sundhedsfaglige indhold, har de bidraget med vigtig viden om målgruppen og relevante medier, hvilket har sikret en mere målrettet sundhedsindsats, der tager højde for målgruppens kendetegn og barrierer.

Opsamling

Indsatsen viser, at faglige organisationer som FOA kan bidrage med et unikt kendskab til målgruppen i en sundhedsindsats, fordi de har indsigt i, hvilke barrierer og udfordringer der kan være forbundet med at deltage i indsatsen hos specifikke faggrupper. I den konkrete indsats kunne man ved at inddrage elever i kampagnevideoen til at repræsentere målgruppen gøre indsatsen mere relaterbar og vedkommende. Det kan være med til at sikre en bedre tilslutning til sundhedsindsatsens budskab.

Det er vurderingen, at denne type indsats kan anvendes på tværs af andre sundhedsindsatser, da brug af de faglige organisationers kommunikationskanaler tilfører yderligere legitimitet til indsatserne. Der ligger også et særligt potentiale og synergi i, at faglige organisationer inddrages i spredning af relevant viden om sundhedsindsatser, herunder indsatser på områder med særlig underrepræsentation af organisationernes medlemmer, eller sundhedsindsatser målrettet borgere, som mødes af sundhedsfagligt personale.

Slagteriet Danish Crown gør COVID-19-vaccination lettilgængelig for medarbejdere med minoritetsbaggrund

Danish Crown har haft fokus på at skabe tryghed på arbejdspladsen ved at gøre COVID-19-vaccination lettilgængelig for deres medarbejdere gennem målrettet kommunikation, pop-up vaccination og samarbejde med Sundhedsdialogkorpset.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Danish Crown har erfaret, at man med en samlet indsats, som rummer målrettet kommunikation, pop-up vaccinationstilbud og besøg af Sundhedsdialogkorpset, kan øge tilslutningen til vaccinationsarrangementer – særligt blandt medarbejdere med korte uddannelser og minoritetsbaggrund.
- **Indsatsen:** Danish Crown har i samarbejde med sundhedsmyndighederne opstillet pop-up vaccinationstilbud, inviteret Sundhedsdialogkorpset ud på arbejdspladsen og gennemført en kommunikationsindsats målrettet medarbejdere med korte uddannelser og minoritetsbaggrund.
- **Virkning:** Danish Crown gør i samarbejde med sundhedsmyndighederne COVID-19-vaccination lettilgængelig og tryk for medarbejderne. Det skaber en øget tilslutning til COVID-19-vaccination.
- **Personale:** Danish Crown har nedsat et COVID-19 team med reference til ledelsen, som koordinerer indsatsen.
- **Organisation:** Danish Crown har samarbejdet med Sundhedsstyrelsen, regionerne og kommunerne om indsatsen.

Indhold i indsatsen

På baggrund af en række smitteudbrud blandt deres medarbejdere har Danish Crown haft et ønske om at skabe tryghed og gøre COVID-19-vaccination lettere tilgængelig for ansatte på slagterierne. Indsatsen har været målrettet den store gruppe af mandlige medarbejdere i alderen 25-40 år med korte uddannelser og med minoritetsbaggrund fra blandt andet Polen og Eritrea.

Slagteriets indsats består af:

1. Intern kommunikation målrettet medarbejdere med korte uddannelser og etnisk minoritetsbaggrund

Danish Crown har målrettet deres kommunikation om COVID-19-vaccination til de medarbejdere, som havde en særlig lav tilslutning til vaccination – medarbejdere med korte uddannelser med minoritetsbaggrund. Konkret udnævnte Danish Crown en række ledere som rollemodeller, der indgik aktivt i tilbuddene på arbejdspladsen, eksempelvis ved at følge medarbejdere hen til pop-up tilbuddene eller

ved at hjælpe dem med oversættelse af informationsmaterialet. En række ledere på Danish Crown har minoritetsbaggrund, hvilket muliggør dialog på medarbejderes modersmål.

2. Personer med minoritetsbaggrund fra Sundhedsdialogkorpset afholdt tryghedsskabende dialoger

Danish Crown indgik et samarbejde med Sundhedsdialogkorpset med det formål at give målgruppen mulighed for at få en bedre forståelse af fordelene ved at tage imod vaccination og få svar på spørgsmål og bekymringer. Sundhedsdialogkorpset stillede op med frivillige med minoritetsbaggrund, så medarbejderne kunne spejle sig i de sundhedsprofessionelle.

3. Pop-up vaccinationstilbud gjorde COVID-19-vaccination lettilgængelig i dagligdagen

I samarbejde med sundhedsmyndighederne afholdt Danish Crown pop-up vaccinationstilbud for medarbejdere. Formålet med tilbuddene var at gøre det mere tilgængeligt for medarbejderne at blive vaccineret på arbejdspladsen. Det skulle mindske

medarbejdernes praktiske forhindringer i form af tid til vaccination eller transport til og fra vaccination. Medarbejderne har haft mulighed for at tage imod vaccinationstilbud i lønnet arbejdstid.

Både pop-up vaccination og besøg af Sundhedsdialogkorpset blev afholdt ad flere omgange, hvor formålet var at skabe løbende opmærksomhed og herved tilslutning til indsatsen.

Økonomisk incitimen og tilgængelighed skaber øget vaccinationstilslutning

Hos Danish Crown har de oplevet, at tilslutningen til pop-up vaccinationen var stigende i løbet af indsatsen. I begyndelsen af indsatsen var fremmødet til tilbuddene lavt, men i takt med, at medarbejderne havde tryghedsskabende dialoger med både deres ledere og Sundhedsdialogkorpset, steg deltagelsen i pop-up vaccinationstilbuddene. Danish Crown oplevede, at flere i målgruppen i begyndelsen var utrygge som følge af de ikke-vaccinerede kollegaer. Gennem dialog i øjenhøjde med ledere på Danish Crown og Sundhedsdialogkorpset blev der etableret tillid hos mange af de ansatte i målgruppen.

Slagteriet oplevede, at motivationen for vaccination handlede om praktiske forhold og økonomisk incitament. Pop-up vaccinationsindsatsen gjorde, at nogle medarbejdere, som ellers ikke ville opsøge et vaccinationstilbud, gjorde det alligevel. Derudover oplevede Danish Crown, at det økonomiske incitament havde en betydning, fordi vaccinationstilbud i lønnet arbejdstid for denne medarbejdergruppe kan være en grund til deltagelse i et pop-up vaccinationstilbud.

Der var også en andel af målgruppen, som ikke kendte til muligheden for at blive vaccineret imod COVID-19. Danish Crown oplevede, at denne del af målgruppen orienterer sig andre steder end i de officielle danske medier og offentlige tilbud. Dette betød også, at en leder som rollemodel, som fortalte dem om vaccinationsmuligheden og hjalp med det praktiske, kunne bidrage positivt hos personer, som gerne ville vaccineres, men ikke kendte til muligheden.

Et nødvendigt samarbejde mellem sundhedsmyndighederne og Danish Crown

Samarbejdet og inddragelsen af sundhedsmyndighederne – og især Sundhedsdialogkorpset – har været den primære drivkraft bag indsatsen. Der har igennem indsatsen været et godt samarbejde mellem virksomheden og samarbejdspartnere, hvor vidensdeling og sparring har fungeret godt. Det var i dette samarbejde, at man fandt ud af, at den direkte fysisk tilstedeværende dialog mellem Sundhedsdialogkorpset, ledere og medarbejdere i målgruppen var det, der fungerede bedst i indsatsen.

Gode råd fra Danish Crown

- **Skab et fysisk møde mellem målgruppen og sundhedsprofessionelle med samme baggrund som målgruppen:** For at sikre den bedste udvikling af lignende indsatser i fremtiden er det vigtigt at sikre det fysiske møde mellem målgruppen og sundhedsprofessionelle med samme baggrund. På denne måde opnås en dialog i øjenhøjde, der skaber tryghed og tillid.
- **Inddrag praktiske forhold og økonomisk incitament i udarbejdelsen af lignende indsatser:** I en målgruppe bestående af medarbejdere med korte uddannelser med minoritetsbaggrund kan det, at vaccinationen foregår i lønnet arbejdstid, bidrage positivt. Det handler om at igangsætte og udvikle indsatser, som gør det nemt for målgruppen at deltage i tilbuddene – for eksempel ved at have lederrollemodeller der tilbyder hjælp.

Opsamling

Indsatsen viser, at arbejdspladser kan spille en stor rolle i sundhedsindsatser, fordi de kan bidrage med organisatorisk understøttelse og formidling af information til medarbejderne. Ved at inddrage arbejdspladserne kan sundhedsindsatserne målrettes medarbejdernes specifikke behov. Det kan de, fordi arbejdspladserne har et dybere kendskab til de barrierer, der måtte opstå hos deres medarbejdere i forbindelse med en sundhedsindsats. Arbejdspladsen har mulighed for at indtage en rolle som brobygger mellem sundhedsmyndighederne og medarbejderne ved at facilitere vidensdeling af informationsmateriale og dialogen mellem sundhedspersonale og medarbejdere, og at indsatsen kan foregå på arbejdspladsen.

Det er vurderingen, at det er relevant i fremtidige sundhedsfremmende indsatser at inddrage virksomheder som Danish Crown, fordi arbejdspladsen spiller en unik rolle i borgernes hverdag. En aktiv indsats fra arbejdspladsen kan være med til at sikre både synlighed og bedre tilgængelighed i sundhedsindsatsen. Arbejdspladser kan med fordel tage del i lignende sundhedsindsatser, hvor synlighed og tilgængelighed spiller en afgørende rolle for at øge tilslutningen til indsatsen blandt medarbejderne. Det kan eksempelvis være i sundhedsindsatser, der har fokus på mænds sundhed, hvor virksomheder med en høj andel ufaglærte mandlige medarbejdere kan samarbejde med myndigheder, sundhedsorganisationer eller lignende om at stille faciliteter og ressourcer til rådighed for medarbejderne i arbejdstiden. På den måde kan de bidrage som en værdifuld samarbejdspartner med bredt kendskab til målgruppen af medarbejdere.

9

**Uddannelsesinstitutioner
spredde viden om
COVID-19-vaccination**



9.1 SOSU Hovedstaden skaber tryghed for og dialog med elever gennem informationskampagner på uddannelsesinstitutionen

SOSU Hovedstaden gennemfører pop-up vaccination til deres elever, uddeler informationsmaterialer og indgår i tryghedsskabende dialoger med eleverne. Indsatsen skal imødekomme en lav vaccinationstilslutning blandt SOSU Hovedstadens elever. Indsatsen har medført en højere tilslutning til COVID-19-vaccination hos skolens elever, og den har skabt gode dialoger om vaccineres betydning for folkesundheden.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** SOSU Hovedstaden sikrer, at deres elever får den nødvendige information om vaccination og mulighed for at drøfte deres bekymringer i et trygt miljø. Muligheden for at blive vaccineret af sundhedsprofessionelle, herunder nogle med minoritetsbaggrund, har skabt tryghed blandt eleverne.
- **Indsatsen:** SOSU Hovedstaden informerer eleverne om COVID-19-vaccination gennem en social mediekampagne, plakater og flyers. Eleverne har også mulighed for en tryghedsskabende en-til-en dialog med sundhedsprofessionelle eller ansatte på uddannelsesstedet. Derudover kan elever blive vaccineret i en pop-up vaccination, hvor sundhedsprofessionelle fra Region Hovedstaden vaccinerer eleverne.
- **Virkning:** En målrettet informations- og dialogindsats i kombination med tilstedeværelse af fagpersoner skaber et bedre vidensniveau og mere tryghed om COVID-19-vaccination. Ved at inddrage sundhedsprofessionelle med minoritetsbaggrund i indsatsen sikres det, at elever med minoritetsbaggrund kan afspejle sig i de sundhedsprofessionelle.
- **Personale:** SOSU Hovedstaden har stillet en projektleder og en projektmedarbejder til rådighed samt involveret uddannelsens lærere i indsatsen. Sundhedsstyrelsen og Region Hovedstaden har bidraget med sundhedsprofessionelle til at foretage selve vaccinationerne. Københavns Kommune har bidraget med faglig sparring.
- **Organisation:** Koordinering og ledelse er sket i et samarbejde mellem SOSU Hovedstadens projektleder, Sundhedsstyrelsen, Region Hovedstaden og kommunen. Eksekvering af indsatsen er primært udført af SOSU Hovedstaden og kommunen.

Indhold i indsatsen

SOSU Hovedstaden har i samarbejde med Sundhedsstyrelsen, Københavns Kommune og Region Hovedstaden igangsat en indsats for at informere og skabe tryghed hos eleverne i forbindelse med COVID-19-vaccination. Indsatsens primære målgruppe er eleverne på SOSU Hovedstaden, herunder en større gruppe af unge med minoritetsbaggrund.

SOSU Hovedstadens indsats består af:

- **Sundhedsprofessionelle har vaccineret elever on-site**

SOSU Hovedstaden inviterede elever til pop-up vaccinationsdage på udvalgte uddannelsessteder. Selve vaccinationen blev foretaget af sundhedsprofessionelle fra Region Hovedstaden. Nogle af de sundhedsprofessionelle havde minoritetsbaggrund med det formål at give elever med minoritetsbaggrund nogle fagpersoner, de kunne spejle sig i. Foruden eleverne har pop-up vaccinationstilbuddet været åbent for andre kursister, ansatte og naboer. Til et af pop-up vaccinationsarrangementerne deltog Sundhedsstyrelsens direktør Søren Brostrøm med det formål at skabe opmærksomhed om indsatsen.

- **Tryghedsskabende dialoger med fagpersoner og ansatte på SOSU Hovedstaden**

Et væsentligt element i indsatsen har været en tryghedsskabende dialog mellem elever, fagpersoner og ansatte. Særligt i forbindelse med pop-up vaccinationerne kunne eleverne stille spørgsmål og få svar på bekymringer om at blive vaccineret. Udover pop-up vaccination har ansatte taget en tryghedsskabende dialog med eleverne i en mere uformel sammenhæng – både en-til-en og på klasseniveau. SOSU Hovedstaden havde en læge med minoritetsbaggrund på besøg, som kunne tale ind i elevernes bekymringer. Eleverne fik på denne måde muligheden for at komme helt tæt på en person, der kunne afklare spørgsmål og tvivl.

- **Informationskampagne målrettet SOSU-eleverne**

For at sikre fremmøde til vaccinationsarrangementerne har SOSU Hovedstaden udarbejdet en kampagne på Facebook. Vaccinationsdagene er gjort visuelle på uddannelsesinstitutionens faciliteter med plakater og flyers. Plakaterne var udarbejdet i tydelig farver, med store overskrifter og ens design, som synliggjorde, at SOSU Hovedstaden var ansvarlig for indsatsen. Informationsmaterialet indeholder blandt andet oplysninger om, hvor, hvornår og hvem der kunne blive vaccineret.

SOSU Hovedstaden har samarbejdet med Sundhedsstyrelsen, Region Hovedstaden og Københavns Kommune i indsatsen. Særligt samarbejdet med Københavns Kommune har været afgørende i indsatsen. Københavns Kommune har en stor andel af eleverne i praktik, og i den forbindelse har de arbejdet tæt sammen med SOSU Hovedstaden om at sikre fremmøde til pop-up vaccinationsarrangementerne. Dagen inden arrangementerne har kommunen udsendt information til eleverne i praktik for at sikre fremmøde. For at sikre et godt samarbejde sendte Sundhedsstyrelsen en konsulent ud til SOSU Hovedstaden. Samarbejdet har gjort, at SOSU Hovedstaden har fået mulighed for at sende SMS'er til eleverne, hvilket har bidraget til et godt informationsniveau og øget fremmødet til pop-up vaccination.

SOSU Hovedstaden skaber øget forståelse af vigtigheden af COVID-19-vaccination

SOSU Hovedstaden oplever, at indsatsen har en positiv effekt på eleverne. Konkret kommer det til udtryk ved, at eleverne tilkendegiver, at indsatsen øger deres forståelse af det sundhedsmæssige aspekt og COVID-19-vaccinationens betydning i forbindelse med omsorg for de sårbare borgere, som eleverne ofte møder i deres praktikforløb. For nogle elever er det motiverende, at de hurtigt og nemt kan blive vaccineret på skolen, da det er forbundet med en lang række praktiske udfordringer i hverdagen at være ikke-vaccineret. For nogle elever er restriktionerne i samfundet også en motivationsfaktor for at blive vaccineret.

Noglepersonerne hos SOSU Hovedstaden oplever, at eleverne modtager store mængder af information om COVID-19, som ikke har relation til deres målgruppe af elever. Denne informationsmængde gør, at mange elever ikke kan sortere i informationen, og at budskaberne i nogle tilfælde går tabt. Et af de redskaber, SOSU Hovedstaden har benyttet sig af for at imødekomme denne barriere, har været en fokuseret indsats på at få eleverne til at møde op til pop-up vaccinationsdagene i form af eksempelvis korte one-page-informationsflyers og korte præcise SMS'er. Erfaringen er, at hvis eleverne møder fagpersoner, de kan spejle sig i, har tilbuddet en større effekt end den skriftlige information, fordi det efterlader et tydeligere indtryk hos eleverne.

Praktikforløbet som motivationsfaktor for COVID-19-vaccination

Den største drivkraft bag indsatsen er ifølge projektleder Anita Arslan et ønske om at uddanne eleverne til at træffe beslutninger. Hun fortæller, at SOSU-uddannelsen er en sundsfaglig uddannelse, og SOSU Hovedstaden ser det som en vigtig opgave, at deres elever kan træffe sundhedsmæssige beslutninger for sig selv. Derfor har det været en drivkraft for SOSU Hovedstaden at gøre eleverne i stand til at træffe en beslutning om COVID-19-vaccination:

"At uddanne vores elever bedst muligt – og derfor skal de også være sunde og raske. Det taler meget ind i vores fortælling i forhold til, hvordan man bliver rigtig dygtig. Vi ser det som en del af vores ansvar, fordi vi uddanner elever til velfærdssamfundet. Derfor er det vigtigt, at de støttes til at træffe det rigtige valg."

Anita Arslan, projektleder hos SOSU Hovedstaden.

En forudsætning for, at en vaccinationsindsats fungerer på en uddannelsesinstitution, er, at medarbejderne støtter op om indsatsen. En barriere, SOSU Hovedstaden har oplevet, er, at deres medarbejdere i løbet af COVID-19 pandemien har fået mange nye opgaver, hvilket i nogle tilfælde har påvirket motivationen for COVID-19 relaterede opgaver. En nøglemedarbejder beskriver:

"Der er en mæthed i forhold til de her ekstraopgaver, som COVID-19 har ført med sig. Det er svært at motivere dem igen til at gøre eleverne opmærksomme på det."

Gode råd fra SOSU Hovedstaden

- **Skab dialog mellem elever, ansatte og sundhedsprofessionelle:** Indsatsen viser, at den personlig samtale mellem fagprofessionelle og eleverne har størst betydning for elevernes tilslutning til vaccinationen. I en personlig samtale føler eleverne sig trygge og hørt.
- **Udnyt den sundhedsfaglig interesse hos eleverne til at indlede dialoger:** På klasseniveau kan en sundhedsfaglig diskussion skabe tryghed hos eleverne. Da SOSU-uddannelsen har et fagligt indhold, vil faglige diskussioner være relevante i relation til de sundhedsfaglige aspekter, eleverne ellers beskæftiger sig med

på uddannelsen.

- **Indgå et tættere samarbejde med elevernes praktikvirksomheder:** SOSU Hovedstaden anbefaler, at man som uddannelsesinstitution forsøger at indgå et tæt samarbejde med elevernes praktiksteder. I de tilfælde, hvor praktikstederne er blevet involveret, har SOSU Hovedstaden oplevet en positiv effekt, fordi det især er de praktikvirksomheder, der arbejder med sårbare og ældre borgere, som stiller krav om COVID-19-vaccination.

Opsamling

SOSU Hovedstadens informationsindsats vidner om, at uddannelsesinstitutioner kan spille en vigtig rolle i sundhedsindsatser – både organisatorisk og sundhedsfagligt. Indsatsen viser, at uddannelsesinstitutioner som SOSU Hovedstaden kan mobilisere elever, ansatte og undervisere. Derudover vil uddannelsesinstitutionen have adgang til eleverne gennem både undervisning og opsætning af mere formaliserede informationsindsatser. SOSU Hovedstaden er kendetegnet ved høj faglighed, hvor underviserne er rollemodeller for eleverne. Dette forhold fordrer tillid, og tillidsrelationen vil kunne bidrage til, at eleverne er mere modtagelige over for den information, de bliver præsenteret for.

Det er vurderingen, at uddannelsesinstitutioner med fordel kan inddrages i videreformidlingen af sundhedsindsatser. Uddannelserne vil med deres store faglige ressourcer og organisatoriske evner have mulighed for at mobilisere målgruppen til sundhedsindsatser. Indsatsformen vurderes at være anvendelig i mange forskellige sundhedsindsatser, særligt de indsatser, der taler ind i elevernes kommende faglige virke, vil være virksomme.

9.2 Nørrebro Gymnasium går i dialog med elever og afholder pop-up vaccination

Nørrebro Gymnasium har gennemført en særlig indsats for, at skolens elever kan blive vaccineret, og at de har mulighed for at stille spørgsmål til sundhedsprofessionelle og ansatte på gymnasiet om COVID-19-vaccination. Indsatsen betyder, at flere elever er blevet vaccineret.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Nørrebro Gymnasium erfarer, at det er vigtigt, at eleverne får mulighed for at føle sig som en del af et fællesskab i vaccinationsindsatsen. Gennem dialog i klasserne og dialog med sundhedsprofessionelle, som eleverne kan identificere sig med, er vaccinationstilslutningen på gymnasiet øget.
- **Indsatsen:** Indsatsen består af, at læger med minoritetsbaggrund besøger gymnasiet og indgår i dialog med eleverne under skemalagte moduler. I forbindelse med dialogerne har skolen afholdt to pop-up vaccinationer for eleverne om fredagen, så de kunne gå direkte til en vaccination efter en samtale. Ledelsens og lægernes besøg i klasserne har været planlagt fra mandag til torsdag op til vaccinationen.
- **Virkning:** Nørrebro Gymnasium oplever, at indsatsen har øget vaccinationstilslutning og givet en bedre dialog mellem lærere og elever om betydningen af COVID-19-vaccination.
- **Personale:** Fire læger med minoritetsbaggrund har deltaget i indsatsen, hvor de både stod for vaccination af og information til eleverne. Sundhedsstyrelsen har indirekte hjulpet med at tilpasse vaccinationstilbuddet, så det modsvarede behovet hos eleverne. Region Hovedstaden har stillet vaccinationshold til rådighed og har gennem samtaler ligeledes været en hjælp og støtte i udviklingen af indsatsen. Københavns Kommune har haft ansvar for koordinering, facilitering og teknisk sparring. Den konstituerede vicerector på Nørrebro Gymnasium har været tovholder og stået for organiseringen og planlægningen af besøg.
- **Organisation:** Koordinering og ledelse er sket i et samarbejde mellem Nørrebro Gymnasiums ledelse, Sundhedsstyrelsen og Københavns Kommune. Eksekvering af indsatsen er udført af ansatte på gymnasiet og sundhedsprofessionelle.

Indhold i indsatsen

Nørrebro Gymnasium har i samarbejde med Sundhedsstyrelsen og Københavns Kommune igangsat en indsats, som har til formål at sikre, at gymnasieeleverne får information om COVID-19-vaccination og viden om, hvordan og hvornår de kan blive vaccineret på skolen eller pop-up vaccinationssteder i nærheden af skolen.

Indsatsens primære målgruppe har været eleverne på Nørrebro Gymnasium. Gymnasiet erfarede, at en stor andel eleverne ikke får deres information gennem de etablerede medier og officielle informationskanaler. Nørrebro Gymnasium oplevede derudover, at elevernes motivation for COVID-19 vaccinen i høj grad knytter sig til de praktiske udfordringer, der opstår i hverdagen som ikke-vaccineret. Eksempelvis motiverer det eleverne, at de kan komme på gymnasiet og mødes med deres klassekammerater og undgå virtuel undervisning.

Derfor tilrettelagde gymnasiet en informationsindsats, hvor lærere og gymnasiets ledelse satte fokus på vigtigheden af COVID-19-vaccination, herunder de sundhedsmæssige fordele og de uddannelsesmæssige konsekvenser – for eksempel ved at fortælle, at hvis mange blev smittet, ville virtuel undervisning blive en realitet.

Nørrebro Gymnasiums indsats består af:

- **Læger med minoritetsbaggrund besøger Nørrebro Gymnasium og går i dialog med eleverne**
Nørrebro Gymnasium afholdt dialogbaserede møder, hvor fire læger med minoritetsbaggrund informerede eleverne om COVID-19-vaccination. Her forsøgte skolen og lægerne at imødekomme elevernes forskellige behov. Blandt andet afholdt Nørrebro Gymnasium et særligt dialogmøde målrettet pigerne på gymnasiet, hvor pigerne talte med en kvindelig læge, da der var en del spørgsmål, der drejede sig om fertilitet. Det gjorde, at pigerne fik mulighed for at spørge ind til emner, de ikke ville have luftet over for en mandlig læge eller foran drengene fra klassen.

- **Lærere og ledelsen på Nørrebro Gymnasium deltog aktivt i vaccinationsindsatsen**

Som en del af informationsindsatsen valgte ledelsen på Nørrebro Gymnasium at besøge alle klasser, hvor de fortalte om COVID-19-vaccination for at sætte fokus på vigtigheden af vaccinationsindsatsen. For at sikre det sundhedsfaglige element var de ledsaget af en læge, som kunne besvare sundhedsfaglige spørgsmål. De dage, hvor lægerne besøgte skolen, gik skolens konstituerede vicerector Jasper Holm med rundt og præsenterede klassen for lægen, hvorefter han forlod klassen, så de kunne stille spørgsmål, uden at de skulle føle sig presset af ledelsens tilstedeværelse. Efterfølgende fortsatte elever og lærere dialogen i klassen.

- **Pop-up vaccinationstilbud på Nørrebro Gymnasium**

Eleverne fik mulighed for at lade sig vaccinere i et pop-up vaccinationstilbud, som blev gennemført i forlængelse af dialogen med eleverne. Pop-up vaccinationstilbud blev gennemført ad flere omgange på gymnasiet, og efter hver gang blev eleverne opfordret til at dele informationsmateriale, som var tilgængeligt på flere sprog, med familie og venner. Formålet var at sikre, at informationen kom længere ud i de unges netværk for at opnå en større tilslutning til næste pop-up vaccinationstilbud. Pop-up vaccinationen blev gennemført af Region Hovedstadens sundhedsprofessionelle. En enkelt dag deltog Sundhedsstyrelsens direktør Søren Brostrøm for at skabe øget opmærksomhed på vaccinationsmuligheden.

Øget tilslutning til COVID-19 vaccinen blandt skolens elever

Nørrebro Gymnasium oplever, at indsatsen har øget vaccinationsstilslutningen markant. Gymnasiet har foretaget interne undersøgelser blandt eleverne, som viser, at elevernes tilslutning til COVID-19-vaccination var stigende undervejs i informationsindsatsen. Nørrebro Gymnasium oplever, at særligt den del af indsatsen, der involverede deling af information og inddragelse af forældre i dialogen igennem eleverne, bidrog til den øgede vaccinationstilslutning.

Derudover erfarer Nørrebro Gymnasium, at indsatsen har haft en gavnlig effekt på de ansatte, som inden indsatsen havde udtrykt bekymring for informationsindsatsen og dens betydning i relationen til de unge. Flere ansatte var bekymrede for, at rollen som mellemlid i en sundhedsfaglig relation ville være vanskelig, men den viste sig modsat at skabe grundlag for gode dialoger og relationer til eleverne. Flere ansatte havde – inden indsatsens begyndelse – også udtrykt bekymring for de sundhedsfaglige konsekvenser for dem selv og deres kollegaer i forbindelse med den høje andel ikke-vaccinerede elever. Derfor mener de ansatte, at indsatsen har skabt et bedre arbejdsmiljø på grund af den stigende vaccinationstilslutning. Gymnasiets ledelse gjorde resultaterne af de løbende interne undersøgelser tilgængelige for de ansatte, hvilket bidrog til den tryksskabende og inkluderende effekt.

Ledelsen på Nørrebro Gymnasium erfarer, at et af de stærke elementer i indsatsen var, at sundhedsprofessionelle med minoritetsbaggrund medvirkede i dialoger og pop-up vaccinationer, da de fremstod som rollemodeller. Ifølge konstitueret vicerector Jasper Holm har det stor betydning for elevernes modtagelighed over for et budskab, at de møder fagpersoner, de kan spejle sig i, da tillid ikke kun kommer på baggrund af faglighed, men også genkendelighed, for eksempel kulturel baggrund eller alder.

Gode råd fra Nørrebro Gymnasium

- **Vær synlig, og stå på mål for indsatsen som ledelse**

Indsatsen viser, at ledelsens synlige engagement i indsatsen fik eleverne til at engagere sig. Eksempelvis det, at ledelsen gik fra klasse til klasse og satte fokus, kan anbefales i lignende indsatser i fremtiden.

- **Forstå målgruppen og årsagerne bag målgruppens valg**

En god indsats kræver indsigt i, hvorfor eleverne træffer beslutninger, som de gør. Det anbefales, at man i lignende indsatser undersøger, hvorfor målgruppen udviser en særlig adfærd – for eksempel ved at foretage små fokusgruppeinterviews, som Nørrebro Gymnasium havde succes med.

- **Vær målrettet gennem hele indsatsen**

Nørrebro Gymnasiums indsats viser, at en målrettet og vedholdende indsats over en længere periode kan rykke elevernes holdning. Dette anbefales i fremtidige lignende indsatser.

Opsamling

Indsatsen på Nørrebro Gymnasium viser, at uddannelsesinstitutioner kan være en relevant samarbejdspartner i forbindelse med sundhedsindsatser, fordi de kan bidrage med en arena, hvor myndighederne kan synliggøre budskabet for de unge, og et stærkt kendskab til målgruppen. Uddannelsesinstitutioner som Nørrebro Gymnasium har en stærk position i lokalsamfundet, fordi de udgør en stor del af de unges hverdag – hvilket kan skabe en lydhørhed og legitimitet i budskabet. Ved at inddrage uddannelsesinstitutioner vil det være muligt at bringe sundhedsindsatser ind i de unges dagligdag og udbrede informationen til deres forældre, søskende og lokalmiljøet.

Det er vurderingen, at det vil være relevant at inddrage uddannelsesinstitutioners stærke position og kendskab til de unge i de sundhedsindsatser, hvor myndighedernes kommunikationsformer ikke sikrer den nødvendige udbredelse af sundhedsindsatsens tilbud eller inden for emner, der er følsomme. Det kan være sundhedsindsatser, der har fokus på eksempelvis HPV-vaccinen, hvor uddannelsesinstitutionerne kan bidrage med vidensdeling af information, voksne rollemodeller og trygge rammer.

10

**Viden om COVID-19-
vaccination til unge
mellem 12-15 år**

10.1 Tingbjerg Skole sikrer viden og skaber dialog om COVID-19-vaccination blandt unge i udskoling

Tingbjerg Skole gør en særlig indsats for at informere elever i 6.-g. klasse om COVID-19-vaccination gennem besøg af frivillige fra Sundhedsdialogkorpset. Indsatsen betyder, at eleverne får bedre mulighed for at få svar på spørgsmål og tvivl om COVID-19-vaccination. Indsatsen har betydet, at flere elever bliver vaccineret, og at der er blevet skabt rum til og tryghed i forhold til at drøfte sundhedsfaglige emner i skoletiden.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** GFrivillige fra Sundhedsdialogkorpset sikrer, at eleverne på Tingbjerg Skole får mulighed for at få svar på spørgsmål og bekymringer om COVID-19-vaccination. Derudover sikrer tilstedeværelsen af skolens velkendte personale, at eleverne føler sig trygge i klassesamtalerne og under selve vaccinationen.
- **Indsatsen:** Tingbjerg Skole har indgået et samarbejde med Sundhedsdialogkorpset, hvor to medicinstuderende – den ene med etnisk minoritetsbaggrund – kommer ud på skolen og informerer udskolingens elever om COVID-19-vaccination. Her står korpset til rådighed for spørgsmål fra eleverne. Under besøget deltager skolens souschef, som er et velkendt ansigt for skolens elever og forældre.
- **Virkning:** Deltagelsen af et velkendt ansigt fra skolepersonalet gør, at de unge føler sig mere trygge i dialogen med de frivillige. Derudover bliver flere elever trygge nok til at få en vaccine i skoletiden, når de ledsages af eksempelvis en lærer, de kender godt. Mulighed for vaccination i skoletiden gør det mere lettilgængeligt at kombinere et besøg fra korpset med efterfølgende vaccination af elever.
- **Personale:** To frivillige fra Sundhedsdialogkorpset deltager under besøget. Derudover er en souschef på Tingbjerg Skole med som støtteperson under besøget.
- **Organisation:** Indsatsen er et samarbejde mellem Københavns Kommune, Tingbjerg Skole og Sundhedsdialogkorpset. Indsatsen på skolen er en del af et større samarbejde mellem lokale aktører og Københavns Kommune.

Indhold i indsatsen

Tingbjerg Skole har i samarbejde med Københavns Kommune igangsat en indsats, der har til formål at informere eleverne i 6.-g. klasse om COVID-19-vaccination med henblik på at få flere elever i Tingbjerg vaccineret. Københavns Kommune har organiseret et samarbejde mellem Tingbjerg Skole og Sundhedsdialogkorpset, hvor hensigten er at øge tilslutningen til vaccinen gennem en målrettet kommunikationsindsats og gennem brug af repræsentanter for korpset, som de unge kan spejle sig i.

Målgruppen for indsatsen er elever i 6.-g. klasse på Tingbjerg Skole, hvoraf flere af eleverne har etnisk minoritetsbaggrund.

Et besøg af Sundhedsdialogkorpset består af:

1. To frivillige fra Sundhedsdialogkorpset besøger Tingbjerg Skoles udskoling

To frivillige medicinstuderende fra Sundhedsdialogkorpset besøger Tingbjerg Skoles udskolingsklasser. De frivillige fra korpset giver eleverne generelle informationer om COVID-19 vaccinen, og de indgår aktivt i dialog med eleverne – både i grupper og enkeltvis efter behov. Under disse besøg har der også været frivillige med minoritetsbaggrund, hvilket skaber en bedre repræsentation hos målgruppen af unge elever, hvoraf flere selv har minoritetsbaggrund.

2. Souschefen på skolen hjælper eleverne med at stille spørgsmål og dele deres bekymringer

Når skolen har besøg af Sundhedsdialogkorpset, er skolens souschef til stede som tryksperson og repræsentant for elever og forældre. Souschefen på Tingbjerg Skole er et velkendt ansigt blandt både elever og forældre, og derfor er hendes rolle vigtig i forbindelse med at skabe den nødvendige tryk, der forudsætter, at eleverne tør stille spørgsmål til de frivillige fra Sundhedsdialogkorpset. Souschefens rolle er todelt og består i at facilitere spørgsmål fra elevgruppen og stille de spørgsmål, som kan være svære for eleverne at stille selv.

3. Eleverne kan blive vaccineret på skolen

Tingbjerg Skole har i samarbejde med Københavns Kommune og Region Hovedstaden gjort det muligt for eleverne at få en vaccination på skolen. Det sikrer, at eleverne kan gå direkte fra en samtale med en frivillig fra Sundhedsdialogkorpset til vaccinationsstedet. Under vaccinationen har skolens souschef ofte deltaget som støtteperson, hvor hun har fulgt eleverne til vaccinationsstedet, holdt dem i hånden under selve vaccinationen og hjulpet dem med at ringe forældre op for at få samtykke til vaccinationen.

I forbindelse med indsatsen har skolen erfaret, at der er behov for et todelt fokus i en indsats rettet mod COVID-19-vaccination: 1) Elever, der er misinformerede om vaccinsens bivirkninger, og 2) elever, der oplever problemer med tilgængelighed af vaccinationsmulighederne i Tingbjerg.

Tingbjerg Skole er særligt opmærksom på, at eleverne skal have samtykke fra deres forældre til at blive vaccineret mod COVID-19. Derfor har indsatsen et stort fokus på tilgængelighed, hvor Københavns Kommune og Tingbjerg Skole har forsøgt at gøre det så nemt som muligt for de unge at vælge selv. For at støtte eleverne har man forsøgt at imødekomme det nødvendige samtykke fra forældrene i forbindelse med vaccination ved at ringe dem op og få samtykke den vej.

Information til skolens elever medførte bred vaccinationstilslutning i Tingbjerg

Mette Rosted, souschef på Tingbjerg Skole, oplever, at eleverne bliver mere modtagelige over for information om COVID-19 vaccinen, når informationen kommer fra de frivillige fra Sundhedsdialogkorpset. Her oplever skolen, at eleverne i højere grad føler genkendelighed af de frivillige, fordi de naturligt kan sætte sig bedre ind i de bekymringer, der er hos netop denne målgruppe.

Derudover oplever Mette, at den lokale forankring af vaccinationsindsatsen har skabt tryk hos både elever og forældre, fordi skolen er et naturligt samlingspunkt, som mange af byens borgere har et forhold til. Tingbjerg Skole oplever, at elever, der er blevet vaccineret i skoletiden, kan fungere som rollemodeller for andre i klassen og dermed bidrage til, at flere bliver vaccineret.

Ligeledes oplever Camilla Kjærager fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen i Københavns Kommune, at målrettede indsatser til unge med minoritetsbaggrund kan være en god måde at øge tilslutningen til COVID-19-vaccination – også blandt voksne. Det sker blandt andet, fordi de unge er med til at sætte vaccination på dagsordenen derhjemme, og fordi de kan være med til at formidle viden om, hvor man kan blive vaccineret i lokalområdet.

Tingbjerg Skole imødekommer et vigtigt informationsbehov hos eleverne

Indsatsen startede som en respons på den lave vaccinationstilslutning i Tingbjerg. Derfor satte Københavns Kommune fokus på at indlede kontakt til relevante aktører i lokalområdet, hvor de på store møder drøftede, hvilke ressourcer lokalsamfundet i Tingbjerg kunne udnytte for at øge tilslutningen til COVID-19-vaccination, blandt andet blandt borgere med minoritetsbaggrund, der udgør en stor del af byens samlede befolkning.

Tingbjerg Skole modtog ofte spørgsmål om vaccinen fra eleverne, som lærerne ikke havde de rette faglige kompetencer til at svare på. Derfor understøttede Københavns Kommunen en dialog mellem Sundhedsdialogkorpset og Tingbjerg Skole, så udfordringerne kunne blive imødekommet, og eleverne kunne få den nødvendige sundhedsfaglige information.

Gode råd fra Tingbjerg

- **Kombinér fagpersoner med trykke og velkendte støttepersoner i indsatsen:** For at målrette informationsindsatsen bedst muligt bør både fagpersoner og lærere inddrages, da denne kombination giver mulighed for, at de unge får den rette viden med hjælp fra en velkendt støtteperson.
- **Gør vaccination tilgængelig for målgruppen:**

Informationsindsatsen til denne målgruppe af unge bør hænge sammen med en lettilgængelig og lokal vaccinationsmulighed. På den måde er det nemmere at koble informationsindsatsen til en konkret handling hos målgruppen, hvis de unge har mulighed for at blive vaccineret direkte efter et besøg fra Sundhedsdialogkorpset.

- **Udnyt lokale ressourcer:** Denne slags informationsindsatser bør inddrage og udnytte lokale ressourcer til at sikre, at udformningen af indsatsen er målrettet de specifikke udfordringer, som findes i området. Hertil vil det skabe legitimitet om indsatsen og dermed sikre en lokal forankring af indsatsens budskaber i lokalmiljøet.

Opsamling

Tingbjerg Skoles indsats viser vigtigheden af, at offentlige myndigheder har fokus på at tage initiativer, som er målrettet unge for at sikre, at de får den nødvendige viden om sundhedstiltag. Et initiativ, som kan understøtte dette, er at inddrage institutioner og personer, som de unge har kendskab til og kan spejle sig i, da det kan skabe en tillidsrelation. Det kan være tillidspersoner som lærere, hvilket muliggør, at de unge tør stille de svære spørgsmål og i højere grad stoler på de oplysninger, de modtager. Indsatsen viser ligeledes, at informationsindsatser målrettet unge kan resultere i ny viden til andre målgrupper såsom forældre. Ved at de unge bringer information hjem, åbnes der for dialogen derhjemme, hvilket kan have en positiv effekt på udbredelsen af det sundhedsfaglige budskab.

Det er vurderingen, at indsatsen fra Tingbjerg Skole indeholder en række elementer, som med fordel kan anvendes i andre sundhedsindsatser, som direkte vedrører unges sundhed og unges tilgang til information. Det kan eksempelvis være i sundhedsindsatser om HPV-vaccination, som i høj grad kræver aktiv stillingtagen af unge i skolealderen år og deres forældre. I en sundhedsindsats som denne vil kombinationen af velkendte tryghedspersoner og sundhedsfaglige frivillige skabe gode muligheder for at indlede en dialog om myter, tvivl og frygt forbundet med vaccinen.

En nærmere beskrivelse af Sundhedsdialogkorpsets arbejde findes i casen, der omhandler netop Sundhedsdialogkorpsets arbejde med COVID-19-vaccination.

11

Trossamfundets betydning



11.1 Det muslimske trossamfund bidrager med rådgivning og stor indsigt i kulturelle udfordringer ved COVID-19-vaccination

Det muslimske trossamfund har hjulpet Sundhedsstyrelsen og kommunerne med at opspore og udpege de udfordringer, der rører sig hos målgruppen af borgere med muslimsk baggrund i forbindelse med COVID-19-vaccination. Samarbejdet har betydet, at indsatsen er blevet mere målrettet, og borgerne oplever en større respekt for deres kultur og religion, hvilket har skabt en øget tilslutning og tillid til COVID-19-vaccination.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Samarbejdet mellem det muslimske trossamfund, Sundhedsstyrelsen og kommunerne har styrket indsatsens formål, fordi indsatsen er blevet målrettet med hensyn til målgruppens behov.
- **Indsatsen:** Indsatsen er tredelt og består af: 1) Rådgivning til Sundhedsstyrelsen og kommunerne om kulturelle indsigter i målgruppens behov, 2) informationsmateriale i form af en fælles pjece, der udkom under ramadanen, og 3) dialogmøder mellem sundhedsmyndigheder og de muslimske trossamfund.
- **Personale:** En styregruppe fra trossamfundet, repræsenteret af tre medlemmer; en repræsentant for Dansk Muslimsk Union, en repræsentant for Dansk Islamisk Center og en repræsentant for Muslimernes FællesRåd.
- **Virkning:** Det muslimske trossamfund oplever, at flere borgere med muslimsk baggrund bliver hørt i indsatsen, og de oplever en større respekt for de kulturelle udfordringer, der opstår i forbindelse med vaccinationen. De oplever også, at samarbejdet mellem trossamfund og myndigheder med fordel kan udbredes til andre sundhedsindsatser, hvis formål er at mindske ulighed i sundhed.

Indhold i indsatsen

Det muslimske trossamfund har i samarbejde med Sundhedsstyrelsen draget nytte af værdifuld viden om kulturelle og religiøse barrierer i sundhedsindsatser til at skabe en målrettet COVID-19-vaccinationsindsats rettet mod borgere med muslimsk baggrund.

Indsatsen er et samarbejde mellem Muslimernes FællesRåd, Den Islamiske Union i Danmark, Dansk Islamisk Center, Dansk Tyrkisk-Islamisk Stiftelse, Dansk Marokkansk Forum og Minhaj-ul-Quran, som er en del af paraplyorganisationen Dansk Muslimsk Union (DMU) og Sundhedsstyrelsen. Indsatsen er udført i et tæt samarbejde mellem repræsentanter for muslimske trossamfund og Sundhedsstyrelsen, som har været i løbende dialog om indsatsen. Her har tre repræsentanter for tre respektive dele af trossamfundet været de primære kontaktpersoner i dialogen med Sundhedsstyrelsen: en repræsentant for DMU, en repræsentant for Dansk Islamisk Center og en repræsentant for Muslimernes FællesRåd.

Indsatsen består af:

1. Understøttelse og rådgivning af myndighederne med viden om borgere med muslimsk baggrund

Det muslimske trossamfund har understøttet Sundhedsstyrelsen med viden og kendskab til målgruppen af borgere med muslimsk baggrund. Udvalgte repræsentanter for det muslimske trossamfund har haft en rådgivende funktion i indsatsen, da de allerede under COVID-19 pandemiens begyndelse var hurtige til at identificere de potentielle udfordringer, der kunne opstå på sigt hos målgruppen. Repræsentanterne har bistået Sundhedsstyrelsen med detaljeret forebyggende rådgivning – eksempelvis om de bekymringer målgruppen måtte have om COVID-19-vaccinationens indhold og troværdighed, eller de udfordringer målgruppen oplevede ved vaccination under ramadanen.

2. Udvikling af informationsmateriale i form af en fælles pjece udgivet under ramadanen

Det muslimske trossamfund har i samarbejde med Sundhedsstyrelsen udformet en pjece, som indeholder to afsnit: 1) et afsnit om sundhed og 2) et afsnit om religiøse spørgsmål relateret til COVID-19-vaccination. Formålet med pjecen er at imødekomme de problematikker, der kan opstå for målgruppen i forbindelse med at blive vaccineret under ramadanen, samt at afmystificere de myter, der fylder meget hos målgruppen, om, hvorvidt vaccinerne eksempelvis indeholder spor af svinekød og menneskeceller.

I folderen er der taget højde for målgruppen, eksempelvis er der brugt et billede af en muslimsk kvinde, der får en vaccination, hvilket skaber en større grad af identifikation hos målgruppen af borgere med muslimsk baggrund. Derudover har folderen et sprogligt fokus, hvor hensigten er at italesætte målgruppen som en del af løsningen og ikke udskamme dem som en del af problemet, og vise, at man som fælles afsender samarbejder om dialog og information.

3. Dialogmøder mellem sundhedsmyndigheder og det muslimske trossamfund

Som en del af indsatsen er der samarbejdet om at arrangere dialogmøder med sundhedsmyndighederne og det muslimske trossamfund. Her har Søren Brostrøm blandt andet deltaget i fredagsbønnen i moskéen Minhaj-ul-Quran International Denmark i Bispebjerg samt i Imam Ali Moskéen i Nordvest København og en moské i Ishøj. I forbindelse med dialogmøderne i nærområderne har målgruppen af borgere kunnet stille spørgsmål til repræsentanterne for det muslimske trossamfund og til Sundhedsstyrelsen om tvivl og usikkerhed ved vaccinerne.

Inddragelsen af trossamfundet skaber tillid og øget vaccinationstilslutningen

Samarbejdet mellem Sundhedsstyrelsen og det muslimske trossamfund har betydet, at myndighederne har fået en direkte sparringspartner, som har kunnet bidrage med værdifulde indsigter i målgruppens behov og bekymringer. Ligeledes har samarbejdet gavnet trossamfundet og målgruppen af borgere med muslimsk baggrund, fordi de bekymringer om vaccinationen, som beror på målgruppens kulturelle baggrund, i højere grad er blevet imødekommet af myndighederne.

Urfan Ahmed, formand for gruppen Minhaj-ul-Quran, udtrykker begejstring for samarbejdet mellem trossamfund og myndigheder og beskriver, hvordan indsatsen har skabt en bedre dynamik mellem borgere med muslimsk baggrund og myndigheder:

"Jeg oplever, at folk føler, at de er blevet hørt – det handler simpelthen om, at man ikke kun taler om os, men også med os. Konkret gik man ind og så på de problemstillinger, der rørte sig hos os - med respekt for kulturen."

Det muslimske trossamfund oplever yderligere, at samarbejdet med Sundhedsstyrelsen har givet trossamfundet et mandat til at tale om sundhedsfaglige emner over for målgruppen – men uden at agere som myndighed i dialogen. I den forbindelse udtrykker Urfan særlig begejstring for den fælles pjece. Pjecen er blevet brugt aktivt af trossamfundet til forskellige arrangementer i landet, hvor dele af den er blevet printet ud, hængt op eller fremlagt.

Inddragelsen af trossamfundet skaber tillid til myndighederne hos målgruppen, og det er oplevelsen, at flere borgere er blevet vaccineret efter indsatsen. Han påpeger også, at den gode respons fra borgerne i høj grad er en ros til den lydhørhed og dynamik, som er afgørende i indsatser som disse.

De dansk-muslimske organisationer foretager en tidlig opsporing af potentielle udfordringer hos målgruppen

Indsatsen startede i løbet af foråret 2021, hvor repræsentanter for det muslimske trossamfund og Sundhedsstyrelsen allerede tidligt indledte et samarbejde om, hvordan man bedst muligt imødekom udfordringer og skepsis hos borgere med muslimsk baggrund.

De blev hurtige til at identificere barrierer i forbindelse med COVID-19-vaccination af denne målgruppe, og de kunne derfor italesætte dem og udpege dem for Sundhedsstyrelsen. Herfra kunne trossamfundet og Sundhedsstyrelsen i fællesskab planlægge, hvordan man kunne komme til at øge tilslutningen til COVID-19-vaccination blandt målgruppen.

Eksempelvis vidste repræsentanterne, at der var en ramadan på vej den kommende sommer, og derfor startede indsatsen med Ramadan-pjecen op omkring april måned. Allerede på det tidspunkt stod det klart, at det kunne være en fordel at udbyde aftenvaccinationer, fordi der var bekymringer om, at borgerne ikke ville vaccineres under fasten.

Indsatsen er hovedsageligt drevet af praksiserfaring, hvor trossamfundets kulturelle indsigt i målgruppen har været en afgørende kompetence i samarbejdet med Sundhedsstyrelsen. Indsatserne er løbende tilpasset i takt med den løbende dialog mellem indsatsens parter. Forudsætningen for at lykkes med indsatsen har derfor også været et tæt og stærkt samarbejde, hvor både kulturel indsigt i målgruppens behov og sundhedsfaglige ressourcer har været afgørende. Viden og indsigt i målgruppen er også hentet fra studier i lande som England, hvor man allerede inden COVID-19 vidste, at vaccinationstilslutningen ofte er lavere hos grupper af minoritetsborgere. Den fælles pjece tog også afsæt i materiale fra British Islamic Medical Association.

Gode råd fra det muslimske trossamfund

- **Vis respekt for kulturelle udfordringer i sundhedsindsatser:** Det gode samarbejde mellem det muslimske trossamfund og Sundhedsstyrelsen har været en succes, fordi der har været lydhørhed og forståelse af målgruppens bekymringer – eksempelvis i forbindelse med ramadanen og vaccination.

Opsamling

Indsatsen viser, at inddragelse af trossamfund kan have en afgørende betydning for sundhedsindsatser. Trossamfundet kan som samarbejdspartner bidrage med kulturel forståelse af og kendskab til målgruppen. Ligeledes vil inddragelsen af trossamfund repræsentere en stærk stemme fra målgruppens lokalsamfund, hvilket skaber den nødvendige tillid og tryghed, som muliggør opbakning og tilslutning til sundhedsindsatsens samlede budskab.

Det er vurderingen, at det er relevant at inddrage trossamfund som samarbejdspartnere i sundhedsindsatser, hvor målgruppens kulturelle baggrund har betydning for tilslutningen til indsatsen eller i indsatser, hvor målgruppen er svært tilgængelig for offentlige myndigheder. Det kan være i konkrete sundhedsindsatser med en underrepræsentation i deltagelsen blandt borgere med minoritetsbaggrund. Trossamfundet vil i samarbejde med civilsamfundet eller øvrige samfundsaktører kunne bidrage med den nødvendige viden om kultur og ressourcer i lokalmiljøet, der blandt andet skal til for at mindske ulighed i sundhed blandt denne målgruppe.

12

**Formidling i samarbejde
med landsdækkende
organisationer**



12.1 DGI bringer deres nationale netværk med kendskab til målgruppen i spil for at øge tilslutningen til COVID-19-vaccinationen

DGI har i samarbejde med Sundhedsstyrelsen sat fokus på at bruge foreningslivets ressourcer til at skabe opmærksomhed om COVID-19-vaccination. Indsatsen har inddraget foreningens trænere og ledere som ressource til at nå målgruppen af unge medlemmer i alderen 12-15 år.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** DGI har erfaret, at de som organisation kan understøtte Sundhedsstyrelsens vidensformidling om COVID-19-vaccination til børn i alderen 12-15 år.
- **Indsatsen:** Indsatsen består af en række kommunikationsinitiativer, som DGI har videreformidlet for Sundhedsstyrelsen. Det har blandt andet været plakater med vaccinationsinformation og informationsmails til trænere og ledelse i DGI's lokalforeninger.
- **Personale:** DGI's kommunikationsafdeling har videreformidlet Sundhedsstyrelsens COVID-19 plakater om vaccination og kommunikeret internt via nyhedsmails til trænere, ledelse og medlemmer. Trænere og ledere i foreningerne har fungeret som formidlere.
- **Virkning:** Informationsindsatsen over mail har betydet, at budskabet om vaccination er delt med både trænere og ledere, der har haft mulighed for at tage aktiv del i at sprede Sundhedsstyrelsens budskaber gennem landets mange foreninger.
- **Organisation:** DGI er hovedorganisation for flere end 6.000 lokale idrætsforeninger, der tæller 1,6 millioner idrætsudøvere, heraf flere end 320.000 unge mellem 13 og 14 år.
- **Organisation:** Dansk Muslimske Union og andre dansk-muslimske organisationer har samarbejdet med Sundhedsstyrelsen og kommunerne i indsatsen.

Indhold i indsatsen

DGI har igangsat en bred kommunikationsindsats med flere elementer for at understøtte Sundhedsstyrelsen i informationsdeling blandt DGI's medlemsorganisationer. Indsatsen har til formål at anvende DGI som en bred paraplyorganisation med mange mindre foreninger under sig til at understøtte Sundhedsstyrelsen i at nå ud til en målgruppe af unge i alderen 12-15 år i hele landet og gøre dem opmærksomme på vaccinationsmulighederne.

DGI's indsats i samarbejde med Sundhedsstyrelsen består i:

1. Aktiv inddragelse af trænere og ledere i alle landets organisationer

DGI's kommunikationsafdeling udsender en informationsmail til foreningens +50.000 ledere og trænere med opfordring til at være med til at sprede budskabet om COVID-19-vaccination blandt foreningens medlemsklubber. I mailen bliver ledere og trænere opfordret til at hænge en plakater op i klubhuse, kiosker, gymnastiksale og haller rundt om i foreningerne.

2. Beredskabsinformation til ledere og trænere og fokus på DGI som en samlet enhed

For at imødekomme den skepsis og tvivl, der måtte opstå hos medlemmerne, og for at sørge for, at DGI står sammen som en samlet enhed i det understøttende arbejde for Sundhedsstyrelsen, har DGI's kommunikationsafdeling valgt at udarbejde en kortfattet beredskabstekst, der kan anvendes som beredskab til DGI's regionale ledelse. Mailen med den uddybende tekst beskriver DGI's standpunkt i vaccinationsindsatsen og betoner den rolle, de som organisation påtager sig.

Målgruppen for DGI's indsats er unge medlemmer i alderen 12-15 år og trænere hos DGI. I den forbindelse har flere medarbejdere hos DGI været involveret i indsatsen, hvor særligt trænere og ledere for unge i alderen 12-15 år spiller en stor rolle ude i foreningerne. Trænerne er blevet opfordret til at informere medlemmerne om vaccinationsmulighederne, og de har udført de praktiske opgaver forbundet med indsatsens synlighed; ophængning af plakater, uddeling af flyers og dialog med medlemmerne.

DGI's brand skaber tillid hos medlemmerne

Rasmus Larsen Lindblom, kommunikationschef hos DGI, påpeger, at organisationen ikke har foretaget en evaluering eller undersøgelse af, om flere medlemmer er blevet vaccineret på baggrund af indsatsen. Dog udtaler han, at i forhold til nyhedsmailen, så har 40 procent af modtagerne har åbnet mailen, hvilket har betydet, at mange trænere og ledere på nationalt plan er blevet mødt af kommunikationsindsatsen af indsatsen.

Rasmus oplever, at der har været et behov for at forenkle og tilpasse Sundhedsstyrelsens materiale til målgruppen af unge. Derfor har det været meningsfuldt, at DGI's egen kommunikationsafdeling har kunne tilpasse materialet efter kendskab til egen målgruppe. Det har gjort, at indsatsen er blevet mere målrettet, og at DGI som organisation har kunnet agere som videreformidler af Sundhedsstyrelsens budskab – gennem DGI's kanaler. I den forbindelse påpeger DGI, at organisationer fremover tages med på råd, hvis de skal være med som afsendere.

DGI indtager rollen som videreformidler med samfundsansvar og foreningsliv for øje

Baggrunden for DGI's vaccinationsindsats bunder i en todelt interesse: 1) DGI ønskede at påtage sig et samfundsansvar over for COVID-19 som en prominent samfundsaktør, 2) DGI ønskede at undgå nedlukninger af foreningslivet på baggrund af manglende tilslutning til COVID-19-vaccination blandt deres medlemmer. Begge perspektiver virkede som drivkræfter hos DGI for at påbegynde indsatsen.

Indsatsen bygger på praksiserfaring og løbende sparring med Sundhedsstyrelsen. DGI modtog materiale fra Sundhedsstyrelsen, som de tilpassede til målgruppen af medlemmer, trænere og forældre. DGI havde en særlig opmærksomhed på interne og eksterne barrierer i forbindelse med udformningen af nye kommunikationsmaterialer. Internt oplevede de, at der skulle være klarhed og enighed blandt medarbejderne om, hvordan der blev kommunikeret til foreningens medlemmer. Eksternt oplevede de, at de skulle fokusere på at indtage den rette rolle i sundhedsindsatsen. I den forbindelse påpeger Rasmus Larsen Lindblom, at det var vigtigt for DGI at videreformidle en opfordring til at lade sig vaccinere og med en modtagerrettet begrundelse: "Så står vi sammen stærkere mod pandemien – også til efteråret, hvor risikoen for smitte stiger."

Gode råd fra DGI:

- **Kommunikér i en anerkendende og positiv tone:** DGI har haft fokus på at kommunikere i en positiv og anerkendende tone, så medlemmer, trænere og forældre ikke ville føle sig talt ned til eller ligefrem tvunget vaccineret på DGI's opfordring.
- **Tag organisationer med på råd i rollen som videreformidler:** Det er vigtigt, at myndighederne fremover tager organisationerne med på råd, hvis de skal agere medafsendere af et kommunikationsmateriale. På den måde tilpasses og målrettes indholdet mest hensigtsmæssigt i forhold til målgruppen.
- **Oprethold organisatorisk robusthed:** Omstillingsparathed og robusthed har været en forudsætning for, at DGI har kunne løfte indsatsen. Derfor skal man som organisation være forberedt på at kunne besvare spørgsmål om indsatsen og kunne give en begrundelse for organisationens rolle i forbindelse med den.
- **Brug velkendte relationer i foreningerne:** DGI oplevede, at det var afgørende, at medlemmer, trænere og forældre har mulighed for at dele deres spørgsmål og bekymringer med velkendte kontaktpersoner i medlemsforeningerne.

Opsamling

Indsatsen viser, at civile samfundsaktører gerne påtager sig et samfundsansvar. Denne type aktører, her præsenteret ved DGI, er kendetegnet ved at have et bredt netværk og kendskab til specifikke målgrupper. Myndighederne kan drage nytte af, at sådanne organisationer i forvejen har veletablerede kommunikationskanaler med mange modtagere. Grundet organisationens store kendskab til målgruppen vil man kunne indrette sundhedsinformation på en sådan måde, at de imødeser de behov, der findes hos specifikke målgrupper.

Det er vurderingen, at civile samfundsaktører kan være nyttige at inddrage i brede folkesundhedsindsatser, som de fleste bidrager til i forvejen. På baggrund af DGI's brede medlemssammensætning fra børn til ældre borgere har organisationen formået at inddrage interne ressourcer i form af trænere, som har udgjort et stærkt netværk af rollemodeller i sundhedsindsatsen. Der bør tages højde for kompleksiteten i sundhedsindsatsen, når organisationer inddrages i samarbejdet, fordi det kan være nødvendigt at formidle på en anderledes måde, end organisationen normalt gør.



13

**Betydningen af
boligselskabernes
opbakning**



13.1 BL – Danmarks Almene Boliger bringer deres netværk og ressourcer i spil for at udbrede viden og kendskab til COVID-19-vaccination

Danmarks Almene Boliger (BL) har i samarbejde med Sundhedsstyrelsen brugt deres adgang til ansatte i boligorganisationer og beboere til at informere om COVID-19, herunder også vaccination. Indsatsen viser, at BL's medlemmer finder vidensdelingen værdifuld i forhold til at nå ud til beboere i almene boliger med vigtig viden.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** En målrettet informationsindsats sikrer, at ansatte i almene boligorganisationer og beboere i almene boliger får viden om COVID-19-vaccination.
- **Indsatsen:** BL har informeret ansatte i boligorganisationer og beboere om COVID-19-vaccination gennem artikler og interaktion på forskellige medier. Derudover har BL understøttet Sundhedsstyrelsens pop-up vaccinationstilbud i almene boligområder.
- **Virkning:** En informationsindsats målrettet via skriftlige og onlinemedier betyder, at beboere og medarbejdere i almene boligområder i højere grad får adgang til viden om COVID-19-vaccination.
- **Personale:** BL har stillet tre ledere og kommunikationsmedarbejdere til rådighed til COVID-19 indsatsen og involveret medarbejdere i boligorganisationerne. Sundhedsstyrelsen har bidraget med sundhedsfaglig viden.
- **Organisation:** BL har det primære ansvar for informationsindsatsen i deres netværk. BL har en million beboere og 500 medlemsforeninger. De involverede i indsatsen er samlet i et COVID-team bestående af tre ledere. Indsatsens sundhedsfaglige elementer er styret og udført af sundhedsmyndighederne.

Indhold i indsatsen

BL driver en informationsindsats om COVID-19 målrettet de boligorganisationer, som er medlemmer hos BL, herunder boligsociale medarbejdere, medlemsorganisationer og deres ansatte samt beboerne i almene boliger. Indsatsens primære formål er at videregive myndighedernes nyeste sundhedsoplysninger om COVID-19 til de medarbejdere, der har deres daglige gang i de almene boliger. Information om vaccination har været en del af indsatsen, fordi beboere i flere boligområder har en relativt lav vaccinationstilslutning. BL har haft fokus på ikke at presse beboere til vaccination, da det er et privat anliggende, hvorfor deres rolle har været at viderebringe information til gavn for udbredelsen af Sundhedsstyrelsens budskab.

BL's indsats består af følgende:

- **Målrettede artikler om vaccination i almene boligområder**

BL har udgivet artikler, der skal bidrage til at udbrede sundhedsstyrelsens information om adgang til vaccination. Helt konkret har BL i indsatsen udgivet målrettede artikler om coronaguider, drop-in vaccination og boligorganisationers vaccinationsindsats. Artiklerne er opbygget op om beskrivelse af konkrete indsatser fra boligområdernes virkelighed. Eksempelvis en artikel om, at coronaguider er til stede i Gellerup til at hjælpe beboerne frem til vaccination og hjælpe dem med information om vaccination. En anden artikel beskriver, hvordan man i et alment boligområde i Kolding har faciliteret en drop-in vaccination, og i en tredje artikel informeres om, hvordan boligorganisationer bidrager til vaccination ved, at boligsociale medarbejdere i Horsens kører beboere til vaccination, i de tilfælde hvor transport er en barriere. Artiklerne har været udgivet i BL's egne medier og hos samarbejdspartnere, eksempelvis Fagbladet Boligen, hvor en stor del af målgruppen orienterer sig.

- **Nyhedssite videreformidler sundhedsmyndigheders information**

Foruden artikler rummer indsatsen brug af BL-sitet Boligsocialnet.dk, som er målrettet boligsociale medarbejdere i hele landet. På hjemmesiden og via nyhedsbreve og Facebook deles ny og vigtig information fra sundhedsmyndigheder. På den måde sikres, at relevant viden om COVID-19 indsatsen, herunder viden om vaccination, når helt ud til frontlinjemedarbejderne i boligområderne.

- **BL har bidraget med kontakter og koordinering af pop-up vaccinationer**

Sundhedsstyrelsen og regionerne har afholdt pop-up vaccination i udvalgte almene boligområder. Her har BL bidraget med kontakter til vigtige boligsociale medarbejdere og netværk ude i de almene boligområder. Derudover har de bidraget ved at tage en koordinerende rolle i samarbejdet mellem myndigheder og boligsociale medarbejdere.

Vidensdeling bidrager til bedre information i almene boligområder

BL oplever, at deres medlemsorganisationer efter indsatsen er begyndt at henvende sig for at få information om COVID-19-vaccination – for eksempel om hvordan man kan gøre vaccination tilgængelig lokalt. Dette har skabt en vidensdeling mellem BL, sundhedsmyndigheder og medlemsorganisationer, der sikrer, at information om vaccination når helt ud til de boligområder med lav vaccinationstilslutning. Helt konkret bidrager vidensdelingen til at synliggøre vigtigheden af at få COVID-19-vaccination ud i de almene boligområder.

BL oplever, at de får feedback fra medlemmer, der fortæller at de har haft en afgørende rolle i at få viden helt ud i de almene boligområder. Derudover oplever BL, at denne viden bidrager til, at deres medlemmer i form af boligorganisationer og boligsociale medarbejdere har kunnet være til stede og hjælpe beboerne ude i de almene boligområder.

Samfundsansvar som boligorganisationer

Baggrunden for informationsindsatsen bunder i, at BL ønskede at påtage sig et samfundsansvar. Med en direkte adgang til medarbejdere og beboere i almene boliger ville BL bidrage til, at så få som muligt i målgruppen blev smittet. Desuden har der været en generel lavere tilslutning til test og vaccination blandt en del af de borgere, der bor i de almene boligområder.

Indsatsen bygger primært på kendskab til målgruppen og netværket i boligorganisationerne samt på et samarbejde mellem myndigheder som Sundhedsstyrelsen, kommunerne og regionerne. Derudover har BL inddraget lokale grupper, som har kendskab til udsatte unge og ældre i almene boligområder, som blev inddraget i sparring om indsatsens udformning.

Gode råd fra BL

- **Oprethold et tæt samarbejde med sundhedsmyndighederne i indsatsen**

For at sikre den bedst mulige udvikling af indsatsen er samarbejdet med sundhedsmyndighederne et af de vigtigste elementer. For at sikre at den rigtige sundhedsfaglige information er tilgængelig, er det nødvendigt at alliere sig med myndigheder som eksempelvis Sundhedsstyrelsen.

- **Nedsæt et COVID-team, der mødes ofte med indsatsen som primært formål**

En god organisering af nøglemedarbejdere i indsatsen viste sig at være afgørende for BL, og dette anbefales til fremtidige indsatser.

- **Inddrag de lokale boligorganisationer fra start af indsatsen**

I COVID-19 indsatsen har det været særlig vigtigt at nå ud til de grupper af borgere, der af forskellige årsager ikke har tilsluttet sig test eller vaccination. Og her ved vi, at smittespredningen har været betydelig og vaccinationstilslutningen lav i en række almene boligområder. Her har BL's indsats vist, at deres inddragelse af de lokale kræfter i boligorganisationer, der er tæt på beboerne, er helt afgørende for at få viden om vaccination ud lokalt.

Opsamling

Indsatsen viser, hvordan boligselskabernes opbakning kan understøtte information og vidensdeling blandt både medarbejdere i boligorganisationer og beboere i almene boligområder, fordi de kan bidrage med et stort og veletableret netværk samt organisatorisk kapacitet. Ved at inddrage boligselskaberne og BL som hovedorganisationen får man mulighed for at underbygge sundhedsindsatsen yderligere ved at inddrage organisationer med mulighed for aktivering af lokale kræfter og derved 'ramme' udvalgte områder i Danmark. Den almene sektor med BL som indgang har mulighed for at indtage en rolle som central samarbejdspartner for sundhedsmyndigheder i udbredelsen af information, fordi de har ressourcer tilgængelige, som fremmer udbredelsen af informationen.

Det er vurderingen, at det er relevant at inddrage boligselskaberne og andre større landsdækkende organisationers netværk og ressourcer i andre sundhedsindsatser, hvor myndighederne har behov for udbredelse af generel information til udvalgte områder. Det kan være i sundhedsindsatser, hvor der er behov for adgang til større befolkningsgrupper, eksempelvis større folkesundhedskampagner. Det kan også være sundhedsindsatser målrettet specifikke målgrupper, der er kendetegnet ved at bo i udvalgte boligområder. Det kan være blandt borgere med minoritetsbaggrund eller borgere med socioøkonomiske udfordringer, hvor boligselskaberne kan bistå med lokalt netværk og ressourcer til igangsættelse af aktiviteter.

14

**Vaccinationstilbud
i samarbejde med
detailbranchen**



14.1 Salling Group afholder pop-up vaccinationstilbud i udvalgte varehuse

Salling Group har faciliteret en række pop-up vaccinationstilbud i Bilka og Føtex for medarbejdere, kunder og øvrige borgere samt tilbudt informationsmateriale til deres unge medarbejdere. Med indsatsen ønsker Salling Group at understøtte sundhedsmyndighedernes indsats ved at sikre, at flere borgere får information om COVID-19-vaccination, samt gøre det lettere for borgere at blive vaccineret. Indsatsen bidrager til stolthed hos medarbejderne grundet det samfundsansvar, de påtager sig ved at være en del af indsatsen. Ligeledes bidrager indsatsen til en øget tilgængelighed for borgerne og en styrket udbredelse af Sundhedsstyrelsens budskab om COVID-19-vaccination.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Salling Group har stillet faciliteter til rådighed for pop-up vaccinationstilbud i udvalgte forretninger, som sikrer, at medarbejdere, kunder og øvrige borgere kan få information om vaccination og blive vaccineret.
- **Indsatsen:** Salling Group har stillet faciliteter og arbejdskraft til rådighed, så der kan opsættes vaccinationsstande i varehusene, som er tydeligt markeret, og som synliggør muligheden for vaccination 17 steder i Danmark. Selve vaccinationen udføres af sundhedsprofessionelle fra regionerne.
- **Virkning:** En målrettet vaccinationsindsats er med til at sikre, at medarbejdere, kunder og andre borgere kan blive vaccineret, i tilfælde hvor praktiske omstændigheder kan være en barriere for vaccination.
- **Personale:** Salling Group har stillet ressourcer til rådighed i form personale til opstilling og vedligehold af stande samt chefer/ledere til koordinering og ledelse af planlægningen og eksekveringen af indsatsen. Foruden personale fra Salling Group bidrager regionerne med sundhedsprofessionelle til selve vaccinationerne, og Sundhedsstyrelsen tilførte medarbejdere til koordinering og kommunikation.
- **Organisation:** Sundhedsstyrelsen er overordnet ansvarlig og står for den overordnede kommunikation udadtil. Salling Groups øverste ledelse har bidraget med kommunikation udadtil og er ansvarlig for ledelse og koordinering af indsatsen i samarbejde med regionerne.

Indhold i indsatsen

Salling Group har i samarbejde med Sundhedsstyrelsen igangsat en indsats, der har til formål at vaccinere medarbejdere, kunder og øvrige borgere i 17 udvalgte Bilka-varehuse og en Føtex-varehus. Dette er gjort ved hjælp af synlige stande, der opfordrer til vaccination, brev fra Søren Brostrøm til medarbejdere og løbende information på Salling Groups medarbejderinformations-app.

Målgruppen for indsatsen i detailbranchen er både medarbejdere i Salling Group og borgere, der handler i Salling Groups Bilka-kæde og en Føtex i et udvalgt boligområde. Indsatsen målrettet Salling Groups medarbejdere skyldes, at Salling Group beskæftiger mange unge, og blandt danske unge er en relativt stor del ikke vaccineret.

Et pop-up vaccinationstilbud består af følgende:

1. Synlig skiltning af pop-up vaccination i Føtex og Bilka

I Føtex og Bilka synliggør et skilt, at der er mulighed for at blive vaccineret under indkøbsturen. Her står sundhedsprofessionelle klar til at vaccinere borgere, og de står til rådighed for spørgsmål fra borgerne.

2. Pop-up stande er placeret i hele landet

Seks Bilka-varehuse og et Føtex-varehus i Region Midtjylland, fire Bilka-varehuse i Region Syddanmark, to Bilka-varehuse i Region Sjælland, tre Bilka-varehuse i Region Hovedstaden og et Bilka-varehus i Region Nordjylland.

3. Information tilgængelig for medarbejdere i Salling Group

For at klæde alle medarbejdere på i forhold til at besvare spørgsmål vedrørende vaccinationsmulighederne og samtidig motivere ikke-vaccinerede medarbejdere til vaccination er en information gjort tilgængelig på Salling Groups medarbejderapp. I appen kan medarbejderne læse præcise guidelines til, hvordan man skal forholde sig til COVID-19. Informationen er baseret på Sundhedsstyrelsens officielle guidelines, men omskrevet således, at de er gjort lettilgængelige for medarbejderne samt omsat til Salling Groups policies, som i visse tilfælde er mere vidtgående end de officielle guidelines.

4. Et brev fra Søren Brostrøm er udsendt til medarbejderne i Salling Group

Med det formål at motivere medarbejderne internt i Salling Group til at blive vaccineret enten på de etablerede vaccinationssteder eller på pop-up dagen udsendes et brev direkte fra Søren Brostrøm. I brevet beskriver Søren, hvorfor det er vigtigt at blive vaccineret. Brevet er sendt til medarbejderne i forbindelse med opstart af vaccinationsindsatsen, og med Søren som afsender er det tanken, at brevet skal skabe troværdighed og øget fokus på indsatsen.

Driften af indsatsen har været koordineret af Sundhedsstyrelsen. Helt konkret har en kontaktperson hos Sundhedsstyrelsen haft et overblik og kunnet levere den rette koordineringsindsats. Dette har blandt andet gjort det muligt for Salling Group at have adgang til vigtig viden, som myndighederne sidder med igennem hele indsatsen. Selvom det har været regionerne, der har bidraget med ressourcer i form af sundhedsprofessionelle, nævner nøglepersoner i Salling Group vigtigheden af Sundhedsstyrelsens koordinerende rolle.

Samarbejdet mellem myndighed og detailhandel skaber tryk

Ledelsen i Salling Group oplever, at medarbejdere og kunder er glade for vaccinationstilbuddet på pop-up dagen i september, og der er efterfølgende iværksat lignende pop-up dage i udvalgte Bilka-varehuse regionalt. Indsatsen er nået bredt ud i både etablerede medier og på de sociale medier. Ledelsen oplever, at befolkningen generelt er positive over for vaccination i detailbranchen. Der blev eksempelvis gennemført 386 vaccinationer på en enkelt lørdag i september måned, hvor åbningstiden var kl. 10-14 og enkelte steder 10-16¹². Foruden positive tilbagemeldinger i den generelle befolkning oplevede Salling Group, især på de sociale medier, modstand fra grupper af personer, som er vaccinemodstandere. For Salling Group er det vigtigt i denne forbindelse at have et tæt samarbejde med Sundhedsstyrelsen, som påtager sig rollen som afsender og varemærke på den sundhedsfaglige del af indsatsen. På den måde har man adskilt vaccinationen, som Sundhedsstyrelsen står på mål for, og Salling Groups rolle som facilitator af vaccinationsindsatsen.

12. Baseret på SST-artikel fra 14. september 2021:
<https://www.sst.dk/da/Nyheder/2021/Flere-lokale-tilbud-om-vaccination-taet-paa-dig-nu-ogsaa-ved-kulturarangementer>

Ledelsen hos Salling Group udtrykker, at medarbejderne har været glade for at kunne bidrage positivt til samfundet i COVID-19 indsatsen.

En læring til anden gang er, at kommunikationsindsatsen i ugen op til kunne have været endnu stærkere, da mange kunder blev overrasket over muligheden for at blive vaccineret og tilkendegav, at de ville have taget deres unge med, hvis de vidste det. Oplevelsen var også, at en række borgere anvendte pop-up dagen til at søge information om bekymringer gennem dialog med de fremmødte sundhedsprofessionelle.

Salling Group bidrager som en vigtig samfundsaktør i COVID-19-vaccinationsindsatsen

Indsatsen startede internt i Salling Group, hvor man i begyndelsen af pandemien udformede interne guidelines til håndtering af COVID-19. Salling Group har gennem hele pandemien været i tæt dialog og samarbejde med myndighederne, idet retail er en samfundskritisk funktion, og Salling Group har ønsket at påtage sig et samfundsansvar ved en række initiativer under pandemien, blandt andet fremrykkede betalinger, ændrede åbningstider, stille faciliteter til rådighed for kviktest med offentlig adgang etc. I forbindelse med udfordringen med at komme videre i vaccinationsindsatsen opstod idéen med at tilbyde myndighederne, at de kunne etablere pop-up vaccinationssteder i varehusene, da der er et stort kundebesøgstal på op til 5-7.000 i løbet af en lørdag i de store varehuse, og flere er beliggende tæt på udfordrede boligområder. Herefter indledte Salling Group et samarbejde med Sundhedsstyrelsen.

En væsentlig drivkraft for Salling Group har været muligheden for at påtage sig et sundhedsansvar som en stor samfundsaktør. Helt konkret har de udvalgte driftsledere/varehuschefer i indsatsen fungeret som stærke lokale koordinators og har været synlige for medarbejdere og kunder, og de har hjulpet med praktik forbundet med pop-up indsatsen.

Det har været særlig vigtigt for Salling Group, at indsatsen kunne fungere ens på tværs af alle varehuse. Salling Group oplevede en barriere i den forbindelse i form af koordinering på tværs af regioner, hvor forskellige tilgange og arbejdsgange har gjort det svært at ensarte konceptet på tværs af varehuse, hvilket krævede en uforholdsmæssig stor arbejdsindsats fra Salling Group i forhold til, at det var en frivillig indsats. Et ensartet koncept havde været mere håndterbart.

Gode råd fra Salling Group:

- **Organisér indsatsen som en samlet, ensrettet indsats i alle regioner**

Et samlet og fast defineret koncept, som kører struktureret og med samme åbningstider og praksis på tværs af varehuse og regioner er en klar anbefaling til fremtidige indsatser, der involverer et samarbejde mellem detailhandlen og myndigheder.

- **Tæt samarbejde mellem myndigheder og virksomhed**

Det gode samarbejde mellem virksomheden og myndigheder har været et bærende element i indsatsen, og dette er nødvendigt for succes i fremtidige indsatser.

- **Kommunikér tydeligt og grundigt fra begyndelsen af indsatsen**

En klar kommunikationsstrategi fra starten af indsatsen kan skabe god opbakning i den generelle befolkning og imødegå kritik fra vaccine-skeptikere, en anbefaling, som vil være vigtig for fremtidige indsatser.

Opsamling

Salling Groups indsats viser, at inddragelse af detailbranchen er en mulighed for at skabe værdi for både samfundet og virksomheden. En virksomhed som Salling Group har en bred geografisk repræsentation i landet og har et veletableret logistiknetværk, som hurtigt vil kunne understøtte en given sundhedsindsats, eksempelvis med medarbejdere og lokaliteter. Ligeledes er Salling Group en større landsdækkende arbejdsplads med en bred medarbejdergruppe samt en detailbutikskæde med stort kundesegment, som med deltagelse i sundhedsindsatser vil have en stor kontakt til befolkningen. Derfor vil detailbranchen kunne lette tilgængeligheden for sundhedstilbud i en travl hverdag og derfor være afgørende i forbindelse med at øge tilslutningen til en sundhedsindsats.

Det er vurderingen, at brugen af vaccinationstilbud i samarbejde med detailbutikker såsom Salling Group med fordel kan anvendes i andre sundhedsindsatser, hvor man har brug for logistisk understøttelse og etablerede lokaliteter, der kan imødekomme målgruppens dagligdag. Her vil elementer fra COVID-19-vaccinationsindsatsen kunne overføres og implementeres i en lignende indsats, hvor der er særlige behov for at skabe bedre tilgængelighed og opmærksomhed for at opnå en høj tilslutning.

15

**Myndighedssamarbejdet
i lyset af COVID-19**



15.1 Københavns Kommune indgår samarbejde med myndighederne om COVID-19-vaccination

Gennem et tæt samarbejde mellem Københavns Kommune, Sundhedsstyrelsen og Region Hovedstaden har Københavns Kommune igangsat vaccinationstilbud og udbredt information, som afliver gængse myter og misforståelser om vaccination, samt gået i dialog om bekymringer.

Fakta om indsatsen

- **Erfaringer:** Samarbejdet mellem Københavns Kommune, Sundhedsstyrelsen og Region Hovedstaden har sikret løbende udvikling og målretning af indsatser for øget vaccinationstilslutning til bestemte målgrupper.
- **Indsatsen:** Københavns Kommune, Sundhedsstyrelsen og Region Hovedstaden har løbende formaliseret samarbejdet gennem etablering af faste mødefora, hvormed aktørerne kan bruge hinandens ekspertviden til at udvikle og målrette indsatser.
- **Personale:** Konsulenter fra Sundheds- og Omsorgsforvaltningen er involveret i udviklingen af indsatsen sammen med Sundhedsstyrelsens og Region Hovedstadens konsulenter.
- **Virkning:** Samarbejdet har bidraget til øget vaccinationstilslutning i Københavns Kommune, herunder mere målrettede indsatser, som er udviklet på baggrund af deling af viden på tværs af aktørerne.
- **Organisation:** Konsulenter i Københavns Kommune har den løbende dialog med Sundhedsstyrelsen og Region Hovedstaden, som har været en ledelsesmæssig prioritering.

Indhold i indsatsen

Med udrulningen af COVID-19-vaccination igangsatte Københavns Kommune en større vaccinationsindsats, herunder en kommunikationsindsats, som havde til formål at oplyse og dele viden om vaccinerne blandt først den ældre og senere den yngre gruppe af borgere i kommunen. Særligt for udformningen af netop denne indsats har været samarbejdet mellem Københavns Kommune, Sundhedsstyrelsen og Region Hovedstaden. Samarbejdet startede som en løbende, mere uformel dialog, men udviklede sig senere til en mere formel og systematiseret samarbejde aktørerne imellem.

Internt i Københavns Kommune har forvaltningen organiseret sig ved, at konsulenter fik ansvaret for at varetage kommunikationen og samarbejdet med bestemte samarbejdspartnere såvel Sundhedsstyrelsen som Region Hovedstaden. Der er etableret fora for systematisk samarbejde imellem forskellige aktører, hvor der dels opbygges en tillidsrelation til hinanden, dels etableres en fast indgang, hvilket har skabt muligheden for hurtigere samarbejder. Der er ledelsesdeltagelse i de faste mødefora.

Fra indsatsen kan følgende erfaringer drages:

1. Behov for vidensdeling

Der skal være en tæt og hyppig vidensdeling, så alle aktører kan understøtte hinandens arbejde. Kommunen har et stærkt målgruppespecifikt vidensgrundlag, mens Sundhedsstyrelsen har sundhedsfaglig viden og opdaterede budskaber til formidling. Hertil har Sundhedsstyrelsen værdifulde data, som kan bruges i målretningen af indsatsen.

Et eksempel på vidensdeling er etableringen af pop-up vaccinationssteder. Her besidder Københavns Kommune lokalkendskab til, hvor indsatsen skal placeres i det udvalgte område, og hvem man skal henvende sig til, hvor Sundhedsstyrelsen har data for, hvor en sådan vaccinationsindsats skal målrettes i forhold til vaccinationstilslutningen, og Region Hovedstaden har bidraget med sundhedsfagligt personale til vaccination. Københavns Kommune har endvidere bidraget med lokaler og med personale til observation, information og håndtering af eksempelvis kø og praktiske opgaver.

2. Manøvreedygtighed i hastighed

Indsatser vedrørende COVID-19-vaccination kræver omstillingsparathed, som er særlig vigtig i forhold til løbende udviklinger i smittetryk og behov for varierede indsatser i forskellige områder. Her er erfaringen, at samarbejdet mellem Sundhedsstyrelsen, Region Hovedstaden og Københavns Kommune kan bidrage til større omstillingsparathed.

Samarbejdet mellem kommune og myndigheder rammesætter informationsindsatsen

Overordnet set har der været positive tilbagemeldinger på indsatsen. I forbindelse med de indledende vaccinationsindsatser (uge 24 og 25) er der foretaget analyser af den oplevede virkning af den nære vaccineindsats, som minder om denne indsats ved tilstedeværelse og informationskampagner. Her mener omkring 50 procent af respondenterne, at informationsindsatsen har en positiv virkning på vaccinationstilslutningen blandt målgruppen (se: Evaluering af den nære vaccinationsindsats, Sundhedsstyrelsen, 2021).

En stor del af indsatsens succes skyldes den borgerinddragelse, hvor forvaltningens konsulenter har haft mulighed for at tale med målgruppens borgere om deres informationsbehov, og hvordan man bedst imødekommer deres behov. Dialogen med borgerne har bidraget til, at informationsindsatsen har været målrettet målgruppen, hvilket gør, at informationen er formidlet via kanaler, som målgruppen bruger.

Københavns Kommune sætter fokus på borgere i udsatte boligområder

Indsatsen har bestået af seks indsatser, som kan deles op i kommunikationsindsatser og indsatser med tilstedeværelse i udsatte områder. Københavns Kommunes erfaring er, at unge i de udsatte boligområder er kendetegnet ved at have mindre tillid til offentlige myndigheder, fx kommunen, og holder sig i mindre grad orienteret gennem officielle kommunikationsplatforme, fx pressemøder. Indsatserne er derfor udformet med et særligt fokus på at imødekomme deres ønsker. De seks indsatser fremgår nedenfor.

Kommunikation:

1. Opsætning af plakater med information om vaccinationsindsatsen
2. Udsendelse af SMS'er med budskab om "Kom og bliv vaccineret"
3. Udarbejdelse af mytefilm, som afliver myter.

Tilstedeværelse:

4. Opsøgt borgere ved test- og vaccinationscentre
5. Delt flyers ud i områderne
6. Opsætning af pop-up vaccinationssteder.

Gode råd fra Københavns Kommune

- **Priorité samarbejdet med Sundhedsstyrelsen og andre aktører:** Samarbejdet mellem Københavns Kommune, Sundhedsstyrelsen og Region Hovedstaden påpeges som særligt værdifuldt, fordi aktørerne kan kvalificere hinandens arbejde. Denne samarbejdsrelation skal dyrkes samt systematiseres til en løbende dialog.
- **Dedikér ressourcer internt i organisationen til samarbejdet:** Aktørerne kan drage stor nytte af samarbejdet, hvis ressourcerne i tilstrækkelig grad dedikeres til samarbejdet. Det kræver dog, at man ledelsesmæssigt prioriterer opgaven.
- **Etablér faste kontaktpunkter internt og eksternt:** I en sundhedssituation, som er i konstant forandring, er det særlig vigtigt at være omstillingsparat. Derfor er det vigtigt, at alle involverede aktører har kendskab til en fast kontaktperson (eksternt), som har kompetence til at træffe beslutninger. Kontaktpersoner skal afstemme forventninger om samarbejdet og herigennem skabe rammerne for ad hoc-samarbejde.

Opsamling

Casen viser, at et systematiseret samarbejde mellem kommuner og sundhedsmyndigheder kan bidrage med stor værdi i udformningen af indsatser på sundhedsområdet. Det systematiserede samarbejde er blevet etableret gennem en fast mødefrekvens, hvor faste repræsentanter har mødtes. Dette har dels skabt et forum til vidensdeling, dels etableringen af en fast ramme for en god samarbejdsrelation aktørerne imellem.

Det er vurderingen at etableringen samarbejde mellem kommuner og sundhedsmyndigheder er relevant i sundhedsindsatser på tværs af kompleksitet og aktualitet. Et systematiseret samarbejde med faste kontaktpersoner og mødekadencer vil sikre, at ressourcer og kompetencer inddrages rettidigt i sundhedsindsatsen. Ligeledes vil faste kontaktpersoner på tværs af de enkelte kommuner og myndigheder gøre det muligt at etablere en hurtig koordinering ved akutte sundhedsindsatser som tilfældet ved COVID-19 pandemien.

16

Design og datagrundlag



Følgende afsnit giver en gennemgang af projektets dataindsamling og evalueringsdesign. Erfaringsopsamlingen af *målrettede indsatser mod social ulighed i COVID-19-vaccination* bygger på kvalitative interviews udført af Rambøll Management Consulting på vegne af Sundhedsstyrelsen.

Udvælgelse af cases

Erfaringskortlægningen består af 20 cases, der afspejler COVID-19-vaccinationsindsatser inden for udvalgte tematikker. Tematikkerne afspejler vaccinationsindsatser udført af forskellige samfundsaktører, herunder professionelle organisationer, frivillige organisationer, myndighedsaktører og fonde. Det er Sundhedsstyrelsen, der har stået for udvælgelsen af casene. Udvælgelsen er sket med udgangspunkt i at få opsamlet erfaringer fra forskelligartede indsatser, der har bidraget med målrettede indsatser. Mange andre kommuner, regioner og civilsamfundsaktører har bidraget til indsatsen, men casene er strategisk valgt for at få en forskelligartet erfaringsopsamling med henblik på læring til fremtidige sundhedsindsatser.

Kvalitative interviews

Projektets samlede datagrundlag består af indledende interviews og opfølgende interviews, som kvalificerer og nuancerer fundene fra de indledende interviews. Dataindsamlingen har fundet sted fra den 5. november 2021 til den 10. december 2021. Fælles for de indledende interviews er, at nøglepersoner fra hver enkelt indsats er blevet interviewet, hvor de har givet en dybdegående beskrivelse af indsatsens grundelementer. De opfølgende interviews er i forlængelse heraf gennemført med henblik på at nuancere nøglepersonens beskrivelser af indsatsens indhold. Formålet er at sikre dybdegående viden om særlige elementer i indsatsen med henblik på en præcis casebeskrivelse. I forbindelse med dataindsamlingen har Rambøll taget højde for variation i vaccinationsindsatsernes indhold og målgruppe samt sikret variation blandt respondenterne roller og ansvar i udvikling, implementering og gennemførelse af indsatsen.

Semistrukturerede interviews har sikret systematik i erfaringskortlægningen, da interviewguidens fokus på implementering, organisering og oplevede virkninger har været gennemgående i alle interviews. Ligeledes er interviewguiden udviklet med øje for, at alle 20 indsatser inden for de 12 temaer er forskellige – særligt med hensyn til forskelligheder i indsatsernes organisatoriske omfang og indsatsernes tilsigtede målgruppe. Det semistrukturerede interviewformat har betydet, at informanterne har kunnet italesætte de drivkræfter, udfordringer og erfaringer, de har gjort sig i forbindelse med indsatsen. Det har givet Rambøll mulighed for at gå i dybden med de erfaringer, informanterne selv fremhævede som de vigtigste, hvormed de praksisnære erfaringer i forbindelse med udvikling, implementering og gennemførelse af indsatsen er blevet belyst.

Ligeledes har målgruppen af respondenterne i de kvalitative interviews varieret – særligt på baggrund af kultur, sprog og uddannelse. Rambøll har taget højde for målgruppens forskelligheder ved at tilpasse sprog og henvendelsesformer i interviewet, så interviewet imødekommer den enkelte respondent – hvad end de er erhvervsledere, lokale ildsjæle eller fagpersoner med kendskab til sundhedsområdet.

Den analytiske proces

En af de primære formål med erfaringskortlægningen er at frembringe viden om særligt virksomme indsatselementer, herunder udvikling, organisering og implementering, som kan bruges fremadrettet i udviklingen af sundhedsindsatser. Kerneelementerne for hver case er derfor blevet analyseret netop med det formål. Her har Rambøll struktureret analysen efter identifikationen af elementer, som vurderes at have en særlig god virkning i forhold til sundhedsindsatser rettet mod målgruppen. På baggrund af det analytiske udbytte fra de enkelte cases har Rambøll foretaget en tværgående analyse, hvor indsigterne systematiseres. Denne analysetilgang sikrer, at casene analyseres i dybden, og at analytiske indsigter samles i bredden.

Sundhed for alle ♥ + ●