

Helse- og omsorgsdepartementet
Krisestab HOD
Postboks 8011 Dep
0030 OSLO

Deres ref.: Covid-19 oppdrag 284c
Vår ref.: 21/299-6
Saksbehandler: Erlend Ryvold Ski
Dato: 22.01.2021

Svar på covid-19-oppdrag fra HOD 284c - SMS-varsling til innbyggere over 16 år med oppfordring om å ta i bruk Smittestopp

Vedlagt finnes svar på dette oppdraget.

Oppsummering

HelseDirektoratet stiller seg bak FHI sin vurdering og støtter anbefalingen om at utsending til hele landet gjøres regionvis, i tett samarbeid med regionale og lokale myndigheter for hver region.

- SMS til alle over 16 år i Trøndelag førte til ≈21.000 nedlastinger (ca 6% av mottakerne). Synlige negative konsekvenser av utsendelsen var begrenset til 7 e-poster til FHI.
- FHI anbefaler å sende ut til resten av landet regionvis – prioritert etter smittetrykk. Oslo-området og det sentrale østlandet anbefales som første region. Deretter øvrige regioner fortløpende.
- Utsendelsene vil gjøres i samarbeid med regionale og lokale myndigheter og befolkning varsles gjennom lokale/regionale nyhetsutspill før utsendelse.
- Løpende evaluering gjøres av hver enkelt utsendelse og eventuelle funn brukes til å forbedre effekten før utsendelse i neste region.

Vennlig hilsen

Trine Melgård e.f.
avdelingsdirektør

Jon Hilmar Iversen
konsulent

Dokumentet er godkjent elektronisk

Kopi:
FOLKEHELSEINSTITUTTET, Utbrudd @fhi.no

HelseDirektoratet

Avdeling kommunale helse- og omsorgstjenester
Jon Hilmar Iversen

Postboks 220 Skøyen, 0213 OSLO • Besøksadresse: Vitaminveien 4, Oslo • Tlf.: (+47) 47 47 20 20
Org.nr.: 983 544 622 • postmottak@helsedir.no • www.helseDirektoratet.no

Svar på covid-19-oppdrag fra HOD 284c - SMS-varsling til innbyggere over 16 år med oppfordring om å ta i bruk Smittestopp

Oppsummering

Helsedirektoratet stiller seg bak FHI sin vurdering og støtter anbefalingen om at utsending til hele landet gjøres regionvis, i tett samarbeid med regionale og lokale myndigheter for hver region.

- SMS til alle over 16 år i Trøndelag førte til ≈21.000 nedlastinger (ca 6% av mottakerne). Synlige negative konsekvenser av utsendelsen var begrenset til 7 e-poster til FHI.
 - FHI anbefaler å sende ut til resten av landet regionvis – prioritert etter smittetrykk. Oslo-området og det sentrale østlandet anbefales som første region. Deretter øvrige regioner fortløpende.
 - Utsendelsene vil gjøres i samarbeid med regionale og lokale myndigheter og befolkning varsles gjennom lokale/regionale nyhetsutspill før utsendelse.
 - Løpende evaluering gjøres av hver enkelt utsendelse og eventuelle funn brukes til å forbedre effekten før utsendelse i neste region.
-

Oppdraget fra Helse- og omsorgsdepartementet

Oppdrag 284c om SMS-varsling til innbyggere over 16 år med oppfordring om å ta i bruk Smittestopp

Vi viser til Helsedirektoratets svar på covid-19-oppdrag fra HOD 284 og 284b om SMS-varsling til innbyggere over 16 år med oppfordring om å ta i bruk appen Smittestopp.

Departementet viser til at Helsedirektoratet og Folkehelseinstituttet i sin rapport anbefaler gjennomføring av tiltaket. Etatene anbefaler videre at en starter utprøving i én region eller ett avgrenset område for å høste erfaringer med tiltaket og hvilken effekt det har. Det anbefales også brukertesting av selve SMS-teksten. Til sist er det anbefalt å gjennomføre gode informasjonstiltak til befolkningen før utsendelse av SMS-varsel for å senke antallet henvendelser fra, og bekymringer i befolkningen.

Departementet ber Folkehelseinstituttet iverksette arbeidet i tråd med anbefalingene, og at det **gjennomføres så snart som mulig**. Vi ber om at departementet holdes orientert om utforming av SMS-teksten og erfaringene fra brukertester og regional utprøving.

Kontaktperson i HOD: Irene Olaussen, 45860234, irene.olaussen@hod.dep.no

Vi ber om at svar på oppdraget sendes Krisestab_NY@hod.dep.no med kopi til kontaktpersonene som angitt ovenfor.

Bakgrunn

Antall nedlastinger og brukere av den nye Smittestopp-appen fra FHI er på i underkant av 500 000 brukere. Appen kan bli et viktig bidrag i å stoppe smittekjeder, dersom mange nok har appen installert. En befolkningsundersøkelse

fra FHI viser at 68% av de spurte sier ja eller vet ikke på spørsmål om de kommer til å laste ned appen. Dette viser at det er et stort potensiale ved utsendelse av SMS, dersom de negative konsekvensene ikke er for store.

Etter grundige vurderinger fra oppdrag 284 og 284b ber HOD i oppdrag 284c om at FHI sender ut SMS til alle i én region. Trøndelag ble valgt for SMS-utsendelse og samtidig ble Rogaland valgt som kryssreferanseområde der andre kommunikasjonstiltak ble iverksatt for å kunne måle SMS opp mot effekten av andre kommunikasjonstiltak.

Faglig underlag fra Folkehelseinstituttet

Folkehelseinstituttets vurdering

Kort oppsummert

Vi anbefaler å gå videre med utsending av SMS nasjonalt, kombinert med andre kommunikasjonstiltak, og skreddersy kommunikasjonsarbeidet i samarbeid med de ulike regionene. Vi anbefaler å starte med Oslo-regionen, og hente læringspunkter herfra for å kunne øke effekten når vi gjennomfører tiltakene i de andre regionene. Utsendelse av SMS fører til lite negativ oppmerksomhet opp imot hva vi trodde. Det virker ikke som at denne typen SMS føles veldig inngripende av de som får den. Kun 6 prosent av de som mottar SMS installerer appen. Men utsendelse av SMS til hele befolkningen over 16 år, unntatt Trøndelag hvor vi nå har testet dette, vil gå til rundt 4 millioner brukere. Ved at 6 prosent av de som mottar SMS laster ned appen, vil det gi cirka 240 000 flere brukere på kort tid. Kostnadene er lavere og effekten høyere enn ved andre kommunikasjonstiltak, unntatt pressekonferanse.

Vi tror likevel at vi oppnår størst effekt ved å kombinere SMS med andre tiltak. Vi tror vi oppnår best effekt ved å starte med kommunene som har høyest smittetrykk, som Oslo og det sentrale østlandsområdet, og kombinere SMS med å samarbeide med de største kommunene for å skape oppmerksomhet om appen, medieomtale og eventuelt annonsering.

Bakgrunn for anbefalingen

Forarbeid

Vi sendte SMS til personer bosatt i Trøndelag fylke søndag 17. januar 2021 kl. 18-20. SMS-en gikk til 360 000 personer, og vi informerte i forkant i media i et godt samarbeid med Statsforvalteren i Trøndelag. Saken ble gjengitt i flere regionale og lokale medier i Trøndelag. To dager senere startet vi en kampanje i Rogaland fylke på sosiale medier og gjennom annonsering på nettsider, for å sammenligne hvilke typer tiltak som kan ha best mulig effekt.

Resultater

Gjennomsnittlig nedlastinger i døgnet, to døgn før SMS-en ble sendt var 1550. Cirka 12 timer etter utsendelse, mandag formiddag, hadde 19 700 lastet ned appen. Dagen etter var det 4 400 nedlastinger. Rundt regnet 21 000 nedlastinger kan trolig skyldes SMS-utsendelsen (antallet nedlastinger siste to døgn minus gjennomsnittlige nedlastinger for to døgn).

Cirka 6 prosent av de som mottok SMS har lastet ned appen. Det har kommet få negative tilbakemeldinger. 7 e-poster er mottatt hos FHI, flesteparten av disse er kritiske til at det ikke er mulig å laste ned appen på iPhone-versjoner eldre enn 13.5. Et par spurte om hvorfor vi sender SMS med spørsmål som det ikke går an å svare på. Koronatelefonen og veiledningstjenesten hos Helsenorge har ikke hatt pågang på grunn av SMS-en. Cirka 45 000 besøkte nettsiden til Smittestopp på Helsenorge etter utsendingen på søndag. Det er en stor økning, sammenlignet med at tidligere besøksrekord lansering 21. desember 2020 lå på over 16 000.

Vurdering av ulike tiltak opp mot hverandre

Tallene under er anslagsvise estimater og er beheftet med usikkerhet.

Tiltak	Cirka nedlastinger per dag	Estimerte kostnader per nedlasting	Negative virkninger
--------	----------------------------	------------------------------------	---------------------

Ingen tiltak	2000	0	Få negative virkninger, men kritikk for manglende tiltak kan komme
Pressekonferanse	10 000-82 000	0	Lite
Kampanje nasjonalt (fra 21.12.20-03.01.21)	10 000	3 500 000/140 000= 25 kr	Lite, men oppfølging i sosiale medier krever ekstra ressurser
Kampanje Rogaland (fra 19.-20.01.21)	1300	200 000/2600= 77 kr	Ingen negative virkninger
SMS Trøndelag	20 000	200 000/20 000= 10 kr	Få negative virkninger
Anslått SMS nasjonalt	240 000	2 mill/240 000= 8,33 (ved 6 % nedlastning av appen)	Irritasjon i befolkningen? Det var få negative reaksjoner fra Trøndelag, men dette kan variere

Helsedirektoratets vurdering/konklusjon/anbefaling

Helsedirektoratet stiller seg bak FHI sin vurdering og støtter anbefalingen om at utsending til hele landet gjøres regionvis, i tett samarbeid med lokale myndigheter for hver region.

En slik regionvis tilnærming vil holde utsendelsen på et nivå som kan håndteres – også dersom befolkningen i de øvrige regionene skulle vise seg å reagere mer negativt enn befolkningen i Trøndelag gjorde. Det vil i tillegg gjøre det mulig å lære mer fra hver utsendelse og slik kunne forbedre resultatene region for region, dersom man lærer noe nytt ved ny utsendelse, sammenlignet med tidligere utsendelser. Regionvis utsendelse åpner også for å prøve ut ulike tekster og andre lignende variabler for å se om teksten i SMS'en f.eks. kan påvirke andelen som laster ned.

COVID-19

Oppdrag fra HOD nr. 284c

Januar 2021



Oppdrag 284c om SMS-varsling til befolkningen som påminnelse om Smittestopp

Vi viser til Helsedirektoratets svar på covid-19-oppgaver fra HOD 284 og 284b om SMS-varsling til innbyggere over 16 år med oppfordring om å ta i bruk appen Smittestopp.

Departementet viser til at Helsedirektoratet og Folkehelseinstituttet i sin rapport anbefaler gjennomføring av tiltaket. Etatene anbefaler videre at en starter utprøving i én region eller ett avgrenset område for å høste erfaringer med tiltaket og hvilken effekt det har. Det anbefales også brukertesting av selve SMS-teksten. Til sist er det anbefalt å gjennomføre gode informasjonstiltak til befolkningen før utsendelse av SMS-varsel for å senke antallet henvendelser fra, og bekymringer i befolkningen.

Departementet ber Folkehelseinstituttet iverksette arbeidet i tråd med anbefalingene, og at det **gjennomføres så snart som mulig**. Vi ber om at departementet holdes orientert om utforming av SMS-teksten og erfaringene fra brukertester og regional utprøving.

Kontaktperson i HOD: Irene Olaussen, 45860234, irene.olaussen@hod.dep.no

Vi ber om at svar på oppdraget sendes Krisestab_NY@hod.dep.no med kopi til kontaktpersonene som angitt ovenfor.

Folkehelseinstituttets vurdering

Kort oppsummert

Vi anbefaler å gå videre med utsending av SMS nasjonalt, kombinert med andre kommunikasjonstiltak, og skreddersy kommunikasjonsarbeidet i samarbeid med de ulike regionene. Vi anbefaler å starte med Oslo-regionen, og hente læringspunkter herfra for å kunne øke effekten når vi gjennomfører tiltakene i de andre regionene. Utsendelse av SMS fører til lite negativ oppmerksomhet opp imot hva vi trodde. Det virker ikke som at denne typen SMS føles veldig inngripende av de som får den. Kun 6 prosent av de som mottar SMS installerer appen. Men utsendelse av SMS til hele befolkningen over 16 år, unntatt Trøndelag hvor vi nå har testet dette, vil gå til rundt 4 millioner brukere. Ved at 6 prosent av de som mottar SMS laster ned appen, vil det gi cirka 240 000 flere brukere på kort tid. Kostnadene er lavere og effekten høyere enn ved andre kommunikasjonstiltak, unntatt pressekonferanse. Vi tror likevel at vi oppnår størst effekt ved å kombinere SMS med andre tiltak. Vi tror vi oppnår best effekt ved å starte med kommunene som har høyest smittetrykk, som Oslo og det sentrale østlandsområdet, og kombinere SMS med å samarbeide med de største kommunene for å skape oppmerksomhet om appen, medieomtale og eventuelt annonsering.

Bakgrunn for anbefalingen

Forarbeid

Vi sendte SMS til personer bosatt i Trøndelag fylke søndag 17. januar 2021 kl. 18-20. SMS-en gikk til 360 000 personer, og vi informerte i forkant i media i et godt samarbeid med Statsforvalteren i Trøndelag. Saken ble gjengitt i flere regionale og lokale medier i Trøndelag. To dager senere startet vi en kampanje i Rogaland fylke på sosiale medier og gjennom annonsering på nettsider, for å sammenligne hvilke typer tiltak som kan ha best mulig effekt.

Resultater

Gjennomsnittlig nedlastinger i døgnet to døgn før SMS-en ble sendt var 1550. Cirka 12 timer etter utsendelse, mandag formiddag, hadde 19 700 lastet ned appen. Dagen etter var det 4 400 nedlastinger. Rundt regnet 21 000

nedlastinger kan trolig skyldes SMS-utsendelsen (antallet nedlastinger siste to døgn minus gjennomsnittlige nedlastinger for to døgn).

Cirka 6 prosent av de som mottok SMS har lastet ned appen. Det har kommet få negative tilbakemeldinger. 7 e-poster er mottatt hos FHI, flesteparten av disse er kritiske til at det ikke er mulig å laste ned appen på iPhone-versjoner eldre enn 13.5. Et par spurte om hvorfor vi sender SMS med spørsmål som det ikke går an å svare på. Koronatelefonen og veiledningstjenesten hos Helsenorge har ikke hatt pågang på grunn av SMS-en. Cirka 45 000 besøkte nettsiden til Smittestopp på Helsenorge etter utsendingen på søndag. Det er en stor økning, sammenlignet med at tidligere besøksrekord lansering 21. desember 2020 lå på over 16 000.

Vurdering av ulike tiltak opp mot hverandre

Tallene under er anslagsvise estimater og er beheftet med usikkerhet.

Tiltak	Cirka nedlastinger per dag	Estimerte kostnader per nedlasting	Negative virkninger
Ingen tiltak	2000	0	Få negative virkninger, men kritikk for manglende tiltak kan komme
Pressekonferanse	10 000-82 000	0	Lite
Kampanje nasjonalt (fra 21.12.20-03.01.21)	10 000	3 500 000/140 000= 25 kr	Lite, men oppfølging i sosiale medier krever ekstra ressurser
Kampanje Rogaland (fra 19.-20.01.21)	1300	200 000/2600= 77 kr	Ingen negative virkninger
SMS Trøndelag	20 000	200 000/20 000= 10 kr	Få negative virkninger
Anslått SMS nasjonalt	240 000	2 mill/240 000= 8,33 (ved 6 % nedlastning av appen)	Irritasjon i befolkningen? Det var få negative reaksjoner fra Trøndelag, men dette kan variere

Merknad

FHI ber om at vurderingen i sin helhet, inklusiv grafisk utforming, legges ved i det endelige svaret til HOD.