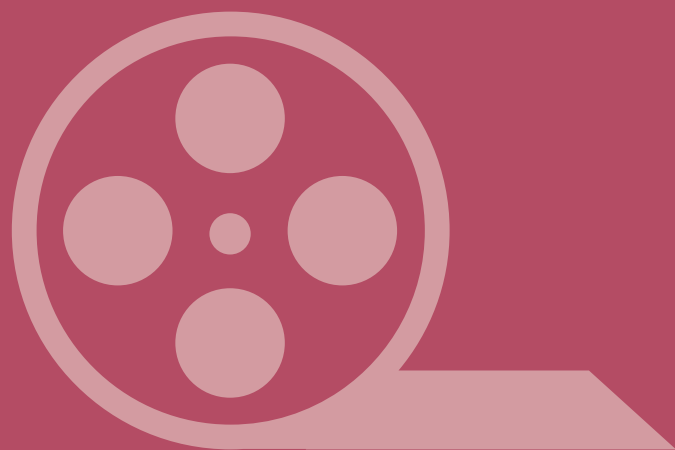


# Analyse Vaccination hos Kulturium

27. januar 2022

Lad os passe godt  
på hinanden - også hos  
♥ Kulturium



27. januar 2022

## OVERBLIK

Det har været en stor fornøjelse for Kulturium at bidrage til lokalsamfundet, ved at kunne danne ramme om Ishøj Kommunes midlertidige pop-up vaccination. Der er siden 1. november og frem til 22. januar givet næsten 5.000 vaccinationer hos Kulturium fordelt over i snit ca 1,5 åbningsdag af 5 timer ugen. Der er i løbet af de 2,5 måned modtaget rigtig mange positive tilkendegivelser fra borgerne omkring pop-up muligheden. Den løbende feedback fra borgerne har været overvældende positiv, men nærværende analyse er den første systematiske indsamling af viden om Ishøj Kommunes vaccinationsindsats og borgernes oplevelse af Kulturium som vaccinationscenter.

**Værdier og kulturvinklen:** Kulturiums tilgang har været med fokus på at overføre værdier ift. at skabe gode oplevelser, imødekommenhed og gæstfrihed til selve vaccinationsoplevelsen. Dels var det vigtigt, fordi Kulturiums navn/brand vil blive koblet sammen med den oplevelse borgerne får, når de bliver vaccineret i huset, men også ud fra en tilgang om, at det har en betydning for befolkningens vaccinationstilslutning, at det er nemt og at man mødes af varme og smil. Det vurderes, at det har betydning for bl.a. lysten til at komme igen f.eks. til andet stik, men også anbefalingsvilligheden. Her viser data en NPS score på 93,2 og altså en høj grad af sandsynlighed for anbefaling til familie og venner.

Der er sat en række tiltag og indsatser igang med en kulturel vinkel, der har understøttet oplevelsen og muligheden for at markedsføre og tiltrække gæster, særligt med fokus på underholdning til børn. Ligesom der er produceret en række kommunikationsmaterialer fra små minifyers til roll-ups, og en stor kampagnevæg.

**Samarbejdspartnere:** Kulturiums personale har stået for værtsskab og modtagelse af gæster, Ishøj kommunes rengøringsafdeling har varetaget rengøringen. Regionen, Ishøj apotek og familielægerne i Ishøj har varetaget det sundhedsfaglige ansvar og selve vaccination. Center for Ledelse og Strategi har været ansvarlig for aftaler og den løbende kontakt til de sundhedsfaglige aktører.

**Om Survey og respondenter:** I alt har vi modtaget 209 besvarelser, heraf var 33,3% mellem 41 og 60 år, mens 32,3% var 18 og 40 år og 27% var mellem 61 og 80 år, mens de resterende var under 18 eller over 81. De fleste besvarelser er via sociale medier, ligesom der også er indsamlet fysisk under vaccination. Dette kan have betydning for alderssammensætningen, ligesom der er også er forskel på hvornår de forskellige grupper har fået tilbud om 3. vaccine tidligere end pop-up vaccination åbnede.

# Fakta

- 2,5 måneder med pop-up vaccination
- Næsten 5.000 vaccinerede
- Åbent 1-4 dage om ugen
- 209 survey besvarelser
- 95,7% syntes "rigtig godt" om Kulturiums værtsskab
- NPS score på 93,2

## BETYDNING AF POP-UP HOS KULTURIUM

I perioden fra 1. november 2021 til 13. januar 2022 har der i alt været 22 åbningsdage med pop-up vaccination hos Kulturium. I perioden er næsten 5.000 gæster blevet vaccineret. Det har været et svingende antal i takt med f.eks. at der blev åbnet op for booster stik til voksne over 40 og senere for alle over 18 år. Generelt set har der været ganske kort ventetid, mens der var to uger i december, hvor der var flere timers ventetid.

Ishøj Kommune har ikke adgang til data om hvor mange af de vaccinerede hos Kulturium, der er Ishøj borgere. Det er dog vurderingen, at det er størstedelen. For at underbygge vurderingen er der foretaget en screening i januar hvor 151 gæster blev spurgt om postnr. Her boede 75% af gæsterne i Ishøj, mens de resterende overvejende kom fra Greve og de øvrige Vestegns-kommuner.

For at se nærmere på betydningen af pop-up vaccinationen hos Kulturium i forhold til vaccination af Ishøjs borgere, er der set på SSIs data for dagelige vaccinationer, henholdsvis på dage hvor Kulturium og øvrige aktører har haft åbent og på dage hvor det kun er øvrige aktører som har haft åbent. Øvrige aktører er bl.a. apoteket, læger og naturligvis regionens faste vaccination med tidsbestilling. Tallene skal naturligvis ses med det forbehold, at de gæster der er blevet vaccineret hos Kulturium i stedet kunne være blevet vaccineret andre steder, hvis Kulturium ikke havde været åbent - men effekten er entydig ift., at der er blevet markant flere vaccineret på ugedage, hvor der har været drop-in hos Kulturium end de dage hvor der ikke har været åbent.

Tallene er opgjort på ugedage, hvor der har været åbent set i forhold til ugedage, hvor der har været lukket hos Kulturium. Det gennemsnitlige antal vaccinerede hos øvrige aktører på dage, hvor Kulturium ikke har haft åbent er derefter fratrukket fra Kulturium dage.

## 235% flere booster stik

Den beregnede effekt af vaccinationsindsatsen pr. dag er højest for boosterstikket med en beregnet gevinst i % vaccinerede på 235%, for 1. gangs vaccinerede på 214%. For 1. og 2. stik blev der i snit vaccineret lidt over 4 borgere på dage, hvor kun øvrige aktører var åbne, mens det på dage hvor Kulturium også havde åbent var henholdsvis 13,7 for første gangs vaccinerede og 12,3 for 2. stik - altså blev der vaccineret tre gange så mange på dage, hvor Kulturium havde åbent.

Der var 22 åbningsdage hvor Kulturium og øvrige aktører havde åbent, mens der i perioden var 32 dage hvor kun øvrige aktører havde åbent\*. I alt blev 6104 Ishøj borgere vaccinerede på dage, hvor Kulturium og øvrige havde åbent, mens 2721 blev vaccinerede på de 32 åbningsdage, hvor Kulturium ikke havde åbent. Fratrukket det gennemsnitlige antal vaccinerede hos øvrige aktører kan det antages, at der er vaccineret ca. 4.233 Ishøj borgere hos Kulturium, mens de resterende ca. 800 formodes at være udenbys borgere.

**Tabel 1 .: Beregnet effekt af Kulturiums vaccinationsindsats på gennemsnit af vaccinerede pr. dag, Ishøj 30.10.21 - 13.01.22**

Dagsgennemsnit for vaccinationer:	1. vacc.	2. vacc.	3. vacc.
Vaccinerede på dage, hvor både Kulturium og øvrige aktører var åbne for vaccination, gnsn./dag	13,7	12,3	112,8
Vaccinerede på dage, hvor kun øvrige aktører var åbne for vaccination, gnsn./dag	4,3	4,5	33,7
Beregnet gevinst i % vaccinerede ved Kulturiums åbningsdage sammenlignet med dage, hvor kun øvrige aktører havde åbent for vaccination	214%	174%	235%

*(Det antages, at aktivitet hos øvrige aktører ikke er påvirket af Kulturiums aktivitet)*

**Tabel 2.: Vaccinetilslutning, absolutte tal, Ishøj 31.10.21 - 13.01.22, baseret på SSIs nøgletal for dag-til-dag-ændringer i grupperne 1. vaccination, 2. vaccination og 3. vaccination.**

	Kvinder				Mænd				Begge køn			
	1. vacc.	2. vacc.	3. vacc.	I alt	1. vacc.	2. vacc.	3. vacc.	I alt	1. vacc.	2. vacc.	3. vacc.	I alt
Vaccinerede totalt på dage, hvor både Kulturium og øvrige aktører var åbne for vaccination (22 dage)	302	275	2566	<b>3143</b>	299	266	2396	<b>2961</b>	601	541	4962	<b>6104</b>
Vaccinerede totalt på dage, hvor kun øvrige aktører var åbne for vaccination (32 dage)	132	135	1058	<b>1325</b>	146	152	1098	<b>1396</b>	278	287	2156	<b>2721</b>
Vaccinerede i alt	434	410	3624	<b>4468</b>	445	418	3494	<b>4357</b>	879	828	7118	<b>8825</b>

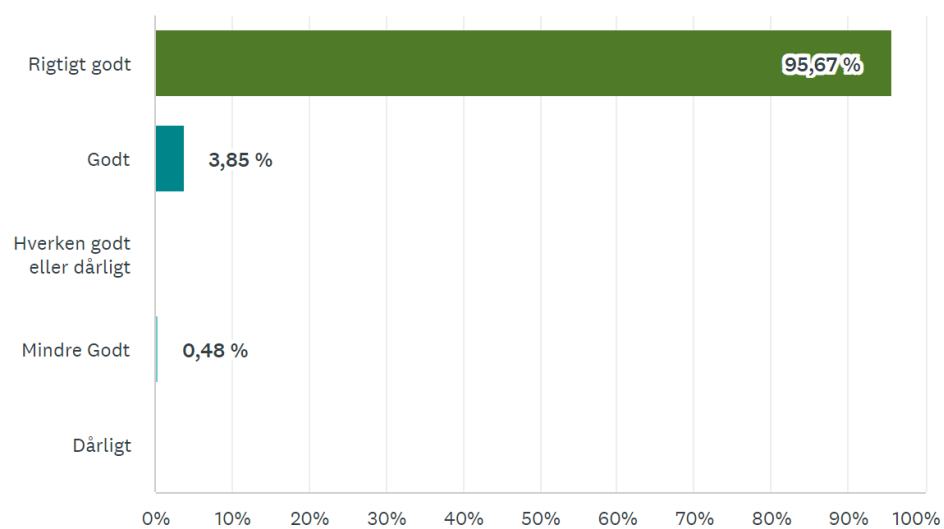
*\*Når dagene sammenlignes tælles fredag, lørdag og søndag som en åbningsdag for øvrige aktører, grundet SSIs datamateriale. Det betyder at snittene pr. dag for øvrige aktører reelt er lidt lavere end angivet - og effekten altså reelt formodentligt højere end angivet.*

# VÆRTSSKAB

Kulturium har haft fokus på at overføre organisationens erfaring med at skabe gode kulturoplevelser til at skabe gode oplevelser ved vaccination for borgerne. Besvarelserne viser at målsætningen i høj grad er lykkedes. 95,67% svarede 'rigtig godt' til deres oplevelse af Kulturiums værtsskab, mens 3,86 'syntes godt' om og kun 0,48% svarer 'mindre godt'. Kommentaren vedrørende mindre godt relaterer til de begrænsede åbningstider, mens der i øvrigt er 112 meget positive kommentarer. Generelt har spørgsmålet i høj grad engageret respondenterne, således har mere end hveranden suppleret med en kommentar, hvoraf et udpluk ses til højre.

## DIN OPLEVELSE AF KULTURIUMS VÆRTSSKAB?

Besvaret: 208 Sprunget over: 1



” Altid høj service og smil ved både vaccination og testning. Dejlig atmosfære

” Fantatisk smilende, imødekommende og humoristisk personale..

” Det var nemt at overtale mine to drenge til at blive vaccineret, det var tæt på, der var popcorn og sluschi og god underholdning . Vi blev der faktisk længere end de 15 min der var påkrævet

” Fine til at tage imod og tilbyde snack/vand/kaffe, hvad man nu har lyst til og så ellers snakke med en, hvis der er tid til det på høflig vis.

” Det Fantatisk og komme hos jer. Bliver modtaget med et smil. Og i bliver gerne 1 times længer så dem der stå i køen kan komme i gemmen. Så tak for jer <3

” Danmarks bedste vaccinationssted og prøvetagningssted. Fantastisk modtagelse og utrolige venlige ansatte.

” Begge mine børn (8 og 10 år) er blevet vaccineret hos jer. De har været vant til at komme hos jer også da der var PCR-test uden tidsbestilling. Det er altid et glad og smilende personale der tager imod os, der er en god stemning og trygge rammer for børnene. Og popcorn og slushice er bare et ekstra plus for børnene ;-)

” Utroligt søde medarbejdere

” Stedet føltes hyggeligt og ikke skræmmende - især for børn. Virkelig godt med popcorn osv. Alle kommuner burde have sådan en opsætning

” Blev budt både det ene og det andet og blev taget rigtigt godt imod. Absolut det bedste sted af de 3 steder, hvor jeg har gået mine COVID vaccinationer

” Mere fantastisk velkomst og opvartning skal man lede længe efter. 1000 tak

## TRYGHED & SIKKERHED

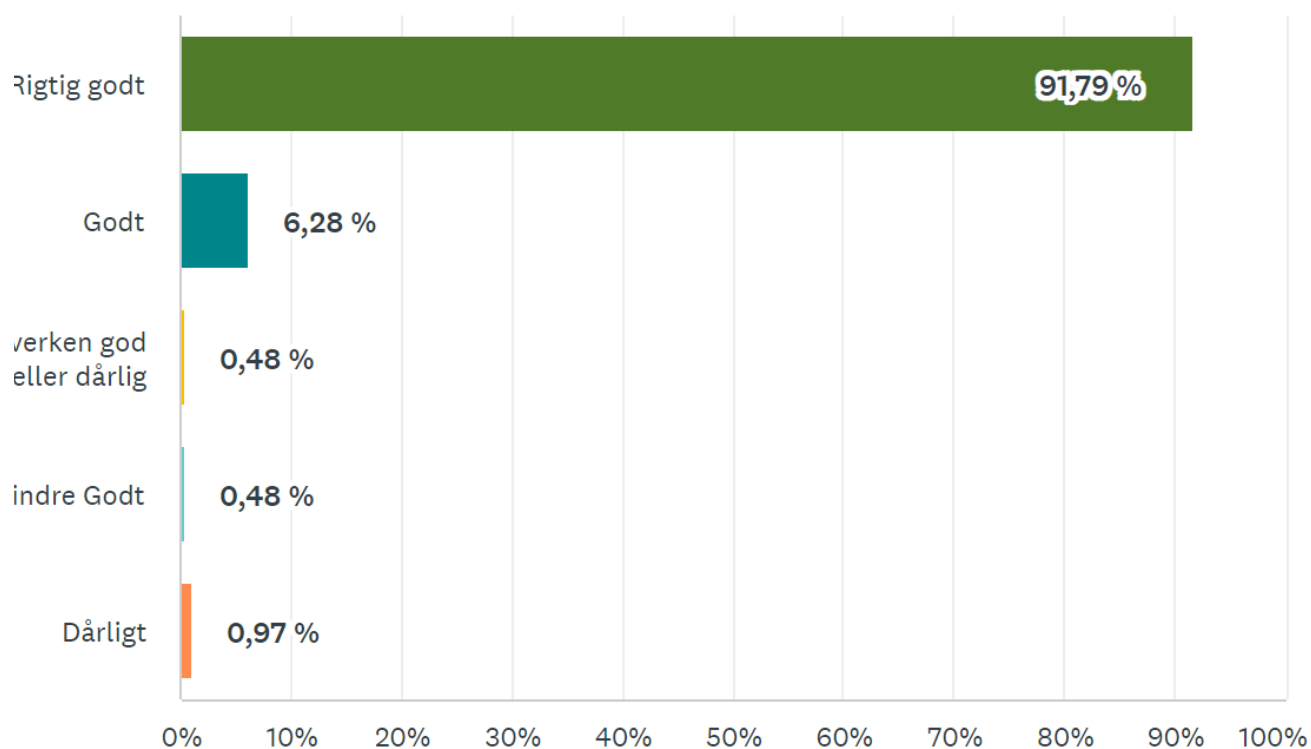
Kulturium har haft fokus på at skabe en tryk og sikker oplevelse ved bl.a. følgende tiltag:

- Medarbejderes rolle har udover en varm velkomst også været at holde øje med overholdelse af retningslinjer, herunder at bede alle gæsterne om at spritte hænder af og sikre afstand mellem gæster.
- God plads og mulighed for at holde god afstand i venteområderne.
- Aftale med Ishøj Kommunes rengøringsafdeling om, at de bemander med rengøringsmedarbejdere i hele åbningstiden. Der afsprittes borde og stole imellem gæster, og toiletter tages løbende. Rengøringen er en højere standard end byrådets vedtagne rengøringsstandarder, og mere hyppig rengøring end f.eks i lægers venterum eller på hospitaler.

Generelt viser survey'en at borgerne har en rigtig god oplevelse af tryk, sikkerhed og rengøring, 91,79% svarede 'rigtig godt', 6,28% svarede 'godt', mens ca. 2% svarer enten 'hverken godt eller dårligt', 'mindre godt eller dårligt'.

Det er ca. hver fjerde som har en uddybende kommentarer, hvoraf de i langt overvejende grad er meget positive. Der er få observationer relateret til besvarelsen om mindre godt eller dårligt der f.eks. kommenteres der på, at slush-ice har gjort gulvet klistret mv. og en enkelt omkring muligheden for at holde afstand. Kommentarerne er naturligvis et opmærksomhedspunkt til, hvor der kan øges fokus, mens det noteres, at den langt overvejende oplevelse har været et sikkert og rent sted.

## DIN OPLEVELSE AF TRYGHED, SIKKERHED OG RENGØRING?





” Der bliver gjort rent lige efter, man har rest sig

” Så godt og effektivt og glade folk selv om der var travlt

” Der blev altid henstillet til at spritte af v ankomst og meget synlig rengøring

” Der blev sprittet godt og grundigt af, når man forlod sin plads.

” Meget professionel måde hygiejne foreskrifterne blev overholdt

” Der blev holdt øje med en både før, under og efter vaccinationen

” Personalet er yderst omsorgsfulde. Dog halter rengøringen af gulvene lidt.

” Bliver altid mindet om at spritte hænder, både før og efter besøget. Samt med det samme man rejser sig fra en stol og bord bliver det gjort rent.

” blev rengjort når folk forlod stol og bord. Samtidigt blev der sørget for at der blev holdt afstand. Virkede godt og sikkert

” Personalet har altid været supersøde, glade og servicedminded. Alle stole og borde blev sprittet af, når folk rejste sig..

” Altid pænt ordenligt

## NPS SCOREN - ANBEFALINGSVILLIGHEDEN

NPS er et udtryk for hvor villig brugerne er til at anbefale en organisation på en skala fra 0-10 (0=slet ikke og helt sikkert=10). NPS måles som procentandelen af promoters (9-10) fratrukket procentandelen af detractors (0-6). NPS score kan altså såvel blive negativ som positiv og bevæge sig på en skala fra -100 til 100. NPS kan også beskrives som en værdi for hvor mange gæster/kunder som er aktivt positive overfor en organisation.



En tommelfingerregel er i følge relationwise.dk at -100-0 er dårligt, 0-50 er godt, og over 50 er fremragende. Relationwise beskriver ydermere Apple som en topscorer fordi de har en NPS på 72, med ordene et resultat der "er meget flot og svært at slå".

# Net Promotion Score = 93,23

Kulturium som vaccinationscenter opnåede en NPS på 93,23, hvilket altså viser en høj grad af loyalitet og villighed til at anbefale Kulturium til andre. Til sammenligning havde Tivoli i 2019 ligesom Apple en NPS på 72. Tivoli er i branchen kendt for høj standard og fokus på service.

Der er en del i kommentarsporet som har fokus på det fleksible i, at der ikke er tidsbestilling. Hvilket også løbende har været noget som Ishøj Byråd, administrationen og Kulturium har haft fokus på ift. at gøre det enkelt og let at blive vaccineret for alle kommunens borgere.

Derudover er det en fornøjelse, at se i kommentarerne, at gæsterne ikke bare svarer, at de gerne vil anbefale, men at rigtig mange allerede havde anbefalet vaccination hos Kulturium til kollegaer, venner, familie mv. 15,4% angiver også at de har kendskab til vaccinationen på baggrund af netop anbefaling fra venner og familie.

” Har anbefalet det til alle!

” Det bedste sted overhovedet

” Vil absolut anbefale jer

” 10 vil være helt exceptionelt, I er tæt på, men ikke helt, kan ikke sige, hvad der mangler dog :)

” Jeg har allerede anbefalet det til mange venner og kolleger - især dem med børn. Slik virker :)

” Service inden vaccination var fantastisk og kunne ikke være meget bedre. Hende, som gav mig vaccination, var meget dårlig. Det gjorde sindssyg ondt, og jeg ville nok foretrække en, som gav sig bedre tid til det, som dem på vaccinensteder. Derfor en mellem karakter.

” Den måde det afvikles på, tror jeg er beroligende for de personer der er lidt nervøse

” Det går hurtigt og der er en god stemning, så jeg vil klart anbefale at blive vaccineret i kulturium

” Har allerede anbefalet det til kollegaer, for det er klart det bedste sted at blive vaccineret.

## KOMMUNIKATION & KAMPAGNER

For at blive klogere på fremtidig information om sundhedstilbud og hvilke kanaler der er effektive, er borgerne også blevet spurgt om, hvor de har hørt om muligheden for vaccination hos Kulturium, og ud fra de 209 besvarelser ser fordelingen ud som nedenfor:

- 58,56% fra sociale medier
- 17,3,% fra kommunens hjemmeside
- 15,38 fra anbefaling fra venner og/eller familie
- 1,44% fra avisen
- 7,44% andet, hvilket dækker over skilte og opslag, søgning på google, fra arbejdet eller fordi man selv arbejdede i Ishøj Kommune.

Det er tydeligt at markedsføringen via de sociale medier har været virkningsfuld. For at opslag på de sociale medier når bredt ud, er deling og aktivitet på opslag vigtige. Det vurderes derfor, at pop-up events med musik og lignende særligt har bidraget til, at informationen har nået bredt ud via sociale medier. Det ses bl.a. at opslag med f.eks. underholdning og lignende er blevet delt mere hyppigt end øvrige opslag.

Det skal bemærkes, at en stor andel af besvarelserne er lavet via de sociale medier, hvilket kan betyde en tendens til at lidt flere også har set informationen via de sociale medier.

## DROP-IN ELLER TIDSBESTILLING

For Ishøj Kommune har det været afgørende at fastholde vaccinationen hos Kulturium som et drop-in tilbud frem for med tidsbestilling. Da det er et spørgsmål Ishøj Kommune også tidligere har drøftet med regionen har det været væsentligt at spørge borgerne, om det har betydning for dem. 87,4% vurderede at det, at der ikke var tidsbestilling havde betydning for dem og mere end halvdelen uddybede deres besvarelse med beskrivelse af hvorfor de har været glade for at der ikke var tidsbestilling bl.a. at:

- At det er lettere at få vaccinationen til at passe ind i dagligdagen.
- At det har været fleksibelt og muligt at kigge forbi spontant/tilfældigt.
- Det er nemt og de undgår besværet med lange ventetider.
- For gæster der var i tvivl, eller bange/nervøse var det lettere, lige at gå ind spontant.Hvilket muligvis også forklarer at der er mange flere 1. vaccinerede på åbningsdage hvor Kulturium havde åbent ift. dage hvor kun øvrige aktører havde åbent.

For de 12,6 % der ikke vurderede, at det havde betydning, at vaccinationen var uden tidsbestilling var kommentarerne bl.a. at de syntes tidsbestilling var nemmere og at man så ikke nødvendigvis skulle vente så længe.

»» Så kunne jeg gå der ned da det passede mig.

»» Rart ikke at skulle planlægge det så nøje

»» Nemmere at passe ind i familie livet.

»» For ellers ville der gå længe før jeg kunne blive vaccineret

»» Så kan man jo komme når det passer bedst i familien

»» Let og ingen besvær - godt for de der ikke er så gode til it

»» Det er for omfattende med tidsbestilling, da jeg ikke er nogen ørn til alt det digitale.

»» Ku' gøre det med lige når det passede mig.

»» Det gav en frihed for bare at dukke op

»» Skole børn forskellige vagt på arbejde det var rigtig godt. man kan komme uden tidbestilling og spichal om aften

»» Fordi det skulle passes ind med min datters sindstilstand. Hun var ikke vaccineret fordi hun ville være supernervøs i dagene op til mens hun ventede på tid.

»» Jeg var i tvivl om jeg skulle tage vaccinen, med pop up blev den taget da jeg lige havde ½ time i overskud

»» Har været meget i tvivl, så det gjorde meget nemmer at man bare kunne komme ind

# OPSAMLING OM VACCINATIONSINDSATSEN

Ishøj Kommune har prioriteret kommunale lokaler og ressourcer til vaccinationsindsatsen. Det er derfor væsentligt med nærværende analyse af effekten af indsatsen.

I alt er næsten 5.000 blevet vaccineret hos Kulturium, heraf har ca. 4% besvaret survey omkring deres oplevelse.

Der er analyseret hvorvidt det har en effekt, at Kulturium har haft åbent for pop-up vaccination. Det er gjort ved at se på de dage hvor øvrige aktører har haft åbent (læger, apoteker, regionen) sat ift. de dage hvor både Kulturium og de øvrige aktører har haft åbent ift. antallet af vaccinerede ishøj-borgere.

Der er markant flere, der er vaccineret på Kulturiums åbningsdage end der hvor, det alene er øvrige aktører, der har haft åbent. Der er set på en periode over 70 dage, hvoraf Kulturium havde åbent en tredjedel af dagene. Effektiviteten af åbningsdagene er 214% for 1. stik, 174% for 2. stik og 235% for tredje stik. Det er naturligt at 2. stik er lidt lavere, da mange formentlig har booket 2. stik i forbindelse med planlægningen af 1. vaccine.

Det er især Kulturiums markedsføring via de sociale medier som har virket, mens kommunens hjemmeside og anbefaling fra familie og venner også var væsentlige kanaler til information om vaccinationsmulighederne.

Det, at det har været drop-in, har haft en betydning for mere end 87% af de borgere som besvarede survey'en. Her udtrykker borgerne bl.a., at det har været lettere at passe ind i deres dagligdag, og de som er angste/nervøse eller bare i tvivl har syntes det var lettere end at skulle igennem tidsbestilling og langtidsplanlægning.

Gæsterne udtrykker stor positivitet over Kulturiums værtskab og oplever det som et trygt og sikkert sted at blive vaccineret. Anbefalingsvilligheden i form af NPS scoren er meget høj og på 93,23. Langt størstedelen af de som svarer siger dermed 9 eller 10 på spørgsmålet til, hvor sandsynligt det er, at de vil anbefale vaccination hos Kulturium til andre. Kommentarerne her er desuden meget positive f.eks. at "det er det bedste vaccinationssted". Generelt når gæster har en oplevelse ud over det forventede (eller det modsatte) er man mere tilbøjelig til at fortælle om det til andre - dermed er Ishøj Kommunes unikke take med velkomstværter vand og popcorn sandsynligvis med til at skabe gode fortællinger omkring vaccination.

Generelt set har der været en enormt positiv modtagelse. Dog oplevede Ishøj Kommune, Kulturium og Sigurd Barrett som var engageret til at underholde en voldsom chikane af anti-vaxx grupper i forbindelse med en kampagne i uge 4, hvor der også var underholdning for børn. Det var i et omfang så politiet og centervagter måtte bortvise demonstrerende borgere fra centeret. Det vurderes at størstedelen af disse kom udefra. Kulturiums fb- side blev også lagt ned af falske negative anmeldelser. Der vil derfor være noget genopbygningsarbejde ift. chikanen. Men uagtet denne negative opmærksomhed fra ikke-lokale så er opmærksomheden på at indsatsen har haft en afgørende positiv betydning for lokalbefolkningen, som har været målgruppen for indsatsen.

# BØRNE-

(og voksen-)



# VACCINATION

- UDEN TIDSBESTILLING

MANDAG 27. DEC. KL. 15-20

GRATIS POPCORN OG BØRNEKONCERT

**KIM LARSEN FOR BØRN**

KL. 16-20



**KULTURIUM**

Lad os passe godt  
på hinanden - også hos  
♥ Kulturium

