

# REFERAT SU for almen praksis d. 23-09-2021

**Mødedato** Torsdag d. 23. september 2021 kl. 17:00

**Mødested** Regionshuset Viborg, Konference 1

## Indholdsfortegnelse

Mødedeltagere.....	3
Gensidig orientering.....	4
Mødeplan 2022.....	5
Afrapportering tilgængelighedsundersøgelsen 2021.....	6
Servicemål i lægevagten.....	7
Orientering om opfølgning på tilladelser til delepraksis.....	9

# Punkt 1: Mødedeltagere

1-01-72-34-17

## Sagsfremstilling

Region Midtjylland, Regionsrådet:  
Christian Møller-Nielsen, Regionsrådsmedlem, Praksisudvalgsformand  
Susanne Buch Nielsen, Regionsrådsmedlem  
Else Kayser, Regionsrådsmedlem  
Annette Roed, Regionsrådsmedlem

Kommunekontaktrådet:  
Frank Heidemann, Byrådsmedlem Ikast-Brande Kommune (afbud)  
Jan Kjær Madsen, Byrådsmedlem Syddjurs Kommune

PLO-Midtjylland:  
Henrik Idriss Kise, Formand PLO-M, Praksisudvalgsformand  
Bruno Melgaard Jensen, Næstformand PLO-M  
Søren Svenningsen, Medlem PLO-M  
Jakob Ravn, Medlem af PLO-M  
Jane Kirkeby, Medlem af PLO-M (afbud)  
Allan Høg Poulsen, Medlem af PLO-M

PLO-Midtjyllands sekretariat:  
Specialkonsulent Debbie Denice Thompson

Region Midtjylland, administrationen:  
Økonomidirektør Mette Jensen  
Kontorchef Jørgen Nørskov Nielsen, Koncernøkonomi  
Kontorchef Birgitte Haahr, Koncern Kvalitet  
Chefkonsulent Camilla Ulsøe, Koncernøkonomi

## Beslutning

Der var afbud fra:  
Jane Kirkeby  
Frank Heidemann

## **Punkt 2: Gensidig orientering**

1-01-72-34-17

### **Beslutning**

PLO-Midtjylland orienterede om, at akutknappen forventes implementeret inden årsskiftet.

PLO-Midtjylland orienterede om et afholdt møde med akutafdelingerne, hvor Pernille Blach Hansen også deltog. Der var her enighed om at starte en fælles borgerrettet kampagne om brugen af lægevagten.

I forlængelse heraf oplyste Christian Møller-Nielsen om, at PLO-M vil blive inviteret til dialogmøde om lægevagten med deltagelse af Anders Kühnau.

Annette Roed orienterede om, at der i SUNS er opnået enighed om ny annonceringsmodel for 0-ydernumre. Det betyder, at der fremover lægges vægt på ansøgers oplysning om kontinuitet.

Administrationen spurgte ind til information fra vagtbytte.dk, hvoraf det fremgår, at der sker ændringer i vagtinstruksen. Administrationen undrede sig over, at punktet ikke var dagsordenssat, idet ændringer skal godkendes af SU.

PLO-M oplyste, at der i PLO-M er enighed om at slække på kriterierne for tildeling af vagtydernummer, for kriteriet om 2 dages arbejde i almen praksis om ugen og på tilknytningskravet.

Punkt om ændringer i vagtinstruks fremlægges på kommende SU i november 2021.

## **Punkt 3: Mødeplan 2022**

1-01-72-34-17

### **Administrationen indstiller,**

at mødeplanen for 2022 godkendes med forbehold for konstitueringen af regions- og byråd.

### **Sagsfremstilling**

Der er udarbejdet forslag til mødeplan for møder i Kvalitets- og Efteruddannelsesudvalget og Samarbejdsudvalget for almen praksis i 2022.

Møderne foreslås afholdt på følgende datoer:

- 17. marts 2022 - mødestart kl. 17 med formøde fra kl. 16
- 9. juni 2022 - mødestart kl. 17 med formøde fra kl. 16
- 27. september 2022 - mødestart kl. 17 med formøde fra kl. 16
- 8. december 2022 - mødestart kl. 17 med formøde fra kl. 16

Godkendelse af mødeplanen er med forbehold for konstitueringen af regions- og byråd.

### **Beslutning**

Mødeplanen blev godkendt.

## **Punkt 4: Afrapportering tilgængelighedsundersøgelsen 2021**

1-35-72-11-20

### **Resume**

Der udføres årligt en undersøgelse af den telefoniske tilgængelighed for akutte patienter i almen praksis. I tilgængelighedsundersøgelsen foretages også en undersøgelse af den internetbaserede tilgængelighed. Undersøgelsen er i 2021 blevet gennemført i maj (uge 20) ved at kontakte samtlige praksis i Region Midtjylland. Resultaterne viser, at der generelt er tilfredsstillende tilgængelighed for akutte patienter i almen praksis i Region Midtjylland.

### **Administrationen indstiller,**

at orienteringen tages til efterretning.

### **Sagsfremstilling**

Der udføres årligt en undersøgelse af den telefoniske tilgængelighed for akutte patienter i almen praksis. Den telefoniske tilgængelighed måles på svartiden, defineret som tiden fra første opkaldsforsøg påbegyndes, og indtil opkaldet besvares. Servicemålet for besvarede opkald i lægevagten kan bruges som en indikator for tilfredsstillende tilgængelighed i almen praksis, hvormed målet er, at mindst 90 % af alle telefoniske henvendelser besvares inden for fem minutter. Udover undersøgelsen af den telefoniske tilgængelighed er det blevet undersøgt, hvorvidt praksis' hjemmeside indeholder en vejledning til, hvordan patienter med akut behov for lægehjælp opnår kontakt med deres læge eller en stedfortræder for lægen.

Resultaterne fra undersøgelsen af den telefoniske tilgængelighed viser, at 94,4 % af alle opkald i 2021 blev besvaret inden for 5 minutter, hvilket er et fald på 2,2 procentpoint i forhold til seneste undersøgelse fra 2020.

Undersøgelsen viser, at 99,2 % af praksis har en fungerende hjemmeside, og at 85,9 % af alle praksis angiver på hjemmesiden, hvordan der opnås kontakt med praksis ved akut behov for lægehjælp.

Foruden undersøgelse af svartid og vejledning på praksis' hjemmeside, er der i både den telefoniske undersøgelse og den internetbaserede undersøgelse registreret en række andre oplysninger om brugervenligheden i forbindelse med den akutte kontakt til almen praksis. De samlede resultater fra tilgængelighedsundersøgelsen præsenteres i bilaget.

### **Beslutning**

Der var enighed om, at administrationen fremadrettet skriver til de praksis, der har en længere svartid end 5 min.

PLO-M ønskede oplyst, hvilke praksis, der skrives til.

### **Bilag**

Afrapportering tilgængelighedsundersøgelsen 2021

## Punkt 5: Servicemål i lægevagten

1-01-72-3-21

### Resume

Servicemålet er overholdt for hjemmebesøg, men ikke for konsultationer og telefonvisitationen. Særligt i telefonvisitationen skal det bemærkes, at serviceniveauet er lavt, hvilket henover sommeren 2021 har ledt til lange ventetider. Lægevagten har angivet en række årsager hertil.

### Administrationen indstiller,

- at udviklingen i serviceniveau i lægevagten drøftes
- at udviklingen i ventetiden i telefonvisitationen drøftes

### Sagsfremstilling

Følgende punkt har til formål at give et overblik over servicemålsoverholdelsen i lægevagten. Lægevagten i Region Midtjylland er baseret på en aftale mellem Regionsrådet og Praksisudvalget (i dag PLO-Midtjylland), der trådte i kraft den 1. januar 2007. Jf. aftalen skal servicemålene en gang årligt drøftes i Samarbejdsudvalget. Servicemålene for lægevagten er formuleret i Protokollat vedr. hensigtserklæring om servicemål for lægevagten ydelser i Region Midtjylland, som trådte i kraft den 1. januar 2007.

I hensigtserklæringen er følgende servicemål aftalt:

- 90 % af alle opkald skal besvares inden 5 minutter,
- 90 % af alle konsultationer skal være påbegyndt senest en time efter ankomst til konsultationslokalet, og
- 90 % af alle hjemmebesøg skal være påbegyndt maksimalt 3 timer efter opkaldet til lægevagten er foretaget.

I tabel 1 vises det faktiske serviceniveau i perioden 2018-2020 fordelt på år for hhv. telefonvisitation, konsultation og hjemmebesøg.

Tabel 1: Servicenniveau pr. år 2018-2020

	Telefonvisitation	Konsultation	Hjemmebesøg
2018	70%	84%	94%
2019	75%	82%	94%
2020	58%	79%	97%

Data om telefoni stammer fra Trio-data, data om konsultation og hjemmebesøg stammer fra vagt-edb systemet

Tabel 1 viser, at servicemålet er overholdt for hjemmebesøg, mens servicemålet ikke er overholdt for konsultationer og telefonvisitationer.

Særligt hvad telefonvisitationer angår er serviceniveauet lavt, hvilket går igen i tabel 2, som viser det månedlige servicenniveau pr. måned i 2021. Her ses det, at servicenniveauet var særligt lavt i juni, juli og august måned.

Tabel 2: Servicenniveau i 2021, januar-august

Måned	Telefonvisitation	Konsultation	Hjemmebesøg
Januar	68%	90%	96%
Februar	81%	90%	97%
Marts	67%	91%	97%
April	62%	88%	96%
Maj	44%	85%	95%
Juni	19%	80%	95%
Juli	20%	79%	94%
August	20%	75%	95%

Total                    46%    84%    96%

Data om telefoni stammer fra Trio-data, data om konsultation og hjemmebesøg stammer fra vagt-edb systemet

### *Særlige udfordringer i telefonvisitationen*

Som det fremgår af ovenstående er der særligt problemer med serviceniveauet i telefonvisitationen, hvilket har også har resulteret i forøget ventetid. Lægevagten har angivet en række årsager hertil, som gennemgås i en uddybet version i vedhæftede bilag. Hovedpointerne opsummeres herunder:

- Lægevagten har som følge af faldende aktivitet i starten af året reduceret i antallet af visitationsvagter. Siden reduktionen er aktiviteten steget.
- Den gennemsnitlige opkaldsvarighed er steget, hvilket blandt andet skyldes øget brug af videokonsultationer og forøget ventetid hos samarbejdspartnere.
- Brugen af VIP-opkald, som kommunernes sundhedsteams kan bruge til at springe telefonkøen over, er steget over de seneste år.

## **Beslutning**

Serviceniveauet i lægevagten blev drøftet. Der var enighed om, at niveauet ikke er tilfredsstillende og at der er behov for tiltag, der fremadrettet sikrer god adgang til lægevagten for de akut syge borgere. PLO-Midtjylland orienterede om, at de tidligere har forsøgt og nu igen forsøger at øge bemanningen i visitationen. PLO-M ønskede i samarbejde med regionen og dennes politikere at informere borgerne om, hvornår Lægevagten skal kontaktes.

Udviklingen i ventetiden i telefonvisitationen blev drøftet, og PLO-M redegjorde for nogle af årsagerne til de lange ventetider. Det blev oplyst, at der er aftalt møde mellem repræsentanter for PLO-M, Anders Kühnau og Pernille Blach Hansen for at drøfte dels servicemål i visitationen, som for tiden ikke er optimale grundet bl.a. længere samtaler og video mv., dels lægevagtens fremtidige struktur.

## **Bilag**

Bilag, Serviceniveau og ventetid i lægevagten

## **Punkt 6: Orientering om opfølgning på tilladelser til delepraksis**

1-31-72-512-21

### **Administrationen indstiller,**

tages til orientering

### **Sagsfremstilling**

På baggrund af en verserende sag om delepraksistilladelse og efter forespørgsel fra PLO-M har administrationen gennemgået formuleringerne i kommunikationen omkring delepraksis.

Af administrationens kommunikation til praksis fremgår begrundelsen for tilladelse til delepraksis og at tilladelse til etablering af delepraksis jf. overenskomstens § 22, stk. 5 er en personlig ordning, og at delepraksistilladelsen bortfalder når den, hvis forhold har begrundet tilladelse til delepraksis, udtræder af praksis. Tilladelsen bortfalder endvidere senest 2 år efter at forholdet, som begrundede tilladelsen ikke længere er til stede.

Fremadrettet vil administrationen gøre det tydeligt, at praksis har pligt til at meddele det til administrationen hvis forholdet, der begrundede tilladelsen ikke længere er til stede eller hvis behovet for aflastning ændres.

Formålet er at sikre, at overenskomstens bestemmelser om delepraksis overholdes, herunder sikre, at tilladelser, der ikke længere kan begrundes efter overenskomstens bestemmelser, ophører. Det kan ske ved dels at gøre praksis opmærksomme på pligten til at meddele det hvis forholdet, som begrundede tilladelsen, ikke længere er til stede, dels ved at foretage en periodisk opfølgning af de tilladelser til delepraksis, som er personlige og tildelt på baggrund af forhold hvor behovet for aflastning over tid kan ændre sig. Eksempelvis tilladelser begrundet i arbejde udenfor praksis eller begrundet i behovet for aflastning på grund sygdom i lægens nærmeste familie, eksempelvis lægens børn.

Hvis der i forbindelse med opfølgningen viser sig at være forhold, der har ændret sig så markant at spørgsmålet om tilladelse til delepraksis bør tages op til fornyet vurdering, vil sagen blive fremlagt for Samarbejdsudvalget.

I Region Midtjylland er der 26 praksis med tilladelse til delepraksis. Heraf er 8 tilladelser personlige dvs. givet efter 1. september 2014. 2 delepraksis er beliggende i lægedækningstruede områder.

### **Beslutning**

Taget til orientering