

# REFERAT SU for almen praksis d. 01-12-2020

**Mødedato** Tirsdag d. 01. december 2020 kl. 17:00

**Mødested** Regionshuset Viborg, Konference 1

## **Indholdsfortegnelse**

Mødedeltagere.....	3
Gensidig orientering.....	4
Aktivitet og bemanning i lægevagten under COVID-19.....	5

# 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  
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  
Poul Kraghede, Medlem PLO-M  
Jonas Hald, Medlem PLO-M  
Jakob Ravn, 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:  
Christian Møller-Nielsen

Følgende deltog via video:  
Jan Kjær Madsen  
Frank Heidemann  
Susanne Buch Nielsen  
Else Kayser  
Søren Svenningsen  
Jakob Ravn

Udover mødedeltagerne, deltog også Svend Kier

## **Punkt 2: Gensidig orientering**

1-01-72-34-17

### **Beslutning**

PLO-Midtjylland rettede opmærksomhed på udfordringer med bestilling af fremmødetolk. Det opleves, at fremmødetolkninger kort før den aftalte tid, ændres til telefontolkning.

Regionens administration påpegede, at også tolkene så vidt muligt undgår fremmøde som følge af risiko for coronasmitte. Administrationen følger op på sagen. Det undersøges sammen med PLO-Midtjylland, om der er behov for en udmelding på Praksis.dk. Der vil i den forbindelse også kunne informeres om mulighederne for øget brug af videotolkning.

## Punkt 3: Aktivitet og bemanning i lægevagten under COVID-19

1-30-72-78-20

### Resume

Grundet nedgang i aktivitet reducerede lægevagten i foråret bemanningen. De reduktioner i bemanningen er nu – undtagen i Skive – rullet tilbage. Aktiviteten i konsultationer og sygebesøg er stadig væsentligt lavere end i 2019, mens opkald til telefonvisitationen er på niveau. Serviceniveauet er steget en smule for konsultationer og besøg, men er til gengæld faldet for opkald. Samlet har aktivitetsudviklingen ledt til et fald i bruttohonoraret i lægevagten.

### Administrationen indstiller,

at sagen drøftes

### Sagsfremstilling

#### *Indledning*

På mødet i Samarbejdsudvalget for almen praksis i september 2020 blev aktivitetsudviklingen og bemandingsændringerne i lægevagten under COVID-19 drøftet, herunder også den fortsatte reduktion i Skive. Det blev besluttet, at der på dette møde skal følges op med en status på aktivitets- og bemandingsudviklingen.

#### *Datagrundlag*

I nedenstående anvendes en række forskellige datakilder. Oplysninger om vagtplaner stammer fra lægevagten. Data omkring aktivitetsudvikling og serviceniveau for konsultationer og besøg i lægevagten kommer fra lægevagtens registreringsystem, da disse data, modsat regionens datavarehus, giver mulighed for at undersøge aktivitet på lægevagtens lokationer. Data om besvarede opkald og serviceniveau i telefonvisitationen stammer fra Trio callcentret. Endelig indgår også data om økonomiudviklingen i lægevagten, hvilket stammer fra regionens datavarehus.

#### *Bemanning i lægevagten*

I tabel 1 vises antallet af vagter pr. uge i lægevagten i perioden uge 10-45 i hhv. 2019 og 2020. I perioden 1/5-1/11 kører lægevagten besøgsvagter efter sommerkøreplan, mens man fra 1/11-1/5 kører efter vinterkøreplan – i vinterkøreplanen indsættes der en række ekstra vagter pr. dag i både hverdage og i weekender/helligdage.

Tabel 1: Antal vagter pr. uge, 2019 og 2020, uge 10-45

Uge	2019	2020
10	460	369
11	460	369
12	460	369
13	460	369
14	460	369
15	460	283
16	584	310
17	522	344
18*	421	338
19	411	310
20	466	328
21	411	320
22	466	327
23	411	322
24	466	326
25	411	338
26	411	346
27	411	346
28	411	352
29	411	352
30	411	352
31	411	352
32	411	352
33	411	352
34	411	352
35	411	352
36	411	352
37	411	352
38	411	352
39	411	352
40	411	352
41	411	352
42	411	352
43	411	352
44*	440	360
45	460	363

1. maj overgår vagtplanen til en sommervagtplan hvor der er færre biler, 1. november overgår lægevagten til vintervagtplan.

I 2020 viser tabel 1, at lægevagten fra uge 15 fik tilsagn fra administrationen til at reducere i antallet af vagter. Fra uge 28 har lægevagten ikke reduceret i det ugentlige antal vagter. Lægevagten har dog fastholdt, at den faste konsultationsvagt i Skive nedlægges, mens besøgsvagten i Skive omdannes til en kombineret besøgs- og konsultationsvagt. Denne ændring resulterer i seks færre vagter pr. uge end det oprindeligt planlagte.

Sammenlignes 2020 med 2019 er der færre (planlagte) vagter i 2020, hvilket skyldes, at der med det nye udbud af lægevagtskørslen skete en omlægning af køreområderne, som resulterede i færre besøgsvagter. Grundet COVID-19 har det siden foråret 2020 således været muligt for konsultations- og besøgsvagter at foretage telefonvisitation, hvis der er stilstand i deres eget arbejde. Derfor kan vagterne ikke entydigt deles op i konsultation, besøg og telefonvisitation. Ligeså starter en række besøgs- og konsultationsvagter deres vagt i telefonvisitationen.

#### Aktivitet i lægevagten

I tabel 2a vises antallet af konsultationsydelser samt serviceniveauet pr. måned i hhv. 2019 og 2020. Data stammer fra lægevagten, og er opgjort for perioden 1. marts – 31. oktober.

Tabel 2a: Antal konsultationer og serviceniveau pr. måned i 2019 og 2020

Måned	Antal konsultationer			Serviceniveau*	
	2019	2020	Forskel	2019	2020
Marts	18.873	9.316	-50,64%	81 %	82 %
April	19.789	7.673	-61,23%	85 %	90 %
Maj	17.717	11.236	-36,58%	89 %	90 %
Juni	20.661	13.292	-35,67%	83 %	86 %
Juli	16.629	11.597	-30,26%	87 %	89 %
August	17.881	13.531	-24,33%	84 %	87 %
September	16.829	10.827	-35,66%	86 %	88 %
Oktober	15.560	10.924	-29,79%	85 %	89 %
Total	143.939	88.396	-38,59%	85 %	88 %

Datakilde: Data vedr. konsultation og servicemål er fra vagt-edb systemet.

\*Servicemålet for konsultationer er, at 90 % af patienterne i konsultationen skal være tilset inden for en time af, at de er ankommet.

Tabel 2a viser, at antallet af konsultationer i 2020 er faldet betragteligt i perioden, sammenlignet med 2019. Særligt i marts og april er niveauet væsentligt lavere. Fra maj og frem er forskellen i aktiviteten blevet mindre, og har stabiliseret sig omkring 25-35 % under niveauet for 2019. I bilaget ses det, at der ikke er væsentlige forskelle i aktivitetsudviklingen på tværs af regionen (se tabel 1a).

Serviceniveauet i 2020 er en smule højere end niveauet for 2019. Dermed er der en svag tendens til, at den lavere aktivitet i 2020 er fulgt ad med et højere serviceniveau. I bilaget ses det, at der nogen forskel i serviceniveauet på tværs af regionen (tabel 2a).

Tabel 2b viser udviklingen for sygebesøg (0471-ydelser). Data stammer fra lægevagten, og er opgjort for perioden 1. marts – 31. oktober.

Tabel 2b: Antal sygebesøg og serviceniveau pr. måned i 2019 og 2020

Måned	Antal sygebesøg			Serviceniveau*	
	2019	2020	Forskel	2019	2020
Marts	5.421	3.571	-34,13%	94 %	97 %
April	5.289	3.239	-38,76%	94 %	96 %
Maj	5.117	3.879	-24,19%	94 %	97 %
Juni	5.359	3.725	-30,49%	94 %	95 %
Juli	4.900	3.587	-26,80%	94 %	95 %
August	4.930	3.872	-21,46%	94 %	97 %
September	4.784	3.429	-28,32%	95 %	96 %
Oktober	4.769	3.517	-26,25%	95 %	96 %
Total	40.569	28.819	-28,69%	94 %	96 %

Datakilde: Data vedr. sygebesøg og servicemål er fra vagt-edb systemet.

\*Servicemålet for besøg er, at 90 % af patienterne skal være tilset inden for tre time efter de er visiteret i telefonen.

Tabel 2b viser, at antallet af sygebesøg i 2020 ligger på et væsentligt lavere niveau end tilfældet var i 2019. Aktivitetsforskellen er størst i marts og april – dog er forskellen mindre end tilfældet er for konsultationer. Fra maj og frem er aktivitetsforskellen omkring 25-30 % lavere end i 2019. I bilaget ses det, at udviklingen i antal sygebesøg er forskellig på tværs af regionen (se tabel 1b).

Servicemålet i 2020 er en smule højere end niveauet for 2019. Dermed er der en svag tendens til, at der med den lavere aktivitet er fulgt et lidt højere serviceniveau. I bilaget ses det, at der ikke er store forskelle på serviceniveauet på tværs af regionen (tabel 2b).

I forbindelse med COVID-19 har lægevagten fået mulighed for at foretage videokonsultationer. Videokonsultationer må derfor forventes at have overtaget nogle af de konsultationer og besøg, man tidligere ville have foretaget. I bilaget (tabel 1c) ses det, at fra uge 10-44 har lægevagten leveret ca. 16.500 videokonsultationer. Dermed vejes forskellen i aktivitet for konsultationer og besøg ikke op af videokonsultationer.

Tab 2c viser udviklingen i besvarede opkald. Data stammer fra data fra Trio Callcenteret.

Tabel 2c: Antal besvarede opkald og serviceniveau pr. måned i 2019 og 2020

Måned	Besvarede opkald			Serviceniveau*	
	2019	2020	Forskel	2019	2020
Marts	60.247	60.063	-0,31%	69%	60%
April	63.444	52.536	-17,19%	74%	65%
Maj	57.283	59.603	4,05%	85%	70%
Juni	64.171	62.313	-2,90%	79%	41%
Juli	55.182	55.433	0,45%	71%	47%
August	57.263	64.470	12,59%	75%	35%
September	54.279	54.623	0,63%	80%	50%
Oktober	52.212	55.093	5,52%	83%	65%
Total	464.081	464.134	0,01%	77%	54%

Datakilde: Data vedr. telefoni og servicemål fra Trio Callcenteret.

\* Servicemålet for telefonvisitation er, at 90 % af opkaldene skal være besvaret inden for 5 minutter.

Tabel 2c viser, at antallet af besvarede opkald i april 2020 var betydeligt lavere end i april 2019. Modsat var niveauet højere i maj, oktober og særligt august. Samlet for perioden er aktiviteten i 2020 på niveau med aktiviteten i 2019.

Serviceniveauet i 2020 er betydeligt under niveauet for 2019. Dette gør sig særligt gældende fra juni og frem. Særligt lavt er serviceniveauet i august, hvilket falder sammen med et højt aktivitetsniveau.

### Ventetid i telefonvisitationen

Tabel 2c viste, at serviceniveauet har været særligt lavt i juni, juli og august 2020. For at belyse ventetiden i telefonvisitationen præsenteres i tabel 3 fordelingen af ventetiden pr. måned i minutintervaller.

Tabel 3: Ventetid i telefonvisitationen i minutter, marts-oktober 2020, opgjort som andele

Måned	< 1	1-2	2-3	3-4	4-5	5-6	6-7	7-8	8-9	9-10	>10
Marts	34%	10%	7%	5%	4%	3%	3%	3%	3%	2%	26%
April	34%	11%	8%	7%	6%	5%	4%	3%	3%	2%	17%
Maj	36%	12%	9%	7%	6%	5%	4%	4%	3%	3%	11%
Juni	18%	7%	6%	5%	5%	5%	5%	5%	4%	4%	36%
Juli	18%	9%	7%	7%	6%	6%	5%	4%	4%	4%	29%
August	16%	6%	5%	4%	4%	4%	4%	4%	3%	3%	46%
September	21%	9%	7%	7%	6%	5%	5%	4%	4%	4%	29%
Oktober	30%	12%	9%	7%	7%	6%	5%	4%	3%	3%	13%
Total	26%	9%	7%	6%	6%	5%	4%	4%	3%	3%	26%

Datakilde: Data vedr. telefoni fra Trio Callcenteret.

Tabel 3 viser, at der i marts, april og maj var relativt mange opkald, som blev besvaret indenfor både et og to minutter. Fra juni falder andelen af hurtigt besvarede opkald, mens andelen af opkald med lang ventetid (over ti minutter) stiger. Her stikker august ud, idet mere end 46 % af opkaldene først besvares efter mindst ti minutters ventetid. Der er sammenfald mellem en høj andel af opkald med lang ventetid og lav servicemålsoverholdelse i juni, juli, august og i nogen grad september.

I september og særligt oktober stiger andelen af opkald med lav ventetid, mens andelen af opkald med høj ventetid falder.

### Økonomi i lægevagten

For at belyse, hvordan ændringerne i aktivitet har påvirket økonomien i lægevagten, præsenteres i tabel 4 den samlede økonomi i lægevagten for perioden uge 1-39 i hhv. 2019 og 2020. Økonomien er fordelt på ydelseskoder. Data stammer fra regionens datavarehus, og indeholder bruttohonorarer leveret i vagttid af ydere med specialekode i almen lægegering.

Tabel 4: Bruttohonorar i vagttid, 2019 og 2020, uge 1-39

Ydelse	2019	2020	Difference
Konsultation (0101)	35.062.630	24.160.553	-10.902.077
Sygebesøg (0471)	14.696.994	11.069.870	-3.627.124
Tlf. u. kons./besøg (0501)	34.094.096	40.760.399	6.666.303
Tlf. m. kons/besøg (0602)	9.748.740	6.724.936	-3.023.804
Videokonsultation (4436)		2.873.385	2.873.385
Øvrige ydelser	25.261.693	22.563.238	-2.698.455
Total	118.864.152	108.152.381	-10.711.771

Datakilde: Afregningsdata fra regionens datavarehus.

Tabel 4 viser, at det samlede bruttohonorar i perioden er knap 11 millioner kroner mindre i 2020 end i 2019, hvilket svarer til et fald på ca. 9 %.

Af tabellen ses det, at faldet især skyldes faldet i antal konsultationer (0101), hvor bruttohonoraret er faldet med ca. 11 millioner kroner. Ligeså er der sket et fald i bruttohonoraret fra sygebesøg (0471) og telefonkonsultationer med efterfølgende besøg eller konsultation (0602).

Modsat er der sket en stigning i bruttohonoraret for telefonkonsultationer uden efterfølgende besøg eller konsultation (0501), ligesom der med muligheden for videokonsultationer er kommet en ny indtjeningskilde.

## Beslutning

PLO-Midtjylland var undrende over sagsfremstillingens tal for antal vagter, som de ikke kunne få til at stemme overens med de faktiske tal.

Parterne drøftede lægevagten's råderum i forhold til at kunne justere bemandingen i lægevagten.

PLO-Midtjylland finder ikke, at der er tilstrækkelig mulighed for lægevagten til at foretage justeringer, hvilket fører til uhensigtsmæssig brug af lægeressourcer. Der er fortsat vagtlæger, som kun har få kontakter i en besøgs vagt og hvis indtjening er derefter. Det påvirker lægernes opbakning til lægevagten.

Regionspolitikerne fandt det nødvendigt at løfte drøftelsen og en eventuel beslutning om større råderum for lægevagten ind i Regionsrådet. Det er vigtigt for politikere, at justeringer ikke påvirker borgernes tryghed og den

oplevede kvalitet.

Regionens administration arbejder videre med sagen og undersøger muligheden for at bringe sagen for Regionsrådet.