

REFERAT Samarbejdsudvalg for almen læger d. 12-03-2021

Mødedato Fredag d. 12. marts 2021 kl. 15:00

Mødested Teams

Indholdsfortegnelse

Deltagere.....	3
Opgørelse af klager behandlet af Samarbejdsudvalget i 2020.....	4
Lukket: Orientering om klagesager.....	7
Lukket: Drøftelse af klagesag.....	7
Lukket: Sag vedrørende almen praksis.....	7
Lukket: Ansøgning om selektiv åbning.....	7
Lukket: Ansøgning om selektiv åbning.....	7
Lukket: Ansøgning om selektiv åbning.....	7
Lukket: Ansøgning om selektiv åbning.....	7
Lukket: Ansøgning om nedsat patienttal.....	7
Lukket: Ansøgning om nedsat patienttal.....	7
Orientering.....	7
Eventuelt.....	9

1

Deltagere

Medlemmer:

Regionsrådsmedlem Pia Buus Pindstrup
Regionsrådsmedlem Anny Winther
Regionsrådsmedlem Medzait Ljatifi
Regionsrådsmedlem Lis Mancini
Kommunalbestyrelsesmedlem Per Halsboe-Larsen, Kommunekontakttrådet
Kommunalbestyrelsesmedlem Jytte Høyrup, Kommunekontakttrådet
Praktiserende læge Charlotte Lønskov Jensen
Praktiserende læge Dinah Høngaard
Praktiserende læge Hans West
Praktiserende læge Wiebke Otten

Øvrige mødedeltagere:

Juridisk konsulent Camilla Donslund, PLO
Juridisk konsulent Katharina Helene Galland, PLO
Direktør Hanne Madsen, Jammerbugt Kommune
Konsulent Peter Hvid Paulsen, Det fælleskommunale Sundhedssekretariat
Direktør Eva Sejersdal Knudsen, Region Nordjylland
Kontorchef Carsten Haugaard Kvist, Region Nordjylland
Vicekontorchef Regina Engel Dejgaard, Region Nordjylland
Kontorchef Lotte Bjerring, Region Nordjylland
Sagsbehandler Lene Christensen, Region Nordjylland
AC-fuldmægtig Morten Isager, Region Nordjylland (sekretariat)
AC-fuldmægtig Lotte Ganner Bech, Region Nordjylland (sekretariat)

Sekretariat:

Region Nordjylland
Patientforløb og Økonomi
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Ø
Direkte tlf.: 30357728
Direkte e-mail: lotte.bech@rn.dk

2

Opgørelse af klager behandlet af Samarbejdsudvalget i 2020

Sagsfremstilling

Der fremlægges hermed en opgørelse over service- og adfærdsklager modtaget og behandlet i 2020, som omhandler praktiserende læger (PLO klinikker) i Region Nordjylland.

Der er foretaget en kategorisering og kommentering af klager, som er behandlet af Samarbejdsudvalget på følgende områder:

- Oversigt over modtagne klager
- Sagsbehandlingstid
- Dag- eller vagttid
- Klagers køn og alder
- Service- og/eller adfærdsklage
- Fordeling, herunder læger/praksis, der har modtaget mere end 1 klage i det pågældende år.

Håndtering af klager og sagsgang

Når regionen modtager en klage vedrørende en praktiserende læge, er det Patientdialog, der varetager den videre sagsbehandling. Klagen bliver enten behandlet som en orienteringssag eller som en formel klage til Samarbejdsudvalget. Beskrivelse af sagsbehandlingsmuligheder fremgår af bilag 1.

Oversigt over modtagne klager

De klager Patientdialog har modtaget vedrørende praktiserende læger i 2020 fremgår af tabellen herunder. Til sammenligning er tallene for 2019 indsat.

År	2020	2019
Total antal klager	72	65
Fordeling af klagerne er:		
Klager behandlet af Samarbejdsudvalget	28*	27
Orienteringssager	21	15
Afslag forældet	4	3
Afslag, ikke berettiget	2	10
Sagsbehandling ikke påbegyndt (ikke tilstrækkelig oplyst)	17	10

* 3 klager er ikke afsluttet.

Forklaring af bilag

I det følgende gennemgås nogle nøgletal fra bilag 2 og 3. Tallene er opgjort på formelle klager behandlet af Samarbejdsudvalget.

Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er opgjort på baggrund af 19 klager, som er afsluttet ved udarbejdelse af denne opgørelse, og som er afgjort ved skriftlig høring blandt Samarbejdsudvalgets medlemmer. I 2020 er 6 klager behandlet på møde i Samarbejdsudvalget. Disse klager indgår ikke, som de tidligere år, i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

År	2020	2019
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid i hele uger	16	15

Det fremgår af klagesagsproceduren, at den vejledende sagsbehandlingstid for klager afgjort ved skriftlig høring er 9 uger.

Den længere sagsbehandlingstid i 2020 er konkret begrundet i følgende forhold:

- Sagsbehandling sat i bero pga. Covid-19-situationen
- Behov for uddybning/kvalificering af sagens indhold
- Indhentning af supplerende sagsmateriale
- Udsættelse af svarfrist efter anmodning fra en af parterne
- Mere end én høringsrunde

Dag- eller vagttid

Der er modtaget 24 klager, som omhandlede hændelser i dagtid, og 4 klager som omhandlede hændelser i vagttid.

Klagers køn og alder

Køn og alder er angivet på patienten. Den gennemsnitlige alder var 46 år. 19 af klagerne omhandlede kvinder og 9 klager omhandlede mænd.

Service- og/eller adfærdsklage

Der er modtaget 13 adfærdsklager, 11 serviceklager og 4 klager, som omhandlede adfærd- og servicemæssige forhold.

Adfærdsklagerne omhandlede klage over lægens eller sundhedspersonalets, kommunikation og/eller adfærd.

Indholdet i serviceklagerne omhandlede forskellige emner, eksempelvis klage over ventetid og tilgængelighed, frasigelse, manglende receptdannelse, elektronisk tidsbestilling, fysiske rammer i praksis og manglende tilbageringning.

Fordelingen af serviceklager omhandlede ventetid og tilgængelighed er:

- 6 klager vedrørende ventetid eller manglende mulighed for at komme igennem ved telefonisk henvendelse
- 3 klager vedrørende ventetid forud for aftalt konsultation
- 1 klage vedrørende ventetid og manglende mulighed for at komme igennem ved telefonisk henvendelse, samt ventetid på tid til konsultation ifm. tidsbestilling.

Fordeling af klager

6 praksis har modtaget mere end 1 service- og/eller adfærdsklage i 2020. Fordelingen er:

- 1 praksis har modtaget 2 serviceklager
- 1 praksis har modtaget 3 adfærdsklager
- 1 praksis har modtaget 2 serviceklager
- 1 praksis har modtaget 1 serviceklage og 1 klage vedrørende adfærd og servicemæssige forhold

- 1 praksis har modtaget 2 adfærdsklager
- 1 vagtlæge har modtaget 2 adfærdsklager

Indstilling

1. Det indstilles, at Samarbejdsudvalget tager opgørelsen til efterretning, og drøfter hvorvidt opgørelsen giver anledning til bemærkninger.

Referat

Samarbejdsudvalget tog opgørelsen til efterretning.

Bilag

1. Bilag 1 - beskrivelse af sagsbehandlingsmuligheder
2. Bilag 2 - sagsbehandlingstid
3. Bilag 3 - fordeling af køn, alder og klagetema

12 Orientering

Sagsfremstilling

Afregningssystemet LUNA

På sidste møde d. 8. december 2020 orienterede administrationen om det nye afregningssystem LUNA.

De fem regioner vil i løbet af 2021 implementere afregningssystemet LUNA på hele praksisområdet. Forventningen var på daværende tidspunkt, at implementeringen på almen området ville ske i 2. kvartal 2021 i Region Nordjylland. Seneste nyt er, at systemet tages i anvendelse juni 2021.

Det forventes umiddelbart ikke, at systemet vil indebære store forandringer for de enkelte ydere.

Region Nordjylland sender et brev til alle ydere via e-boks med informationer om LUNA i forbindelse med overgangen til LUNA.

Lægedækningsberegning 2020

Ifølge overenskomsten skal der hvert år foretages en fastsættelse af lægedækningen. Formålet er at synliggøre en eventuel uudnyttet kapacitet og sikre antallet af læger i regionen er tilstrækkeligt til, at alle regionens gruppe 1-sikrede borgere kan tilmeldes en alment praktiserende læge.

Lægedækningsberegningen foretages af regionen ved en høring af alle praksis inden d. 1. oktober hvert år. Som led i vurderingen sammenholdes resultatet af høringen med andre relevante forhold, herunder en vurdering af udviklingen i arbejdsmængden i almen praksis samt nuværende og forventede antal indbyggere i Region Nordjylland.

Praksisplanudvalget har på møde d. 10. december 2020 fået forelagt lægedækningsberegningen 2020 med henblik på, at resultatet kan indgå i udvalgets arbejde. Praksisplanudvalget tog orienteringen om lægedækningsberegningen til efterretning. I følge overenskomsten skal Samarbejdsudvalget orienteres om lægedækningsberegningen, hvorfor denne er vedlagt punktet.

Svarafgivelse på e-mail til patienter med negativt prøvesvar for COVID-19

Mundtlig orientering om sag vedrørende ydelse 4484

Indstilling

Det indstilles, at Samarbejdsudvalget:

1. Tager orienteringen til efterretning.

Referat

Samarbejdsudvalget tog orienteringen til efterretning.

PLO ønsker en modernisering af lægedækningsberegningen og administrationerne går i dialog herom.

Bilag

1. Notat - Lægedækningsberegning 2020

13

Eventuelt

Referat

PLO bragte en bekymring op omkring fastsætning af højestegrænse for 2020. Regionen orienterer om, at der om nødvendigt vil blive en dialog herom.