

# REFERAT Samarbejdsudvalg for almen læger d. 27-02-2024

**Mødedato** Tirsdag d. 27. februar 2024 kl. 15:00

**Mødested** Mødelokale K, Regionshuset, Niels Bohrs Vej 30, 9220 Aalborg Øst

## Indholdsfortegnelse

Deltagere.....	3
Lukket: Rationel lægemiddelordination: Klausureret tilskud til GLP1-RA som monoterapi.....	5
Orientering om forløbet vedrørende henvendelse til almen praksis i forhold til formuleringer og inf	6
Lukket: Klage vedr. henvendelse fra Region Nordjylland.....	10
Lukket: Klage vedr. henvendelse fra Region Nordjylland.....	11
Lukket: Klage vedr. henvendelse fra Region Nordjylland.....	12
Lukket: Beslutning i forhold til opfølgning på brev sendt til lægeklinik omkring formulering på klir	13
Lukket: Orientering om afsluttede klagesager.....	14
Lukket: Orientering om frsigelsessager.....	15
Lukket: Drøftelse af klagesag.....	16
Lukket: Drøftelse af klagesag.....	17
Opgørelse af klager behandlet af Samarbejdsudvalget i 2023.....	18
Lukket: Ansøgning om nedsat patienttal.....	22
Lukket: Ansøgning om nedsat patienttal.....	23
Tilgængelighedsundersøgelse 2024.....	24
Orientering.....	27
Eventuelt.....	29

## **Punkt 1: Deltagere**

# 1

## Deltagere

---

### Medlemmer:

Regionsrådsmedlem Anny Winther  
Regionsrådsmedlem Kim Frost (afbud)  
Regionsrådsmedlem Lene Linnemann  
Regionsrådsmedlem Ole Stavad  
Kommunalbestyrelsesmedlem Frank Østergaard, Kommunekontaktrådet  
Kommunalbestyrelsesmedlem Peter Hjulmann, Kommunekontaktrådet  
Praktiserende læge Charlotte Lønskov Jensen  
Praktiserende læge Dinah Høngaard  
Praktiserende læge Bettina Meakin  
Praktiserende læge Konstantinos Kakulidis

### Øvrige mødedeltagere:

Juridisk specialkonsulent Katharina Helene Galland, PLO  
Direktør Charlotte Larsen, Rebild Kommune (afbud)  
Konsulent Peter Hvid Paulsen, Det fælleskommunale Sundhedssekretariat  
Direktør Eva Sejersdal Knudsen, Region Nordjylland  
Kontorchef Carsten Haugaard Kvist, Region Nordjylland  
Kontorchef Lotte Bjerring, Region Nordjylland  
Sagsbehandler Lene Christensen, Region Nordjylland  
AC-fuldmægtig Anne Korup Nielsen, Region Nordjylland (sekretariat)

### Sekretariat:

Region Nordjylland  
Nære Sundhedstilbud - Praksisenheden  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Ø

Direkte tlf.: 23 47 02 91

Direkte e-mail: a.korup@rn.dk

## **Punkt 2: Lukket: Rationel lægemiddelordination: Klausureret tilskud til GLP1-RA som monoterapi**

2024-000243

## **Punkt 3: Orientering om forløbet vedrørende henvendelse til almen praksis i forhold til formuleringer og information om tilgængelighed**

2024-000243

### **Bilag**

Udkast til brev.docx

Angående formuleringer vedr. konsultationer.pdf

3

## Orientering om forløbet vedrørende henvendelse til almen praksis i forhold til formuleringer og information om tilgængelighed

---

### Resumé

Der har i den seneste tid været en del pressedækning vedrørende Region Nordjyllands henvendelse til 14 lægeklinikker om formuleringer på deres hjemmesider i forhold til, hvor meget en konsultation kan indeholde og muligheden for behandling ved mere end én behandler pr. konsultation.

Det har givet anledning til reaktioner herpå fra praktiserende læger og PLO-Nordjylland, herunder i form af en ansøgning om aktindsigt og breve direkte til Samarbejdsudvalget og Udvalget for det Nære Sundhedsvæsen. Disse reaktioner har for en dels vedkommende, efter administrationens vurdering, i høj grad baseret sig på et ukendskab til forløbet, hvorfor der gives en kort fremstilling heraf.

### Sagsfremstilling

Både regionsrådspolitikere og administrationen i Region Nordjylland modtager jævnligt henvendelser fra borgere, som bl.a. er uforstående overfor, hvorfor de af lægen eller dennes personale får information om, at de alene kan have én ting med til en konsultation, eller må komme igen en anden dag, hvis de skal ind til flere behandlere.

Udvalget for det Nære Sundhedsvæsen drøftede d. 4. december 2024 problematikken på baggrund af den seneste konkrete henvendelse. Denne vedrørte en klinik, som på sin hjemmeside informerede om, at der alene kunne medbringes én problemstilling pr. konsultation. Udvalget ønskede i denne forbindelse, at administrationen fulgte op på denne og lignende praksis, som vurderes at formulere sig i strid med overenskomsten.

Som opfølgning fik Udvalget for det Nære Sundhedsvæsen på møde d. 3. januar 2024 en orientering om igangværende og kommende initiativer vedr. tilgængelighed. Herunder at der vil blive fulgt op på lægeklinikker, der angiver, at der kun er mulighed for én problemstilling pr. konsultation eller at det ikke er muligt at være i kontakt med flere sundhedspersoner i samme konsultation, f.eks. i forbindelse med at der også skal tages en blodprøve.

Region Nordjylland anvender som offentlig forvaltning méroffentlighedsprincippet, hvorefter alt, der ikke specifikt skal undtages efter offentlighedsloven, gøres offentligt tilgængeligt. Det betyder bl.a., at et punkt som ovennævnte er at finde på en åben dagsorden.

Som følge af drøftelsen på udvalgets møder igangsatte administrationen arbejdet med at undersøge hjemmesider og forberede henvendelser samt forslag til kampagne. I første omgang resulterede det i en liste med ca. 44 klinikker udarbejdet midt i december 2023, som regionen på daværende tidspunkt var i gang med at gennemgå. Region Nordjylland blev d. 23. januar 2024 kontaktet af Tv2, der bl.a. igennem referatet fra Udvalget for det Nære Sundhedsvæsens møde kunne forstå, at der ville blive igangsat et tiltag fra regionens side i forhold til praksis, som efter

regionens vurdering har hjemmesider med formuleringer, der ikke lever op til overenskomsten. Regionen udtaler i den forbindelse at det er en igangværende proces, men at der er tale om "en del" klinikker, der har problematiske formuleringer på deres hjemmesider. Dette resulterer samme dag i en artikel på Tv2 Nords hjemmeside.

D. 26. januar 2024 er listen kvalificeret til 26 klinikker, hvor der enten var beskrivelse af, at der kun kunne behandles én problemstilling pr. konsultation (4 klinikker) eller at der kun kunne foretages behandling ved én behandler i én konsultation (19 klinikker), eller begge dele (3 klinikker).

Da Region Nordjylland foretager den endelige opgørelse af hjemmesider d. 29. januar 2024, var der fortsat 14 klinikker som på deres hjemmeside havde formuleringer, der efter Region Nordjyllands vurdering ikke levede op til overenskomsten. Der var altså 12 klinikker, som i mellemtiden havde fjernet eller ændret teksten på deres hjemmeside.

Af disse 14 klinikker, der modtog et brev, var der 1 klinik der havde en formulering om, at en konsultation ikke kan indeholde mere end 1 problemstilling, og 13 der havde formuleringer, hvor det kan forstås som om, at det ikke er muligt at være i kontakt med flere sundhedspersoner i samme konsultation. Samtidig sendte administrationen et generelt brev til alle lægeklinikker med en orientering om Region Nordjyllands fortolkning af overenskomsten, og at der i forbindelse med opslag i venteværelser o.lign. samt ved telefonisk kontakt med patienter skal informeres korrekt. Det har sin baggrund i, at en del borgerhenvendelser også går på, at det fremgår af opslag i klinikkerne eller ved henvendelser om tidsbestilling, at der f.eks. alene kan medtages ét helbredsmæssigt problem pr. konsultation (brevene er vedhæftet som bilag).

Begge breve udsendes d. 30. januar 2024. Nordjyske anmoder d. 31. januar 2024 om aktindsigt i hvilke 15 klinikker der har fået en henvendelse fra regionen for ikke at overholde overenskomsten, med henvisning til en artikel fra nordjyske, hvori det beskrives at der er 15 klinikker der har fået en henvendelse (Nordjyske beskriver det som en reprimande – dette er ikke en beskrivelse regionen har brugt). Aktindsigtsanmodningen bliver besvaret d. 2. februar 2024, med navne på de 14 klinikker der fik tilsendt brevet. Herefter skriver Nordjyske en artikel hvor navnene på de 14 klinikker fremgår.

## Region Nordjyllands tolkning af overenskomsten

Regionens tolkning af overenskomsten tager udgangspunkt i følgende, som fremgår af overenskomstens §69 Vejledning i anvendelse af overenskomstens ydelser:

*Overenskomst om almen praksis giver mulighed for afregning af "én planlagt kontakt/grundydelse pr. patient pr. dag", f.eks. en konsultation. Og at "én kontakt kan indeholde en eller flere helbredsmæssige problemstillinger".*

Endvidere følger vedr. konsultationer:

*En konsultation kan være af kortere eller længere varighed og kan omhandle et eller flere forskellige helbredsmæssige problemer hos den pågældende patient. (...)*

*Klinikkens behandlere skal så vidt muligt søge at behandle patientens problemer inden for rammerne af en konsultation. Hvorvidt der er behov for flere konsultationsydelser på flere forskellige dage, afhænger af en konkret sundhedsfaglig vurdering, patientens behov, lægens og klinikpersonalets muligheder og hensynet til andre patienters ventetid samt akut opståede behov for lægehjælp, sygebesøg mv.*

Det er således ikke i overensstemmelse med overenskomsten, at en konsultation kun kan rumme ét emne eller behandling hos én behandler i klinikken, hvilket derfor ikke bør fremgå af hjemmesider, som en overordnet praksis for en klinik. Hjemmesider er til information for borgerne og skal være retvisende.

Derudover har en LSU i afgørelse af 6. september 2017 også fastslået at begreber som dobbelt-tid ikke er hjemlet i overenskomsten. Lægerne kan af planlægningsmæssige hensyn anvende dette begreb, men det skal ikke fremgå af f.eks. en hjemmeside som en overordnet praksis for klinikken og skal derfor fjernes.

Derudover har Samarbejdsudvalget for almen læger Nordjylland i en afgørelse, godkendt på Samarbejdsudvalgets møde d. 8. december 2020, afgjort at såfremt det fremgår af en praksis' hjemmeside at der ikke kan bestilles to tider samme dag og at der ikke kan bestilles tid hos sygeplejerske og læge samme dag, bør det tillige fremgå tydeligt, at det, ud fra en konkret sundhedsfaglig vurdering er muligt at rumme flere problemstillinger i én konsultation. Det er i givet fald klinikken, der vurderer hvorvidt konsultationen skal varetages af én eller flere behandlere.

## **Indstilling**

Det indstilles at, Samarbejdsudvalget for almen praksis:

1. Tager orienteringen til efterretning

## **Referat**

Orienteringen er taget til efterretning.

PLO-Nordjylland tilkendegav, at forløbet på mange måder har været uhensigtsmæssigt.

PLO-Nordjylland finder, at dele af forløbet var forebyggeligt, og havde på den baggrund gerne set, at Region Nordjylland udtrykte beklagelse over sagsforløbet overfor de 14 lægepraksis, som har følt sig uretfærdigt udstillet på et fejlagtigt grundlag.

Regionale og kommunale medlemmer bemærker, at de finder ikke anledning til at udtale kritik af processen.

Ole Stavad deltog ikke i behandling af punktet.

## **Bilag**

1. Udkast til brev.docx
2. Angående formuleringer vedr. konsultationer.pdf

## **Punkt 4: Lukket: Klage vedr. henvendelse fra Region Nordjylland**

2024-000243

## **Punkt 5: Lukket: Klage vedr. henvendelse fra Region Nordjylland**

2024-000243

## **Punkt 6: Lukket: Klage vedr. henvendelse fra Region Nordjylland**

2024-000243

**Punkt 7: Lukket: Beslutning i forhold til opfølgning på brev sendt til lægeklinik omkring formulering på klinikkens hjemmeside**

2024-000243

## **Punkt 8: Lukket: Orientering om afsluttede klagesager**

2024-000243

## **Punkt 9: Lukket: Orientering om frsigelsessager**

2024-000243

## **Punkt 10: Lukket: Drøftelse af klagesag**

2024-000243

## **Punkt 11: Lukket: Drøftelse af klagesag**

2024-000243

## **Punkt 12: Opgørelse af klager behandlet af Samarbejdsudvalget i 2023**

2024-000243

### **Bilag**

Bilag 1 - Beskrivelse af sagsbehandlingsmuligheder.

Bilag 2 - Oversigt over sagsbehandlingstid.

Bilag 3 - Fordeling af klager dag- og vagttid samt klagetema.

12

## Opgørelse af klager behandlet af Samarbejdsudvalget i 2023

### Sagsfremstilling

Samarbejdsudvalget modtager en gang årligt en opgørelse over service- og adfærdsklager modtaget og behandlet i det seneste år, som omhandler praktiserende læger (PLO-klinikker) i Region Nordjylland.

Der er foretaget en kategorisering og kommentering af klagerne på følgende områder:

- Oversigt over modtagne klager i 2023.
- Sagsbehandlingstid.
- Dag- eller vagttid.
- Service- og/eller adfærdsklage.
- Fordeling, herunder læger, der har modtaget mere end 1 klage i 2023.

### 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 2023 fremgår af tabellen herunder. Til sammenligning er tallene for 2022 indsat.

År	2023	2022
<b>Total antal klager</b>	85	89
<b>Klager behandlet af Samarbejdsudvalget (formelle klager)</b>	29*	40
<b>Orienteringssager</b>	31	23
<b>Afslag forældet</b>	8	6
<b>Afslag, ikke berettiget</b>	-	5
<b>Sagsbehandling ikke påbegyndt (ikke tilstrækkelig oplyst)</b>	17	15

\* heraf 3 verserende klager.

### Forklaring af bilag

I det følgende gennemgås nogle nøgletal fra bilag 2 og 3. Tallene er opgjort på baggrund af de formelle klager antaget til afgørelse af Samarbejdsudvalget.

## Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er alene opgjort på baggrund af de 19 klager, som er afsluttet ved udarbejdelse af denne opgørelse, og som er afgjort ved skriftlig høring blandt Samarbejdsudvalgets medlemmer. I 2023 blev 7 klager behandlet på møde i Samarbejdsudvalget. Sagsbehandlingstiden for disse 7 klager indgår således ikke i den gennemsnitlige sagsbehandlingstid.

År	2023	2022
Gennemsnitlig sagsbehandlingstid (hele uger)	17	18

Det fremgår af klagesagsproceduren, at den vejledende sagsbehandlingstid for klager afgjort ved skriftlig høring er 15 uger.

Følgende forhold har påvirket sagsbehandlingstiden i 2023:

- 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 15 klager, som omhandlede hændelser i dagtid, og 14 klager som omhandlede hændelser i vagttid.

## Service- og/eller adfærdsklage

Der er modtaget 20 klager, som udelukkende omhandlede adfærdsmæssige forhold, 8 klager over servicemæssige forhold, samt 1 klage som både omhandlede adfærd- og servicemæssige forhold.

Indholdsmæssigt omhandlede adfærdsklagerne klage over lægens eller sundhedspersonalets kommunikation og/eller adfærd/opførsel.

Klagerne over de servicemæssige forhold omhandlede forskellige emner, eksempelvis klage over lægens/Lægevagtens serviceniveau, fejl i booking af konsultationstid, ventetid ved telefonisk henvendelse til lægen/Lægevagten samt ventetid på tildeling af konsultationstid.

Uddybende kan det oplyses at fordelingen af klager over ventetid og tilgængelighed er:

- 3 klager omhandlede ventetid eller manglende mulighed for at komme igennem ved telefonisk henvendelse til praktiserende læge eller Lægevagten.
- 2 klager omhandlede lang ventetid på at få tildelt en tid til konsultation ved lægen.

## Fordeling af klager

4 lægeklinikker har modtaget mere end 1 service- og/eller adfærdsklage i 2023. Fordelingen er:

- 1 læge har modtaget 3 adfærdsklager ifm. virke i Lægevagten.
- 1 læge har modtaget 2 adfærdsklager, hhv. ifm. virke i egen praksis og Lægevagten.
- 1 lægeklinik har modtaget 2 klager vedrørende adfærd- og servicemæssige forhold.
- 1 lægeklinik har modtaget 2 serviceklager.

Supplerende til ovenstående fordeling har Lægevagten modtaget 4 klager, som omhandlede Lægevagtens serviceniveau.

## **Indstilling**

Det indstilles at Samarbejdsudvalget:

1. Tager opgørelsen til efterretning,
2. Drøfter hvorvidt opgørelsen giver anledning til bemærkninger.

## **Referat**

1) Samarbejdsudvalget tog orienteringen til efterretning.

2) Opgørelsen gav ikke anledning til bemærkninger.

Ole Stavad deltog ikke i behandlingen af punktet.

## **Bilag**

1. Bilag 1 - Beskrivelse af sagsbehandlingsmuligheder.
2. Bilag 2 - Oversigt over sagsbehandlingstid.
3. Bilag 3 - Fordeling af klager dag- og vagttid samt klagetema.

## **Punkt 13: Lukket: Ansøgning om nedsat patienttal**

2023-000344

## **Punkt 14: Lukket: Ansøgning om nedsat patienttal**

2024-000243

## **Punkt 15: Tilgængelighedsundersøgelse 2024**

2024-000243

## Tilgængelighedsundersøgelse 2024

---

### Resumé

Samarbejdsudvalget for almen læger foretog i 2. kvartal 2023 en tilgængelighedsundersøgelse af almen praksis.

Samarbejdsudvalget skal tage stilling til, om der i regi af Samarbejdsudvalget ønskes igangsat en tilsvarende undersøgelse i 2024.

### Sagsfremstilling

Tilgængeligheden ved almen praksis blev undersøgt via en undersøgelse af telefontilgængeligheden, samt undersøgelse af praksisdeklarationerne på sundhed.dk og praksishjemmesiderne.

Det foreslås at en ny undersøgelse tager samme udgangspunkt, for derigennem at kunne følge udviklingen.

Formålet med undersøgelsen er at opnå et indblik i overordnede muligheder for at tilgå tilgængelige informationer om praksis. Dette via den offentlige sundhedsportal Sundhed.dk, såvel som praksis' hjemmeside, derudover foretages der en undersøgelse af praksis' telefoniske tilgængelighed.

### Undersøgelsen i 2023

Med udgangspunkt i overenskomst om almen praksis (kapitel 5 og 6 vedrørende Tilgængelighed og service samt Tilrettelæggelse af lægbetjeningen i dagtiden) blev der undersøgt følgende parametre:

#### a.) Praksisdeklaration og hjemmesider

Følgende emner blev undersøgt:

Praksisdeklarationer på Sundhed.dk

- Åbningstid
- Link til hjemmeside
- Mulighed for elektronisk kommunikation
- Mulighed for telefonbestilling
- Mulighed for tidsbestilling
- Handicapadgang
- Antal og navne på læger

Hjemmesider:

- Kontaktoplysninger
- Åbningstid og konsultation
- Oplysning om sen konsultation
- Mulighed for telefonkonsultation
- Mulighed for tidsbestilling
- Mulighed for elektronisk kommunikation
- Handicapvenlige forhold og parkering

- Mulighed for sygebesøg
- Henviſning til lægevagt

## b.) Telefongilgængelighed

- Direkte kontakt
- Svartid
- Akutnummer
- Kontaktperson

Samarbejdsudvalget fik på mødet d. 19. september 2023 en orientering om resultaterne at undersøgelsen.

## Indstilling

Det indstilles, at Samarbejdsudvalget for almen læger:

1. Beslutter om der foretages en tilgængelighedsundersøgelse i 2024 i regi af Samarbejdsudvalget.

## Referat

Samarbejdsudvalget valgte at udskyde beslutning om ny tilgængelighedsundersøgelse til møde i september 2024.

Sekretariatene fremlægger på dette møde, et nyt forslag til tilgængelighedsundersøgelse.

Ole Stavad deltog ikke i behandlingen af punktet.

## **Punkt 16: Orientering**

## 16 Orientering

---

### **Sagsfremstilling**

Der gives en orientering om lægedækningssituationen i lægedækningsområde Nørager.

### **Referat**

Regionen orienterer om den aktuelle situation i Nørager. Orienteringen blev taget til efterretning.

Ole Stavad deltog ikke i behandlingen af punktet.

## **Punkt 17: Eventuell**

**17**  
**Eventuell**

---

**Referat**

.