

REFERAT Samarbejdsudvalg for almen læger d. 28-09-2022

Mødedato Onsdag d. 28. september 2022 kl. 16:30

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

Indholdsfortegnelse

Deltagere.....	3
Lukket: Orientering om fravigelsessager	6
Lukket: Orientering om afsluttede klagesager.....	7
Lukket: Klagesag, behandling og afgørelse.....	8
Lukket: Drøftelse af lægepraksis.....	9
Lukket: Drøftelse af læge.....	10
Lukket: Drøftelse vedrørende indholdet i afgørelse af klagesager.....	11
Lukket: Klage over pålagt bod for udeblivelse.....	12
Lukket: Klage over pålagt bod for udeblivelse.....	13
Lukket: Ansøgning om delepraksis.....	14
Beslutning - Tilgængelighedsundersøgelse 2022.....	15
Mødedatoer for 2023.....	19
Orientering.....	21
Eventuelt.....	23

Punkt 1: Deltagere

1

Deltagere

Medlemmer:

Regionsrådsmedlem Anny Winther
Regionsrådsmedlem Kim Frost
Regionsrådsmedlem Lene Linnemann
Regionsrådsmedlem Ole Stavad
Kommunalbestyrelsesmedlem Frank Østergaard, Kommunekontaktrådet
Kommunalbestyrelsesmedlem Henning Sørensen, Kommunekontaktrådet
Praktiserende læge Charlotte Lønskov Jensen
Praktiserende læge Dinah Høngaard
Praktiserende læge Hans West
Praktiserende læge Wiebke Otten

Øvrige mødedeltagere:

Juridisk specialkonsulent Katharina Helene Galland, PLO
Chefkonsulent Camilla Donslund, PLO
Direktør Henrik René Christensen, Morsø 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
Specialkonsulent Morten Isager, Region Nordjylland
AC-fuldmægtig Anne Korup Nielsen, Region Nordjylland (sekretariat)

Afbud:

Kommunalbestyrelsesmedlem Henning Sørensen, Kommunekontaktrådet
Direktør Henrik René Christensen, Morsø Kommune
Praktiserende læge Charlotte Lønskov Jensen
Praktiserende læge Wiebke Otten
Chefkonsulent Camilla Donslund, PLO
Kontorchef Carsten Haugaard Kvist, Region Nordjylland
Vicekontorchef Regina Engel Dejgaard, Region Nordjylland

Sekretariat:

Region Nordjylland
Nære Sundhedstilbud - Praksisenheden
Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Ø
Direkte tf.: 23 47 02 91

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

Referat

Punkt 2: Lukket: Orientering om frsigelsessager

2022-001758

Punkt 3: Lukket: Orientering om afsluttede klagesager

2022-001758

Punkt 4: Lukket: Klagesag, behandling og afgørelse

2022-001758

Punkt 5: Lukket: Drøftelse af lægepraksis

2022-001758

Punkt 6: Lukket: Drøftelse af læge

2022-001758

Punkt 7: Lukket: Drøftelse vedrørende indholdet i afgørelse af klagesager

2022-001758

Punkt 8: Lukket: Klage over pålagt bod for udeblivelse

2022-001758

Punkt 9: Lukket: Klage over pålagt bod for udeblivelse

2022-001758

Punkt 10: Lukket: Ansøgning om delepraksis

2022-001758

Punkt 11: Beslutning - Tilgængelighedsundersøgelse 2022

2022-001758

Beslutning - Tilgængelighedsundersøgelse 2022

Resumé

Samarbejdsudvalget drøftede d. 24. juni 2022 indhold i borgertilgængelighedsundersøgelsen. Det blev besluttet at sekretariatene arbejder videre med et oplæg, der præsenteres på dette møde.

Sagsfremstilling

Samarbejdsudvalget besluttede på mødet d. 21. april 2022, at der skal foretages en ny borgertilgængelighedsundersøgelse i 2022.

Sekretariatene har, med udgangspunkt i Samarbejdsudvalgets ønsker på forrige møde, udarbejdet et oplæg til indhold i tilgængelighedsundersøgelsen for 2022.

Det indstilles at Samarbejdsudvalget vælger enten hele modellen eller dele af denne.

Formål

Det undersøges hvorvidt almen praksis i Nordjylland, herunder også regions- og udbudsklinikker, overordnet set lever op til tilgængeligheden beskrevet i Overenskomst om almen praksis.

Formålet er at undersøge borgernes tilgængelighed til almen praksis, med det formål at afklare om der er behov for at region og almen praksis i fællesskab forsøger at forbedre borgernes tilgængelighed til almen praksis.

Model for Tilgængelighedsundersøgelsen 2022

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

a.) Praksisdeklaration og hjemmesider

Praksisdeklaration på Sundhed.dk. Følgende emner undersøges:

- Daglig telefonisk kontakttid
- Telefonkonsultation
- Konsultationstid
- Mulighed for sygebesøg
- Muligheder vedr. elektronisk konsultation
- Elektronisk tidsbestilling
- Handicapvenlige forhold og parkeringsforhold

Ifølge Overenskomst om almen praksis er almen praksis forpligtet til at give oplysninger til den praksisdeklaration der er offentliggjort på sundhed.dk. Af praksisdeklarationen skal der fremgå en række informationer, herunder bl.a. åbningstider, tidspunkt for telefonkonsultation og tidsbestilling mv.

Oplysningerne fra praksisdeklarationerne samt oplysninger der i øvrigt gives på f.eks. hjemmesider kan sammenholdes med kravene i overenskomsten, herunder bl.a.

information om konsultationstid, adgang til akut lægehjælp inden kl. 16 hos egen læge eller stedfortrædende læge samt tilgængelighed i dagtiden.

Der gøres opmærksom på at praksis ifølge overenskomsten ikke er forpligtet til at have en hjemmeside. Tilgængelighedsundersøgelsen vil dog via stikprøver undersøge om klinikernes hjemmesider er i overensstemmelse med praksisdeklarationen og Overenskomsten.

Denne del af undersøgelsen kan munde ud med anbefalinger til beskrivelser af tilgængeligheden på både praksisdeklaration og hjemmesider.

b.) Telefontilgængelighed

Både Region Midtjylland, Region Hovedstaden samt Region Nordjylland har undersøgt tilgængelighed ved at lave stikprøver af telefontilgængeligheden. De overordnede resultater viser at der generelt er god tilgængelighed når der søges telefonisk kontakt med almen praksis.

Stikprøve af telefontilgængeligheden, eventuelt delt op i tidsintervaller, f.eks. kl. 8-9, 9-12, 12-15 og 15-16. Særligt telefонтiden mellem kl. 15.00-16.00 viser samarbejdet mellem PLO og Region Nordjylland, hænger tæt sammen med lægevagtområdet.

Undersøgelsen af telefontilgængeligheden kan tage udgangspunkt i den generelle telefonventetid, eller være specifikt koncentreret om tidspunkter, hvor erfaringer viser, at der er tæt sammenhæng f.eks. til lægevagten. Derfor vil telefontilgængelighedsdelen også omfatte de telefonsvarerbeskeder borgeren møder, hvis der ikke opnås kontakt direkte til lægehuset.

Resultatet af undersøgelsen af telefontilgængeligheden kan munde ud i anbefalinger til f.eks. indtalte telefonsvarer, beskrivelser på hjemmesiden, samt være med til at øge fokus på hvilke selvbetjeningsløsninger borgere kan benytte sig af i forhold til f.eks. booking af tid, afbud, prøvesvar, digital konsultation mv.

c.) Lægernes tilgang til tilgængelighed

Undersøgelse via spørgeskema. Der undersøges, hvilke udfordringer lægerne ser i forhold til at sikre tilgængelighed, det kan både være i relation til strukturer på området (f.eks. i overenskomsten og honorarbetaling), kommunikation til borgere, i samarbejdet med regionen eller andre parter mv. Derudover undersøges hvilke elementer lægerne ser kan være med til at udvide tilgængeligheden og hvordan anser de tilgængeligheden og om de oplever udfordringer, der kan gøre det svært at leve op til kravene i overenskomsten.

Denne del af undersøgelsen kan udmunde i konkrete samarbejdsemner mellem praktiserende læger, kommuner og region og pege på konkrete tiltag hvor tilgængeligheden kan forbedres jf. formålet med tilgængelighedsundersøgelsen.

d.) Patientundersøgelse

Der foretages en patientundersøgelse der tager udgangspunkt i ét af følgende:

1. Spørgeskemaundersøgelse blandt et antal tilfældigt udvalgte patienter ligeligt fordelt på geografi, alder, køn mv.
2. Fokusgruppeinterview med udvalgte borgere, der er nogle af de grupper der ofte bruger almen praksis.

Der vil for hver tilgang blive udarbejdet en tydelig begrundelse i forhold til hvorfor og hvordan de enkelte repræsentanter er udpeget. Udpegelsen vil foregå med så stor geografisk repræsentation som muligt.

Patientundersøgelsen vil, lige som punkt a. og b., holdes indenfor den beskrivelse af tilgængelighed som overenskomsten beskriver.

Begge typer af patientundersøgelser er forbundet med et stort ressourcetræk, både medarbejdermæssigt samt økonomisk i forbindelse med køb af dataudtræk, analyse mv. Derudover vil det være svært at sikre et repræsentativt udsnit af befolkningen, både i forbindelse med spørgeskemaundersøgelse og i interviews. Samtidig er der en risiko for at undersøgelsen, bliver en tilfredshedsundersøgelse frem for tilgængelighedsundersøgelse, da de patienter der ønsker at deltage i en tilgængelighedsundersøgelse, kan være de der er mest utilfredse med deres læge, og ønsker at udtrykke denne utilfredshed.

Foruden den konkrete inddragelse af patienter vil erfaringer fra undersøgelser fra, f.eks. Danske Patienter inddrages i undersøgelsens øvrige punkter og vil være med til at danne grundlag for nogle af de spørgsmål, der stilles i begge typer patientundersøgelser.

Sekretariaterne ligger op til at der enten vælges en model med alle elementer, eller en model der indeholder 2-3 af de oplyste elementer a-d.

Indstilling

Det indstilles, at Samarbejdsudvalget for almen læger

1. Beslutter hvilke delelementer tilgængelighedsundersøgelsen for 2022 skal bestå af.

Referat

Udvalget besluttede at tilgængelighedsundersøgelsen består af undersøgelse af b.) Telefongtilgængelighed og c.) Lægernes tilgang til tilgængelighed i efteråret 2022, samt at a.) Praksisdeklaration og hjemmesider igangsættes primo 2023.

Sekretariatet kontakter Borgerinddragelsesudvalget for at høre om en patientundersøgelse er noget udvalget er interesseret i at understøtte.

Punkt 12: Mødedatoer for 2023

Mødedatoer for 2023

Sagsfremstilling

Følgende datoer foreslås til mødeafholdelse i Samarbejdsudvalget for almen læger i 2023:

- Torsdag d. 9. marts 2023 kl. 15.00 - 17.00 (formøde kl. 14.00-15.00)
- Torsdag d. 8. juni 2023 kl. 15.00 - 17.00 (formøde kl. 14.00-15.00)
- Torsdag d. 7. september 2023 kl. 15.00 - 17.00 (formøde kl. 14.00-15.00)
- Torsdag d. 14. december 2023 kl. 15.00 - 17.00 (formøde kl. 14.00-15.00)

Indstilling

Det indstilles, at Samarbejdsudvalget for almen læger

1. Godkender de valgte mødedatoer

Referat

Det foreslåede møde d. 14. december 2023, ændres til mandag d. 11. december kl. 15.30 – 17.30 (Formøde 14.30 – 15.30).

Udvalget godkendte de øvrige mødedatoer.

Punkt 13: Orientering

13 Orientering

Referat

Intet til dette punkt

Punkt 14: Eventuell

14 Eventuelt

Referat

Skadesklinikken i Farsø drøftedes

Situationen i Thisted vedr. fremtidige læger drøftedes

Vaccineindsatsen drøftedes