

REFERAT Samarbejdsudvalget for Almen Praksis d. 22-05-2025

Mødedato Torsdag d. 22. maj 2025 kl. 17:00

Mødested Regionshuset, Alleen 15, 4180 Sorø - Mødelokale 4

Innholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Lukket: Orientering - Generel orientering om forhold i almen praksis.....	5
Drøftelse - Serviceklager og frasigelser sammenlignet med de øvrige regioner.....	5
Lukket: Beslutning- Ansøgning om tilladelse til delepraksis.....	10
Lukket: Beslutning - Serviceklage over ventetid.....	10
Lukket: Beslutning - Ansøgning om nedsat patienttal.....	10
Lukket: Beslutning - Anvendelse af tillægsydelser	10
Godkendelse af deltagelse ved møde i Samarbejdsudvalget for Almen Praksis.....	10

1 (Åben) Godkendelse af dagsorden

Samarbejdsudvalget for Almen Praksis

Sags ID: EMN-2022-00361

Dok ID: 12097109

Resumé

Godkendelse af dagsorden

Indstilling

Administrationen indstiller, at dagsorden godkendes.

Sagen afgøres af det Samarbejdsudvalget for Almen Praksis.

Sagsfremstilling

.

Tidligere beslutninger

.

Beslutning

Dagsorden blev godkendt.

Fraværende

Jette Leth Buhl

Medlem

(F)

Bilag

.

3 (Åben) Drøftelse - Serviceklager og frasingelser sammenlignet med de øvrige regioner

Samarbejdsudvalget for Almen Praksis

Sags ID: EMN-2022-00361

Dok ID: 12055444

Resumé

Udvalget drøfter udviklingen i henholdsvis antallet af serviceklager og frasingelser i almen praksis for Region Sjælland med baggrund i henholdsvis en analyse af serviceklager og hvordan ser det ud i de øvrige regioner.

Indstilling

Administrationen indstiller, at udvalget drøfter udviklingen i frasingelser og serviceklager med henblik på iværksættelse af initiativer.

Sagen afgøres i Samarbejdsudvalget for Almen Praksis.

Sagsfremstilling

Administrationen har opgjort antallet af frasingelser og serviceklager for de seneste fem år. Der er indhentet oplysninger fra tre af de øvrige fire regioner med henblik på at kortlægge, om udviklingen i Region Sjælland er anderledes end i de øvrige regioner.

Frasingelser

Der er to typer af frasingelser i overenskomsten for almen praksis. § 16 er den almindelige bestemmelse, hvor frasingelsen vedrører, at patienten ikke følger lægens anvisninger eller der udvises en uacceptabel adfærd, så tillidsforholdet bliver brudt. Lægen orienterer patienten, og regionen vejleder borgeren. § 17 vedrører patienter, der optræder voldelige og truende overfor lægen eller praksispersonalet.

Uanset om det er frasingelse efter § 16 eller § 17, så er den frasingende læge fortsat ansvarlig for behandlingen indtil en ny læge er valgt eller tildelt.

Samarbejdsudvalget for almen praksis oplyses på hvert møde om, hvor mange patienter der er blevet frasingt siden sidste møde.

Tabel 1: Udvikling i frasingelser i Region Sjælland

	§ 16	§ 17	Total
2020	34	0	34
2021	58	1	59
2022	90	3	93
2023	102	1	103

2024	111	5	116
------	-----	---	-----

Det samlede antal frasigelser for 2024 er opgjort til 116. Der er dermed tale om en mere end tredobling siden 2020. I 2024 er der alene 34 frasigelser hos de fem læger, hvor der er flest frasigelser.

Nedenstående skema viser antallet af frasigelser i sammenligning med Region Nordjylland, Region Syddanmark og Region Hovedstaden. Region Midtjylland har ikke delt antallet af frasigelser med Region Sjælland. Til at skabe et sammenligningsgrundlag ud fra regionernes størrelse er antallet af frasigelser divideret med antallet pr. 100.000 gruppe 1 sikrede.

Antallet af frasigelser i Region Sjælland ligger på niveau med Region Syddanmark, mens det i Hovedstaden ligger højere. I Region Nordjylland ligger antallet af frasigelser betragteligt lavere end de øvrige regioner, herunder Region Sjælland.

Tabel 2: Frasigelser (både § 16 og § 17) pr. 100.000 gruppe 1 sikrede

År	Region Nordjylland	Region Syddanmark	Region Hovedstaden	Region Sjælland
2020	3,91	ej oplyst	13,70	4,12
2021	5,78	8,59	13,62	7,13
2022	5,09	10,75	18,39	11,17
2023	7,26	12,20	18,26	12,30
2024	7,27	14,28	21,28	13,79

Serviceklager

Indtil oktober 2022 indeholdt serviceklager for Region Sjælland også klager over lægerne i Lægevagten. Herefter er der lavet selvstændige statistikker for lægevagten. Der kigges i det følgende ikke på serviceklager over lægevagten.

Årsagen til at antallet af serviceklager ser ud til at falde i regionen i 2022 skyldes, at administrationen tidligere kontaktede borgeren telefonisk i forlængelse af henvendelse, hvorefter flere borgere følt sig tilstrækkeligt set og mødt, og derfor tilkendegav ikke at ville have deres klage behandlet yderligere. Denne praksis har administrationen ændret, bl.a. pga. ressourcer.

Der er lavet en opgørelse over, hvilke typer af serviceklager, som regionen modtager. De typer af serviceklager, hvor der er flest, vedrører opførsel hos enten læge eller praksispersonalet. Der er en stigende tendens til, at serviceklagerne både vedrører opførsel og service. Der er dog en faldende tendens over de sidste fem år, når det gælder antallet af serviceklager, som kun vedrører service.

Tabel 3: typer af serviceklager i Region Sjælland

	2020	2021	2022	2023	2024
Opførsel	43	45	41	43	63
Opførsel og service	4	4	14	19	24
Service	39	46	29	28	24
Ventetider	21	31	9	9	6
Tilgængelighed	13			3	7
Total	120	126	93	102	124

Region Sjælland har forespurgt de øvrige regioner om, hvordan udviklingen for serviceklager har været igennem de sidste fem år. Region Midtjylland har ikke oplyst deres antal, hvorfor der sammenlignes med de øvrige tre regioner. Til at skabe et sammenligningsgrundlag mellem de fire regioner, er antallet af serviceklager divideret med antallet pr. 100.000 gruppe 1 sikrede.

Tabel 4: udvikling antal serviceklager i 4 regioner pr. 100.000 gruppe 1 sikrede

År	Region Nordjylland	Region Syddanmark	Region Hovedstaden	Region Sjælland
2020	12,25	Ej oplyst	8,27	14,53
2021	16,31	4,50	11,46	15,22
2022	15,09	4,48	12,60	11,17
2023	14,35	4,53	8,15	12,18
2024	11,33	6,05	8,31	14,75

Antallet af serviceklager i Region Sjælland ligger relativt højt i forhold til niveauet i særligt Region Syddanmark, men også set i forhold til Region Hovedstaden. Region Nordjylland og Region Sjælland anses at være på meget ens niveau, dog med udsving over årene.

Region Sjælland må med baggrund i ovenstående kunne siges at ligge i den høje ende, når det gælder såvel frasigelser som serviceklager.

Mulige initiativer til drøftelse

Frasigelser

- Er der behov for kurser/støtte ved fx KAP-S ifht håndtering af patienter, som lægen oplever som vanskelige at samarbejde med?
- Kan der iværksættes initiativer i samarbejde med KAP-S i forhold til forbedret kommunikation til patienter om f.eks. udtrapning af medicin?
- Er der behov for at informere? Bl.a. en tydeliggørelse af ansvaret som den professionelle part og om at frasigende læge har ansvaret indtil patienten er tilmeldt en ny læge.

Serviceklager

- Mange serviceklager vedrører opførsel og service. Kan opførsel og klager herover afhjælpes via undervisning, anden dialog m.v.?
- Hertil er mange klager over service som bl.a. tilgængelighed. Kan information til læger og borgere være relevant?

,

Tidligere beslutninger

.

Beslutning

Udvalget drøftede sagen og tog denne til efterretning. PLO er opmærksom på løbende at sætte forholdene på dagsorden i fx nyhedsbreve. Iagttage kampagner med fokus på borgerne.

Fraværende

Jette Leth Buhl

Medlem

(F)

Bilag

.

8 (Åben) Godkendelse af deltagelse ved møde i Samarbejdsudvalget for Almen Praksis

Samarbejdsudvalget for Almen Praksis

Sags ID: EMN-2022-00361

Dok ID: 11969139

Resumé

.

Indstilling

.

Sagsfremstilling

.

Tidligere beslutninger

.

Beslutning

Rådets/Udvalgets beslutning

Fraværende

Jette Leth Buhl

Medlem

(F)

Bilag

.

