

# **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

## Indholdsfortegnelse

Godkendelse af dagsorden.....	3
Lukket: Orientering - Generel orientering om forhold i almen praksis.....	6
Drøftelse - Serviceklager og frasigelser sammenlignet med de øvrige regioner.....	7
Lukket: Beslutning- Ansøgning om tilladelse til delepraksis.....	13
Lukket: Beslutning - Serviceklage over ventetid.....	14
Lukket: Beslutning - Ansøgning om nedsat patienttal.....	15
Lukket: Beslutning - Anvendelse af tillægssydelser .....	16
Godkendelse af deltagelse ved møde i Samarbejdsudvalget for Almen Praksis.....	17

# **Punkt 1: Godkendelse af dagsorden**

EMN-2022-00361

## 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

.



## **Punkt 2: Lukket: Orientering - Generel orientering om forhold i almen praksis**

EMN-2022-00361

Orienteringen blev taget til efterretning.

Fraværende

Jette Leth Buhl

Medlem

(F)

## **Punkt 3: Drøftelse - Serviceklager og frasingelser sammenlignet med de øvrige regioner**

EMN-2022-00361

### 3 (Åben) Drøftelse - Serviceklager og frasigelser 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 frasigelser 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 frasigelser og serviceklager med henblik på iværksættelse af initiativer.

Sagen afgøres i Samarbejdsudvalget for Almen Praksis.

#### Sagsfremstilling

Administrationen har opgjort antallet af frasigelser 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.

#### Frasigelser

Der er to typer af frasigelser i overenskomsten for almen praksis. § 16 er den almindelige bestemmelse, hvor frasigelsen 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 frasigelse efter § 16 eller § 17, så er den frasigende 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 frasagt siden sidste møde.

**Tabel 1: Udvikling i frasigelser 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 frasingelser for 2024 er opgjort til 116. Der er er dermed tale om en mere end tredobling siden 2020. I 2024 er der alene 34 frasingelser hos de fem læger, hvor der er flest frasingelser.

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

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

**Tabel 2: Frasingelser (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
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>126</b>	<b>93</b>	<b>102</b>	<b>124</b>

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.

**Table 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 frasingelser 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 frasingende 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**



## **Punkt 4: Lukket: Beslutning- Ansøgning om tilladelse til delepraksis**

EMN-2022-00361

Indstillingen blev tiltrådt, dog med præcisering af at forhåndstilladelsen gælder i 2 år.

Fraværende

Jette Leth Buhl

Medlem

(F)

## **Punkt 5: Lukket: Beslutning - Serviceklage over ventetid**

KLI-2021-06000-003

Indstillingen blev tiltrådt.

Fraværende

Jette Leth Buhl

Medlem

(F)

## **Punkt 6: Lukket: Beslutning - Ansøgning om nedsat patienttal**

EMN-2020-34655

Godkendes. Tilladelsen gælder og effektueres fra den 23/5 2025 og ingen selektiv åbning, og lægevalg pr. 1/9 2025 ifm

kapacitet frasagt. Tilladelsen til nedsat patientantal gælder så længe de navngivne læger er ejere af praksis.

Denne sætning fra indstillingen udgår: ”at der er selektivt åbent for patienter i postnummer 4850 Stubbekøbing.”

Fraværende

Jette Leth Buhl

Medlem

(F)

## **Punkt 7: Lukket: Beslutning - Anvendelse af tillægsydelse**

EMN-2022-08620

Indstillingen blev tiltrådt.

Fraværende

Jette Leth

Buhl

Medlem

(F)

## **Punkt 8: Godkendelse af deltagelse ved møde i Samarbejdsudvalget for Almen Praksis**

EMN-2022-00361

## **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**

.

