

Tilgængelighedsundersøgelsen 2019

Resumé

Der udføres årligt en undersøgelse af den telefoniske tilgængelighed for akutte patienter i almen praksis¹. Udover undersøgelsen af den telefoniske tilgængelighed er det i 2019 blevet undersøgt, hvorvidt almen praktiserende lægers hjemmeside indeholder en vejledning til, hvordan patienter med akut behov for lægehjælp opnår telefonisk kontakt med deres læge.

Resultaterne fra undersøgelsen af den telefoniske tilgængelighed viser, at 96 % af alle opkald i 2019 blev besvaret inden for 5 minutter. Dette er en stigning på 7 procentpoint i forhold til seneste undersøgelse fra 2017.

På 90 % af praksis' hjemmesider angives det, hvordan der skal opnås telefonisk kontakt med praksis, ved akut behov for lægehjælp.

I dette notat vil resultaterne af tilgængelighedsundersøgelsen 2019 blive præsenteret. Resultaterne vil blive sammenholdt med resultaterne fra tidligere undersøgelser, hvor det er muligt.

Notatet indeholder følgende afsnit:

1. Beskrivelse af tilgængelighedsundersøgelsen
 - a. Baggrund for tilgængelighedsundersøgelsen
 - b. Formålet med tilgængelighedsundersøgelsen
2. Udførelsen af tilgængelighedsundersøgelsen 2019
3. Resultater fra tilgængelighedsundersøgelsen 2019
 - a. Telefonisk tilgængelighed
 - b. Information om tilgængelighed oplyst på internettet
4. Konklusion

¹ Dette gælder ikke livstruende situationer eller andre akutte henvendelser, som kræver kontakt til 112.

1. Beskrivelse af tilgængelighedsundersøgelsen

1.a Baggrund for tilgængelighedsundersøgelsen

Som følge af akutaftalen fra 2012 er der årligt blevet foretaget en undersøgelse af den telefoniske tilgængelighed for akutte patienter i almen praksis². I akutaftalen blev det bestemt, at patienter med akut behov for lægehjælp i dagtid³ skal kontakte deres egen praktiserende læge. Det skal derfor være muligt ved akut sygdom, at opnå kontakt med sin almen praktiserende læge indenfor rimelig tid. I akutaftalen er tilgængelighed ved akut brug for lægehjælp i dagtid defineret på følgende måde:

"... adgang til lægehjælp telefonisk eller på anden vis inden kl. 16.00 samme dag hos egen læge."

Yderligere er der tilføjet følgende til definitionen:

"I særlige situationer kan tilgængeligheden være til stede ved at patienten kan opnå adgang til lægehjælp hos en eller flere navngivne stedfortrædere for lægen..."

Det er derudover specificeret, at praksis skal have fokus på telefonisk tilgængelighed for akutte patienter. Herunder skal der på klinikens hjemmeside oplyses om kontaktmuligheder ved akut behov for lægehjælp.

I 2018 blev der foretaget et metodisk eftersyn af tilgængelighedsundersøgelsen, da resultaterne fra tilgængelighedsundersøgelsen 2017 viste et behov for dette. Der blev derfor ikke foretaget en undersøgelse i 2018. Revisionen af tilgængelighedsundersøgelsen blev foretaget af Administrationen (Koncernøkonomi, Strategisk styring og analyse) og Defactum i samarbejde med PLO Midtjylland. Årsagen til eftersynet var, at det i tilgængelighedsundersøgelsen 2017 blev tydeligt, at der ikke kunne opnås en komplet besvarelse af flere af de inkluderede spørgsmål. Dette gjaldt blandt andet spørgsmålet om, hvorvidt praksis havde en akutlinje. Dette spørgsmål var yderligere kompliceret af, at der i akutaftalen ikke er lavet en definition af, hvad en akutlinje er. Som følge deraf udgik spørgsmålet om blandt andet akutlinje ved det metodiske eftersyn. Det betyder at "akut telefonisk tilgængelighed" fremadrettet forstås bredt som muligheden for at opnå telefonisk kontakt. Det er således ikke afgørende om kontakten opnås via en særlig telefonlinje. Udover at belyse den telefoniske tilgængelighed, er der i tilgængelighedsundersøgelsen 2019 indsamlet oplysninger om, hvorvidt der på praksis' hjemmeside er vejledning om, hvordan praksis kan kontaktes ved akut brug for lægehjælp. Dette er for at vurdere, om praksis lever op til akutaftalens krav om, at der på praksis' hjemmeside skal oplyses om kontaktmuligheder ved akut behov for lægehjælp.

1.b Formålet med tilgængelighedsundersøgelsen

Tilgængelighedsundersøgelsens formål er at undersøge, om patienter med akut behov for lægehjælp i dagtid kan komme i kontakt med deres praksis eller en stedfortræder for denne. Dette undersøges blandt andet ved at måle, hvor lang svartiden er ved opkald til praksis. I

² Tidspunktet for tilgængelighedsundersøgelsen varierer for hvert år. Tidligere har undersøgelsen været foretaget i november, april og juni.

³ Dagtid forstås som hverdage mellem kl. 08.00-16.00

akutaftalen er "telefonisk tilgængelighed" i almen praksis ikke defineret. Dog kan servicemålet fra lægevagten vedrørende ventetid bruges som en indikator for tilfredsstillende tilgængelighed i almen praksis for akutte patienter. Hvis servicemålet fra lægevagten vedrørende ventetid bruges som indikator er målet, at mindst 90 % af alle telefoniske henvendelser besvares inden for 5 minutter.

2. Udførelsen af tilgængelighedsundersøgelsen 2019

Tilgængelighedsundersøgelsen 2019 fandt sted i marts 2019, hvor Defactum var ansvarlig for at indsamle de relevante oplysninger om Region Midtjyllands 365 praksis.

I undersøgelsen af den telefoniske tilgængelighed blev data indsamlet via opkald til praksis. For opkaldene registreres blandt andet svartiden. Det vil sige, tiden fra første opkaldsforsøg påbegyndes, indtil der opnås kontakt med lægen eller klinikpersonalet. Hvis der under opkaldet på praksis' telefonsvarer vejledes om, hvordan akutte patienter skal komme i kontakt med praksis, skal denne vejledning følges af interviewereren.

Under opkaldet registreres derudover en række andre oplysninger. Tabel 1 er en oversigt over de oplysninger, der bliver indsamlet i undersøgelsen af den telefoniske tilgængelighed.

Tabel 1. Oplysninger indsamlet i undersøgelse af telefonisk tilgængelighed

Spørgsmål	Beskrivelse
Hvor lang var svartiden?	Svartiden måles, som tiden fra første opkaldsforsøg påbegyndes, til der opnås kontakt med en læge eller klinikpersonale.
Hvordan blev hovednummer besvaret?	Besvarelsen kan ske ved, at: <ul style="list-style-type: none"> • Opkaldet går over på en telefonsvarer med vejledning om, hvordan der opnås kontakt med praksis eller stedfortræder ved akut behov for lægehjælp • Opkaldet går over på en telefonsvarer, men uden vejledning om, hvordan der opnås kontakt med praksis eller stedfortræder ved akut brug for lægehjælp • Opkaldet går ikke over på en telefonsvarer, der ventes i stedet på personlig kontakt
Oplyses det på praksis' telefonsvarer, i hvilket tidsrum der kan opnås kontakt med praksis/stedfortræder ved akut behov for lægehjælp?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja, i tidsrummet 08-16 • Ja, i andet tidsrum • Nej, ingen angivelse af tidsrum
Hvem opnås der kontakt med?	<ul style="list-style-type: none"> • Ønsket praksis • Stedfortræder • 3. praksis • Ingen • Andet

I undersøgelsen af information om tilgængelighed oplyst på internettet er data indsamlet fra klinikkernes hjemmesider. Her undersøges det, hvorvidt der på hjemmesiden er en vejledning til, hvordan patienter med akut opstået behov for lægehjælp kan komme i kontakt med praksis eller en stedfortræder. Hvis der ikke kan findes en vejledning i løbet af 2 minutter, vurderes det, at praksis' hjemmeside ikke har en vejledning til akutte patienter. Tabel 2 er en oversigt over oplysninger, der bliver indsamlet i undersøgelsen af informationerne om tilgængelighed oplyst på praksis' hjemmeside.

Tabel 2. Oplysninger indsamlet i undersøgelsen af informationerne om tilgængelighed oplyst på internettet

Spørgsmål	Beskrivelse
Vejleder praksis' hjemmeside om, hvordan der kan opnås kontakt med praksis/stedfortræder ved akut behov for lægehjælp?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nej • Hjemmesiden virker ikke.
Er vejledningen på forsiden?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja • Nej.
Vejledes der om, hvornår der kan opnås kontakt med praksis/stedfortræder?	<ul style="list-style-type: none"> • Ja, i tidsrummet 08-16 • Ja, i andet tidsrum • Nej, ingen angivelse af tidsrum
Hvilken vejledning gives der?	<ul style="list-style-type: none"> • Ring til hovednummer • Ring til særskilt telefonnummer • Personligt fremmøde • Andet

For at sikre, at resultaterne er repræsentative, skal opkaldene til praksis foretages ligeligt fordelt over tidspunkter på dagen og på ugedage. Tabel 3 viser antallet af praksis, der efter planen skulle ringes til i hvert tidsinterval. Planen for opkald til praksis, er ens for alle ugedagene.

Tabel 3. Oversigt over antal praksis der skal ringes til i hvert tidsinterval

Tidsrum	Antal praksis
Kl. 08-09	10
Kl. 09-11	18
Kl. 11-13	18
Kl. 13-15	17
Kl. 15-16	10

Under indsamlingen af data er der sket en fejl, idet der i enkelte tidsrum (mandag kl. 08-09 og tirsdag kl. 15-16) er ringet til færre praksis end planlagt. Tilgængeligheden kan i disse tidsrum derfor ikke belyses. Defactum har vurderet, at data fra tilgængelighedsundersøgelsen fortsat er brugbart. Dog skal resultater fra tidsrummene 08-09 og 15-16 tages med et vist forbehold, grundet de færre opkald i disse tidsrum.

3. Resultater fra tilgængelighedsundersøgelsen 2019

I dette afsnit vil resultaterne fra tilgængelighedsundersøgelsen blive præsenteret.

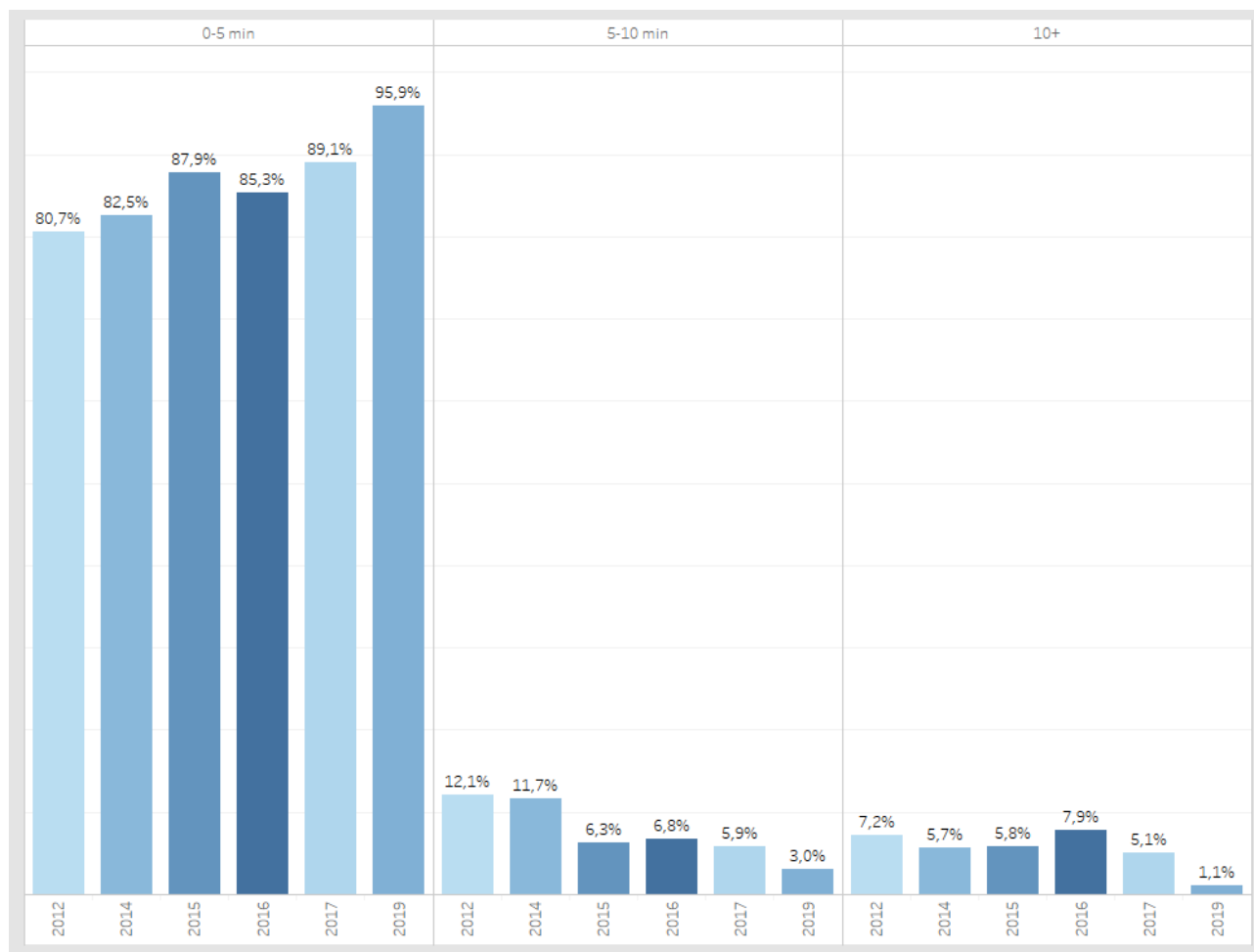
3.a Telefonisk tilgængelighed

Af de 365 praksis, der indgik i tilgængelighedsundersøgelsen 2019, blev der opnået telefonisk kontakt med 350 inden for 5 minutter og 11 inden for 5-10 minutter, mens der var 4, der ikke blev opnået telefonisk kontakt med inden for 10 minutter.

Svartid

Figur 1 viser svartiden i tilgængelighedsundersøgelserne fra 2012-2019 opdelt på tidsintervaller for svartiden. Som det fremgår besvares 96 % af alle opkald i 2019 inden for 5 minutter. Dette er en stigning på 7 procentpoint i forhold til tilgængelighedsundersøgelsen i 2017. Kun 1 % af opkaldene blev ikke besvaret i løbet af 10 minutter. Dette er et fald på 4 procentpoint siden tilgængelighedsundersøgelsen i 2017.

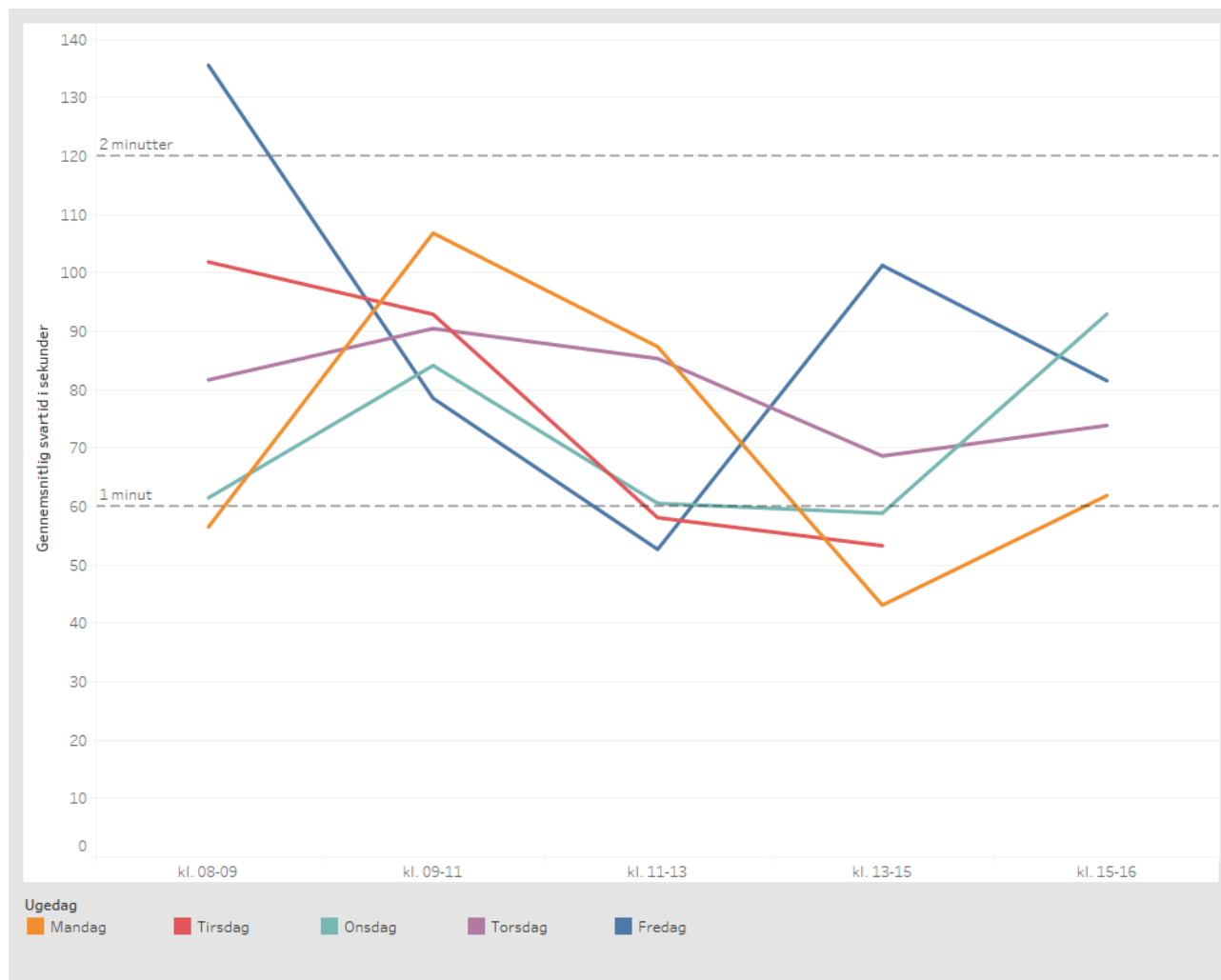
Figur 1. Svartid fordelt på tidsintervaller (2012-2019)



Figur 2 viser den gennemsnitlige svartid i sekunder fordelt på opkaldstidspunkter og ugedage. Den længste gennemsnitlige svartid er fredag mellem kl. 08-09, hvor det i gennemsnit tog 136 sekunder (ca. 2 minutter og 15 sekunder) at komme i kontakt med praksis. Den korteste gennemsnitlige svartid er mandag mellem kl. 13-15, hvor det i gennemsnit tog 43 sekunder at komme i kontakt med praksis. Af figur 2 ses, at det alle dage bortset fra fredag, er mellem kl. 13-15 der er den korteste gennemsnitlige svartid. Fredag er den korteste gennemsnitlige

svartid mellem kl. 11-13. Generelt er de gennemsnitlige svartider længst i ydertidspunkterne (kl. 08-09 og kl. 15-16) alle ugedage.

Figur 2. Gennemsnitlig svartid i sekunder fordelt på opkaldstidspunkt og ugedag (2019)



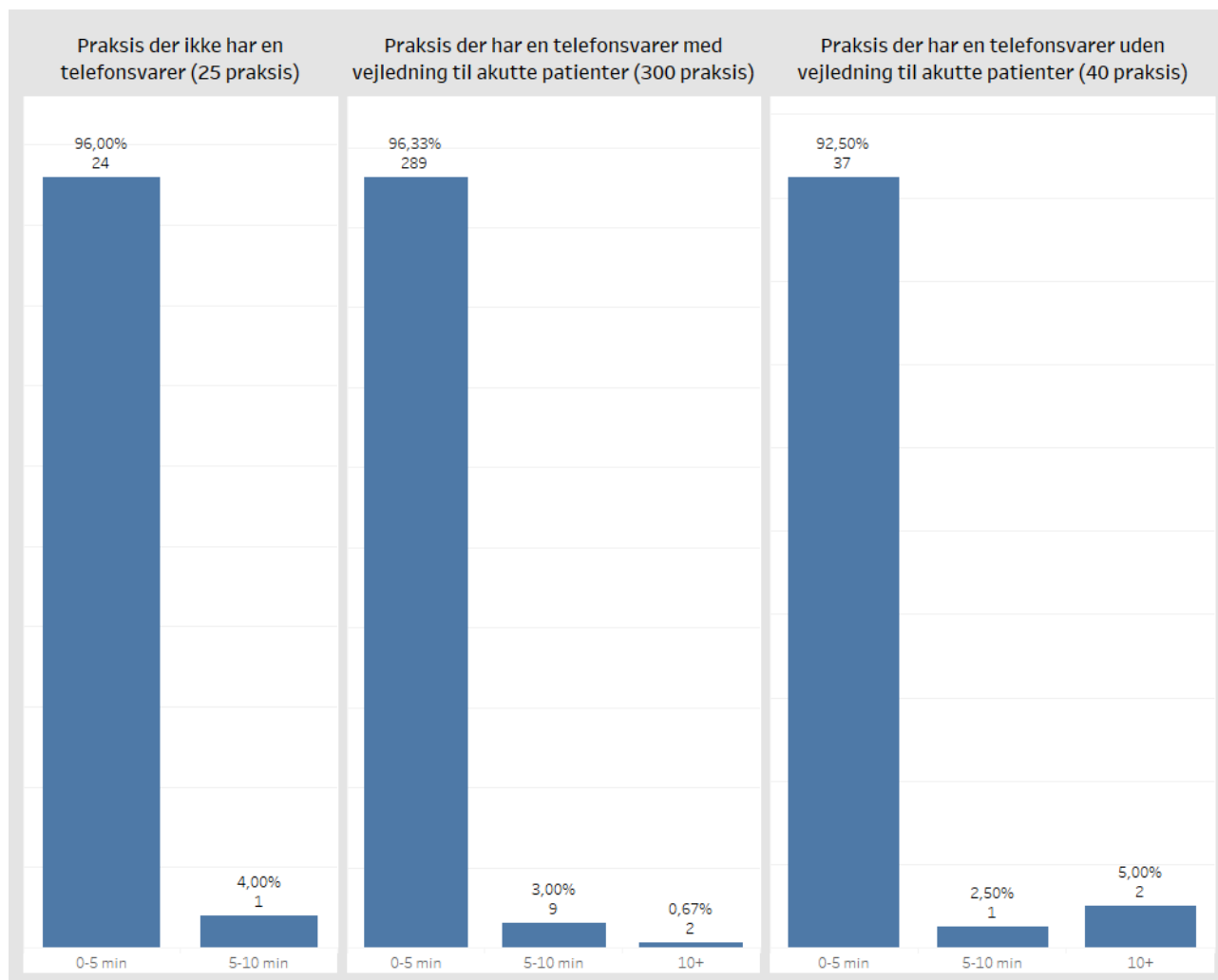
Hvordan blev hovednummeret besvaret?

Som beskrevet i tabel 1 kan opkaldet til hovednummeret besvares af enten en telefonsvarer med vejledning for akutte patienter, en telefonsvarer uden vejledning for akutte patienter eller med personlig kontakt, hvis ikke en telefonsvarer går i gang. I tilgængelighedsundersøgelsen 2019 bliver 300 opkald besvaret med en telefonsvarer, der vejleder om, hvordan der opnås kontakt med praksis eller stedfortræder ved akut behov for lægehjælp. 40 opkald blev besvaret af en telefonsvarer uden vejledning om, hvordan der opnås kontakt med praksis eller stedfortræder ved akut brug for lægehjælp, mens 25 opkald blev besvaret af praksis før en telefonsvarer gik i gang.

Figur 3 viser svartiden for praksis der ikke har en telefonsvarer, har en telefonsvarer med vejledning til akutte patienter eller har en telefonsvarer uden vejledning til akutte patienter. I grafen til venstre ses, at for praksis der ikke har en telefonsvarer blev 96 % af opkaldene besvaret i løbet af 5 minutter. I den midterste graf ses, at praksis der har en telefonsvarer med vejledning til akutte patienter besvarede 96 % af opkaldene inden for 5 minutter.

Yderligere ses, at 1 % af opkaldene ikke blev besvaret inden for 10 minutter. I grafen til højre ses, at praksis der har en telefonsvarer uden vejledning til akutte patienter besvarede 93 % af opkaldene i løbet af 5 minutter. Derudover ses, at 5 % af opkaldene ikke blev besvaret inden for 10 minutter.

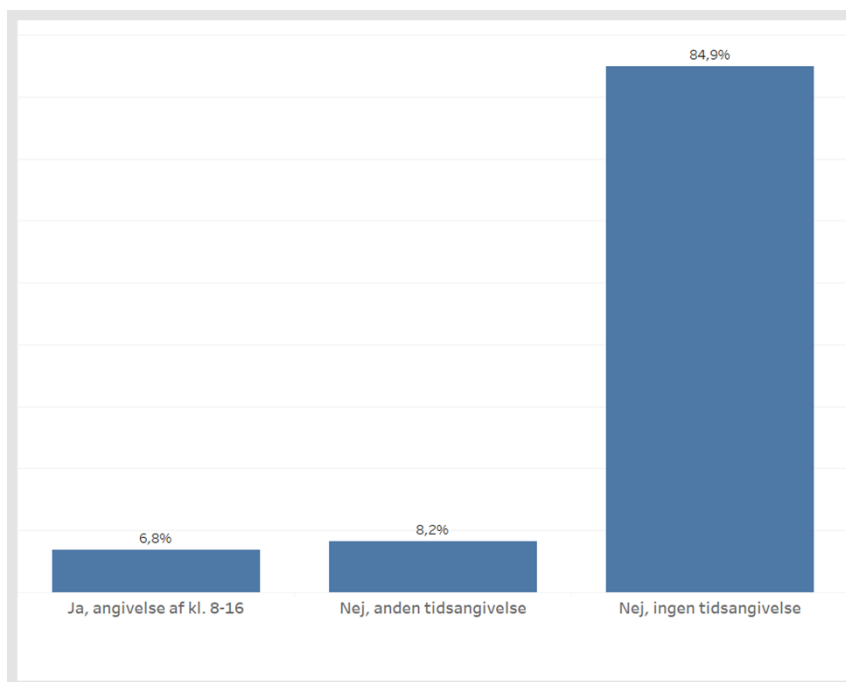
Figur 3 Svartid blandt praksis, der ikke har en telefonsvarer, har en telefonsvarer med vejledning til akutte patienter og har en telefonsvarer uden vejledning til akutte patienter (2019)



Oplysninger om tidsangivelse på telefonsvarer for kontakt med praksis/stedfortræder ved akut behov

Som angivet, har 300 praksis en telefonsvarer, der vejleder om, hvordan der opnås kontakt med praksis eller stedfortræder ved akut behov for lægehjælp. I figur 6 vises det, at 85 % af disse praksis ikke oplyser et tidspunkt, mens 7 % af praksis oplyser, at der kan opnås kontakt i hele dagtiden (kl. 08-16), og 8 % af praksis angiver et andet tidsrum for dette.

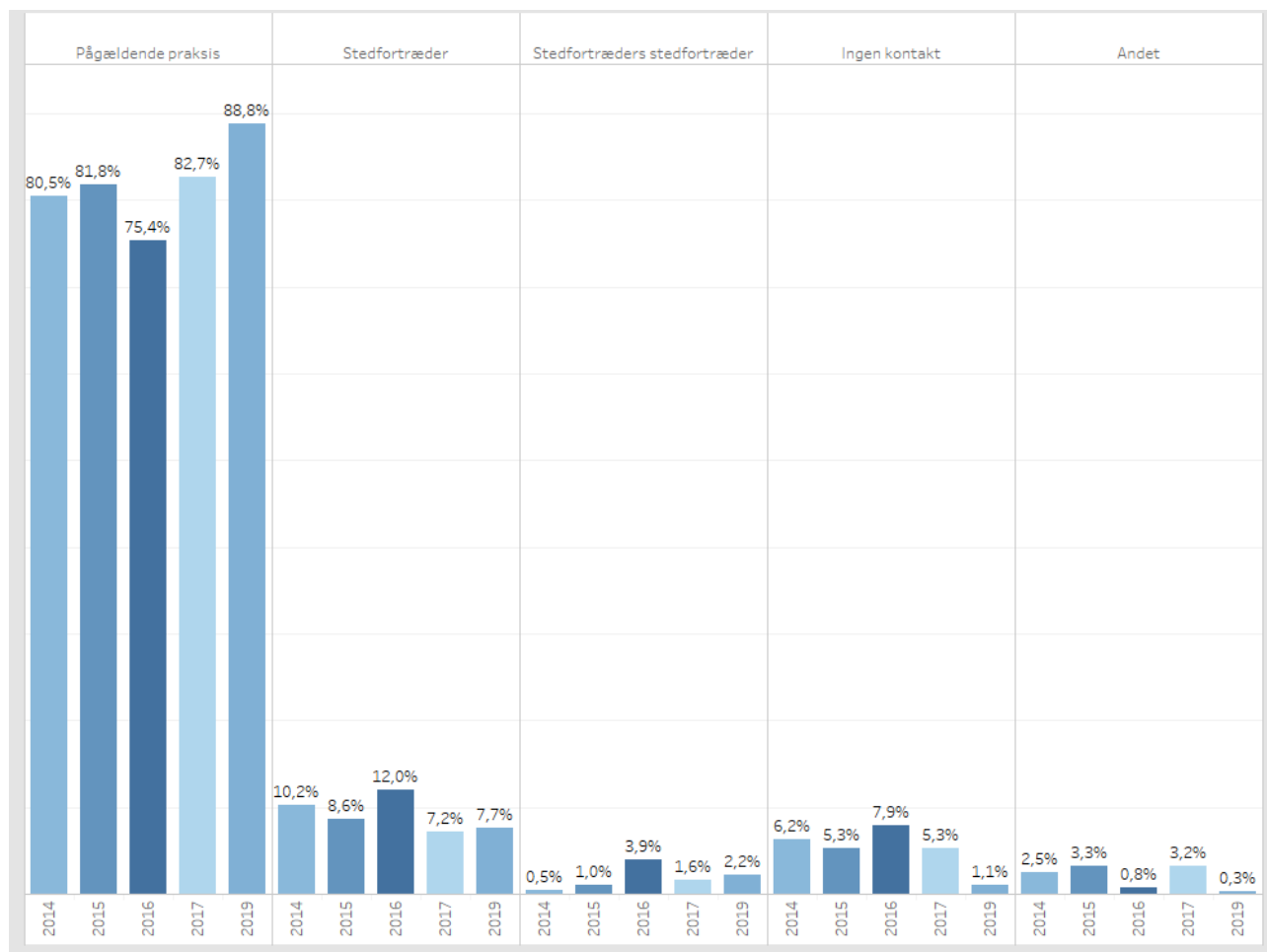
Figur 4. Tidsangivelse ved eventuel telefonsvarer (2019)



Hvem opnås der kontakt med?

Figur 7 viser, hvem der opnås kontakt med ved opkald til praksis. Som det fremgår, bliver 89 % af opkaldene i 2019 besvaret af egen praksis, svarende til en stigning på 6 procentpoint i forhold til tilgængelighedsundersøgelsen 2017. 8 % af opkaldene bliver besvaret af en stedfortræder, mens 2 % af opkaldene bliver besvaret af en stedfortræders stedfortræder. 1 % af opkaldene bliver i 2019 ikke besvaret inden for 10 minutter, hvilket svarer til et fald på 4 procentpoint i forhold til 2017.

Figur 5. Hvem opnår man kontakt med (2014-2019)?



3.b Information om tilgængelighed oplyst på internettet

Af de 365 praksis, der indgik i tilgængelighedsundersøgelsen 2019, havde 350 praksis en fungerende hjemmeside. De resterende 15 praksis havde enten ikke en hjemmeside eller en hjemmeside der ikke virkede, på undersøgelsestidspunktet.

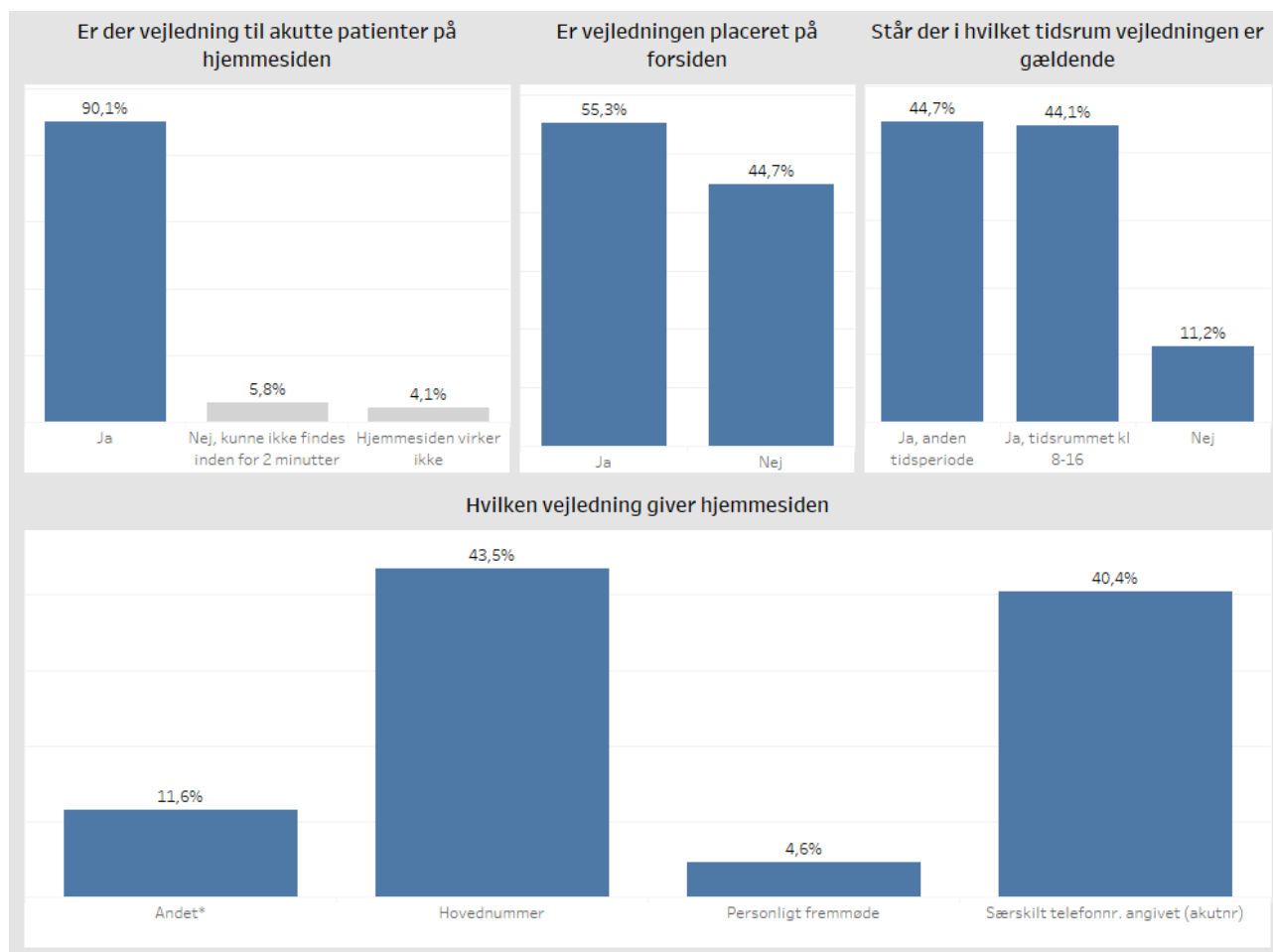
Figur 8 viser resultaterne fra undersøgelsen af information om tilgængelighed for akutte patienter oplyst på internettet. Det ses, at 90 % af praksis på deres hjemmeside vejleder om, hvordan patienter opnår kontakt med praksis eller en stedfortræder ved akut behov for lægehjælp. Af de praksis, som har en vejledning på hjemmesiden, har 55 % denne på forsiden.

Baseret på vejledningerne på hjemmesiderne, er der endvidere forskel på, i hvilket tidsrum patienter kan komme i kontakt med deres praksis/stedfortræder ved akut brug for lægehjælp. I grafen øverst til højre i figur 8 ses, at 44 % af de praksis, der har en vejledning angiver, at kontakten kan opnås mellem kl. 08-16, mens 45 % angiver en anden tidsperiode end kl. 08-16, og 11 % ikke oplyser et tidsrum.

Grafen nederst i figur 8 viser, at i 44 % af praksis, skal kontakten med praksis/stedfortræder ved akut behov for lægehjælp ske via praksis' hovednummer, mens 40 % af praksis skal

kontaktes via et særskilt telefonnummer for akutte patienter. Ca. 5 % af praksis angiver, at patienter skal møde op i praksis ved akut brug for lægehjælp.

Figur 6. Information om tilgængelighed oplyst på internettet (2019)



* Udgøres primært af praksis, der på hjemmesiden henviser til hovednummeret i nogle tidsrum og et særskilt telefonnummer i andre tidsrum.

4. Konklusion

På baggrund af resultaterne fra tilgængelighedsundersøgelsen 2019 kan det konkluderes, at langt størstedelen af Region Midtjyllands praksis (96 %) besvarer opkald fra akutte patienter inden for 5 minutter, mens 1 % af opkaldene ikke besvares i løbet af 10 minutter. Yderligere kan det konkluderes, at størstedelen af praksis (90 %) på deres hjemmesider vejleder om, hvordan patienter kan komme i kontakt med dem ved akut behov for lægehjælp.

I langt de fleste tilfælde (89 %) opnås der kontakt med egen lægepraksis fremfor en stedfortræder. Det er kun ca. halvdelen af praksis, der har deres vejledning til akutte patienter placeret på forsiden af hjemmesiden. Der er dog ikke noget krav i akutaftalen om, at vejledningen skal være på forsiden. I langt de fleste tilfælde (89 %) er der en tidsangivelse for vejledningen til akutte patienter på hjemmesiden.