

Erfaringer fra Horsens Kommune ifm. lægeskift

Efter henvendelse fra Region Midtjylland sender Horsens Kommune hermed hørings svar med erfaringer fra Horsens Kommune i forbindelse med tildeling af ny læge.

Horsens Kommune har inden for det seneste år haft to tilfælde af lægeskift: i september og november 2021.

Ved skiftet i september var den største udfordring at Region Midt havde glemt at åbne for, at skiftet var gebyrfrit. Vores store udfordring i dette skifte var derfor, at rigtig mange borgere betalte gebyr ved lægeskiftet. På selve dagen blev vi kimet ned af borgere, som ikke kunne forstå, de skulle betale for skiftet.

Efterfølgende havde vi et stort arbejde med at refundere gebyrerne. Udover selve refusionen havde vi et stort kontrolarbejde, da vi ikke umiddelbart kunne se, om der var tale om et skifte i forbindelse med overgang til ny klinik eller et almindeligt, og dermed gebyrbelagt, skifte. Kontrolarbejdet efterfølgende blev derfor omfattende.

Ved skiftet i november kunne Dedalus ikke håndtere presset og gik ned. Det medførte et massivt pres på telefonerne. I opfølgningen med Dedalus efterfølgende markerede vi tydeligt, at det ikke burde ske, hvilket de Dedalus lovede. Desværre skete den samme situation måneden efter i Hedensted Kommune.

I begge tilfælde af lægeskift oplevede vi et meget stort pres på telefonerne hos både Borgerservice og Den Digitale Hotline og allokerede stort set samtlige medarbejdere til at løse opgaven på dagen for lægeskiftet.

Der var til gengæld ikke særligt mange, der mødte fysisk op ligesom det var tilfældet i Hedensted fornyligt. Der var god plads i de nye lægehuse og borgerne kunne derfor godt have ventet en dag eller to med at foretage skiftet.

Udfordringerne i de to ovenfor beskrevne skift skyldes ikke modellen, men uheldige omstændigheder.

På baggrund af ovenstående bakker Horsens Kommune op om model tre i sagsfremstillingen, hvor den nuværende model fastholdes. Vi finder det dog vigtigt at det understreges endnu tydeligere i borgerbrevet, at borgerne aktivt skal foretage lægevalg selvom de følger med over i en ny klinik.