



Tilgængelighedsundersøgelsen 2022

Resumé

Der udføres årligt en undersøgelse af den telefoniske tilgængelighed for akutte patienter i almen praksis¹. Tilgængelighedsundersøgelsen er i 2022 blevet gennemført i oktober (uge 41) ved at kontakte samtlige praksis i Region Midtjylland². Udover undersøgelsen af den telefoniske tilgængelighed er det 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 årets undersøgelse af den telefoniske tilgængelighed viser, at 92,6 % af alle opkald blev besvaret inden for 5 minutter. Dette er et fald på 1,8 procentpoint i forhold til seneste undersøgelse fra maj 2021.

På 88,9 % af praksis' hjemmesider angives det, hvordan der skal opnås kontakt med praksis, ved akut behov for lægehjælp. Dette er en stigning på 3,0 procentpoint i forhold til seneste undersøgelse fra maj 2021.

I dette notat vil resultaterne af tilgængelighedsundersøgelsen 2022 blive præsenteret. Resultaterne vil blive sammenholdt med resultaterne fra tidligere undersøgelser, hvor det er muligt.

Notatet indeholder følgende afsnit:

1. Baggrund tilgængelighedsundersøgelsen
2. Udførelsen af tilgængelighedsundersøgelsen 2022
3. Resultater fra tilgængelighedsundersøgelsen 2022
 - 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.

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

Dato 22.01.2023

Henriette Herminia Henvig

henriette.henvig@stab.rm.dk

Side 1

1. Baggrund for tilgængelighedsundersøgelsen

I akutaftalen er 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.

Tilgængeligheden undersøges blandt andet ved at måle, hvor lang svartiden er ved opkald til praksis.

I 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. Ved brug af servicemålet som indikator er målet, at mindst 90 % af alle telefoniske henvendelser besvares inden for 5 minutter.

2. Gennemførelsen af tilgængelighedsundersøgelsen

Tilgængelighedsundersøgelsen gennemføres af Defactum, som ved opkald til praksis indsamler de relevante oplysninger om samtlige praksis i Region Midtjylland⁴.

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 intervieweren.

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

³ Dagtid forstås som hverdage mellem kl. 08.00-16.00

⁴ Lægeklinik Landsbyen Sølund er ikke inkluderet, da dette er en særlig løsning for beboerne på Sølund.

Tabel 1 Oplysninger indsamlet om 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 hovednummeret besvaret?	Besvarelsen kan ske ved, at: • 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?	• Ja, i tidsrummet 08-16 • Ja, i andet tidsrum • Nej, ingen angivelse af tidsrum
Hvem opnås der kontakt med?	• 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 to minutter, vurderes det, at praksis' hjemmeside ikke har en vejledning til akutte patienter. Tabel 2 viser hvilke oplysninger, der indsamles om tilgængelighed på praksis' hjemmeside.

Tabel 2 Oplysninger indsamlet om tilgængelighed på praksis' hjemmeside

Spørgsmål	Beskrivelse
Vejleder praksis' hjemmeside om, hvordan der kan opnås kontakt med praksis/stedfortræder ved akut behov for lægehjælp?	• Ja • Nej • Hjemmesiden virker ikke.
Er vejledningen på forsiden?	• Ja, står på forsiden med det samme • Ja, men der skal scrolles ned på forsiden • Nej.
Vejledes der om, hvornår der kan opnås kontakt med praksis/stedfortræder?	• Ja, i tidsrummet 08-16 • Ja, i andet tidsrum • Nej, ingen angivelse af tidsrum
Hvilken vejledning gives der?	• 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 tidspunkterne på dagen og på ugedage. Tabel 3 viser antallet af praksis, der blev ringet til i hvert tidsinterval.

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

Tidsrum	Antal praksis
Kl. 08-09	8 praksis mandag, tirsdag, torsdag og fredag 9 praksis onsdag
Kl. 09-11	18 praksis hver dag
Kl. 11-13	18 praksis hver dag
Kl. 13-15	18 praksis hver dag
Kl. 15-16	8 praksis hver dag

3. Resultater fra tilgængelighedsundersøgelsen 2022

Resultaterne præsenteres for alle praksis samlet samt opdelt på PLO-praksis og regions- og udbudsklinikker. På tidspunktet for undersøgelsen var der 5 regions- og udbudsklinikker og 346 PLO-praksis.

3.a Telefonisk tilgængelighed

Af de 351 praksis, der samlet set indgik i tilgængelighedsundersøgelsen 2022, blev der opnået kontakt med 325 praksis inden for 5 minutter og 12 praksis inden for 5-10 minutter, mens der var 14 praksis, der ikke blev opnået telefonisk kontakt med inden for 10 minutter, hvorfor opkaldsforsøget blev opgivet.

Af de 346 PLO-praksis, der indgik i tilgængelighedsundersøgelsen 2022, blev der opnået kontakt med 320 praksis inden for 5 minutter 12 praksis inden for 5-10 minutter, mens der var 14 praksis, der ikke blev opnået telefonisk kontakt med inden for 10 minutter.

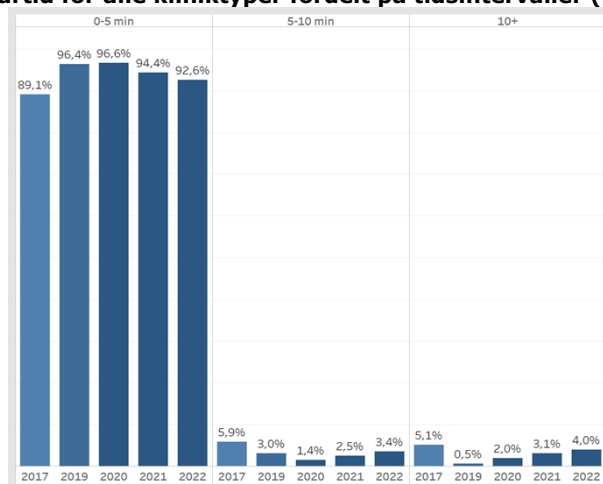
I tilgængelighedsundersøgelsen 2022 blev der opnået kontakt med alle 5 regions- og udbudsklinikker inden for 5 minutter.

Hvor lang var svartiden?

Figur 1 viser svartiden i tilgængelighedsundersøgelserne fra 2017-2022 opdelt på tidsintervaller. Størstedelen af opkaldene til almen praksis besvares inden for 5 minutter. Dog fremgår det af figur 1, at andelen af opkald der er besvaret inden for 5 minutter er faldet i de seneste to undersøgelser, mens andelen af opkald der ikke besvares inden for 10 minutter er steget i samme periode. Mønstret gør sig gældende i PLO-praksis, hvor 92,5 % af opkaldene i 2022 besvares inden for 5 minutter og 4,0 % af opkaldene ikke besvares i løbet af 10 minutter.

I regions- og udbudsklinikkerne blev alle opkald i 2022 besvaret inden for 5 minutter, hvilket også var tilfældet i undersøgelsen fra 2021.

Figur 1 Svartid for alle kliniktyper fordelt på tidsintervaller (2017-2022)

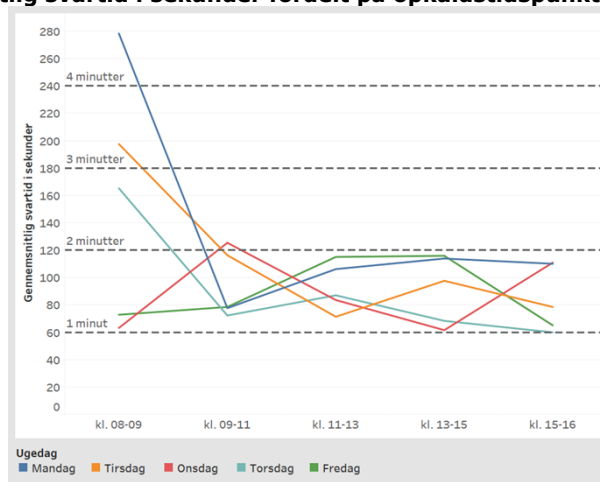


Figur 2 viser den gennemsnitlige svartid i sekunder fordelt på opkaldstidspunkter og ugedage. Den gennemsnitlige svartid for samtlige praksis var 1 minut og 38 sekunder, hvilket er en forøgelse på 11 sekunder i forhold til tilgængelighedsundersøgelsen 2021.

Isoleret set for PLO-praksis var den gennemsnitlige svartid 1 minut og 38 sekunder, mens den gennemsnitlige svartid for regions- og udbudsklinikker var 1 minut og 31 sekunder.

Den længste gennemsnitlige svartid blev målt mandag mellem kl. 08-09, hvor det i gennemsnit tog 4 minutter og 38 sekunder at komme i kontakt med praksis. Den korteste gennemsnitlige svartid blev målt torsdag mellem kl. 15-16, hvor det i gennemsnit tog 60 sekunder at komme i kontakt med praksis.

Figur 2 Gennemsnitlig svartid i sekunder fordelt på opkaldstidspunkter og ugedag (2022)



Hvordan blev hovednummeret besvaret?

Som beskrevet i afsnittet Gennemførelsen af tilgængelighedsundersøgelsen – tabel 1 kan opkaldet til hovednummeret besvares af enten en *"telefonsvarer med vejledning"* for akutte patienter, en *"telefonsvarer uden vejledning"* for akutte patienter eller *"uden en telefonsvarer"*, hvis ikke en telefonsvarer går i gang. Dette undersøges for at finde ud af, om der er en bedre tilgængelighed hos de praksis, som har en telefonsvarer der vejleder akutte patienter til at opnå kontakt.

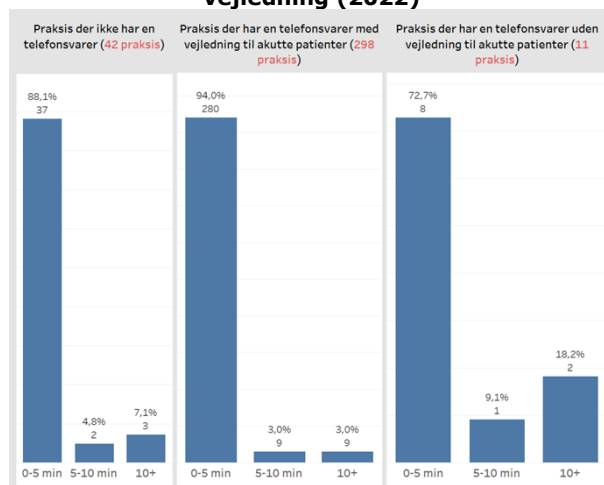
Opkaldene fordeler sig således:

Besvarelse af hovednummeret	Antal praksis
Telefonsvarer med vejledning	298
Telefonsvarer uden vejledning	11
Ingen telefonsvarer	42

Figur 3 viser svartiden for praksis, der ikke har en telefonsvarer, praksis, der har en *"telefonsvarer med vejledning"* til akutte patienter eller praksis, som har en *"telefonsvarer uden vejledning"* til akutte patienter.

Figuren viser, at praksis, som har en *"telefonsvarer uden vejledning"* til akutte patienter har den laveste andel af besvarede opkald inden for 5 minutter og den højeste andel af ubesvarede opkald inden for 10 minutter. Dette mønster gør sig gældende for PLO-praksis. I regions- og udbudsklinikkerne besvares alle opkald inden for 5 minutter og alle klinikkerne har en *"telefonsvarer med vejledning"* til akutte patienter.

Figur 3 Svartid fordelt på praksis: uden telefonsvarer, telefonsvarer med vejledning og telefonsvarer uden vejledning (2022)

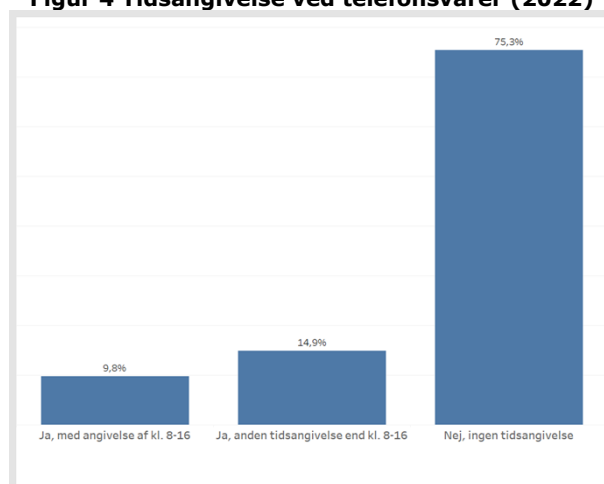


Har telefonsvaren tidsangivelse for hvornår vejledningen er gældende?

Størstedelen af de 298 praksis, som vejleder om akut kontakt på telefonsvaren, angiver ikke i hvilket tidsrum der kan opnås kontakt ved akut behov for lægehjælp. Af de praksis, der oplyser et tidsrum, hvori der kan opnås akut kontakt med praksis, oplyser de fleste, at kontakten kan opnås i en anden tidsperiode end kl. 08-16.

I både PLO-praksis og regions- og udbudsklinikkerne har størstedelen af praksis ikke en tidsangivelse for i hvilket tidsrum vejledningen på telefonsvaren er gældende.

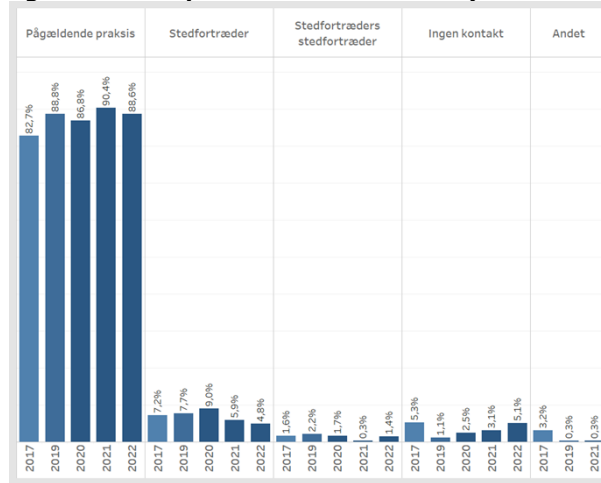
Figur 4 Tidsangivelse ved telefonsvarer (2022)



Hvem opnås der kontakt med?

Figur 5 viser, hvem der opnås kontakt med ved opkald til praksis. Størstedelen af opkaldene i oktober 2022 besvares af egen praksis. En relativt lille andel besvares af en stedfortræder, mens ganske få opkald besvares af en stedfortræders stedfortræder. Mønstret gør sig gældende for PLO-praksis. I regions- og udbudsklinikkerne besvares alle opkaldene af egen praksis i oktober 2022.

Figur 5 Hvem opnår man kontakt med (2017-2022)



3.b Information om tilgængelighed oplyst på internettet

Af de 351 praksis, der indgik i tilgængelighedsundersøgelsen i oktober 2022, havde 338 praksis en fungerende hjemmeside. De resterende 13 praksis havde enten ikke en hjemmeside eller en hjemmeside, der ikke virkede på undersøgelsestidspunktet.

Figur 6 viser resultaterne fra undersøgelsen af information om tilgængelighed for akutte patienter oplyst på internettet. Det ses, at flertallet af praksis på deres hjemmeside vejleder om, hvordan patienter opnår kontakt med praksis eller en stedfortræder ved akut behov for lægehjælp. Omkring to tredjedele af praksis, har vejledningen på forsiden.

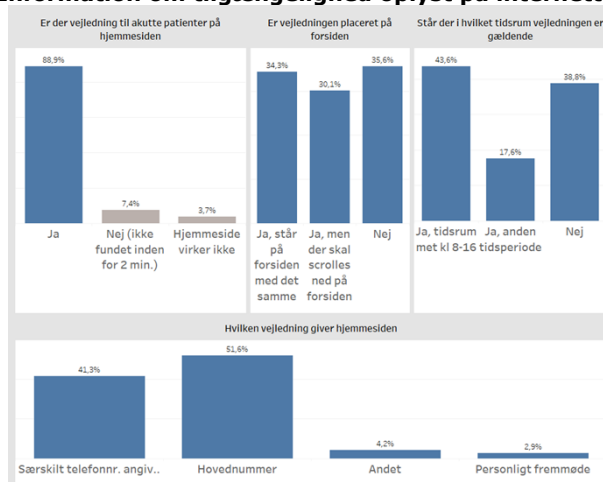
Der er forskel på, hvorvidt vejledningen på hjemmesiden angiver, i hvilket tidsrum patienter kan komme i kontakt med deres praksis/stedfortræder ved akut brug for lægehjælp. Næsten 40 % af praksis angiver ikke i hvilket tidsrum vejledningen er gældende, hvorimod de resterende praksis enten angiver, at vejledningen er gældende i hele dagtiden (kl. 08-16) eller et andet specificeret tidsrum.

Den nederste graf i figur 6 viser, at kontakten med praksis/stedfortræder ved akut brug for lægehjælp i omkring halvdelen af tilfældene skal ske via klinikkens hovednummer.

På PLO-praksis' hjemmesider vejleder de fleste om, hvordan patienter opnår kontakt med praksis eller en stedfortræder ved akut behov for lægehjælp. Omkring 60 % af hjemmesiderne har en angivelse af, i hvilket tidsrum vejledningen på hjemmesiden er gældende.

Alle regions- og udbudsklinikkerne vejleder på deres hjemmeside om, hvordan patienter kan opnå kontakt med praksis eller en stedfortræder ved akut behov for lægehjælp. Alle regions- og udbudsklinikkerne angiver at vejledningen på hjemmesiden er gældende i tidsrummet 8-16.

Figur 6 Information om tilgængelighed oplyst på internettet (2022)



4. Konklusion

På baggrund af resultaterne fra tilgængelighedsundersøgelsen i oktober 2022 kan det konkluderes, at langt størstedelen af Region Midtjyllands praksis (92,6 %) besvarer opkald fra akutte patienter inden for 5 minutter. Dette er dog et fald på 1,8 procentpoint siden undersøgelsen i maj 2021. Der er 14 praksis (4,0 %), der ikke besvarer opkaldene i løbet af 10 minutter. Dette er en stigning på 0,9 procentpoint siden undersøgelsen 2021. I langt de fleste tilfælde (88,6 %) opnås der kontakt med egen lægepraksis fremfor en stedfortræder.

Yderligere kan det konkluderes, at størstedelen af praksis (88,9 %) på deres hjemmeside vejleder om, hvordan patienter kan komme i kontakt med dem ved akut behov for lægehjælp. Dette er en stigning på 3,0 procentpoint siden 2021. Over halvdelen af praksis (64,4 %), har deres vejledning til akutte patienter placeret på forsiden af klinikkens hjemmeside. Der er dog ikke noget krav i akutaftalen om, at vejledningen skal være placeret på forsiden. Ligeledes oplyses det på over halvdelen af hjemmesiderne (61,2 %) i hvilket tidsrum, der kan opnås kontakt ved at følge vejledningen.