

1-16-00-1-08

### 34. Orientering om evaluering af lægevagtordningen

#### Resumé

*Regionsrådet har aftalt en række servicemål med Praksisudvalget vedrørende lægevagten. Det drejer sig om servicemål for ventetid på et konsultationssted, ventetid på at komme til at tale med lægen i telefonen og ventetid på at modtage hjemmebesøg. Der redegøres for resultaterne for de seneste målinger af tilfredsheden.*

<b>Direktionen indstiller,</b>
--------------------------------

**at** konklusionerne fra tilfredshedsundersøgelsen vedrørende lægevagten tages til efterretning.

#### Beslutning

#### Sagsfremstilling

Som et tillæg til vagtaftalen mellem Praksisudvalget og Region Midtjylland er der aftalt en hensigtserklæring om servicemål vedr. ventetid på konsultationsstedet (90 pct. skal tilses af en læge inden for 1 time efter ankomsten), vedr. ventetid i telefonen (90 pct. af opkaldene skal besvares inden for 5 minutter) og vedr. hjemmebesøg (90 pct. skal aflægges inden for 3 timer).

Målopfyldelsen for telefonventetid og ventetid på hjemmebesøg kan beregnes ved hjælp af data fra afregningssystemet, jf. nedenfor.

**Målopfyldelsen vedr. ventetid på konsultationsstederne** kan ikke måles nøjagtigt ved hjælp af data fra afregningssystemet. Derfor er der via Center for Kvalitetsudvikling udarbejdet en tilfredshedsundersøgelse i en udvalgt uge i 2008 hos de patienter, der har været på et af regionens 15 konsultationssteder. (Øerne Anholt, Endelave og Samsø er medtaget).

Undersøgelsen er foretaget ved at sende et spørgeskema til de 2800 patienter, der i uge 14 i 2008 blev tilset af vagtlægen på et konsultationssted i Region Midtjylland. 1450 patienter har returneret det udfyldte spørgeskema.

Resultaterne fremgår af rapporten: ./Evaluering af vagtlægen som vedlægges (rapporten er vedlagt uden bilag).

Patienterne er i undersøgelsen blevet bedt om deres vurdering af, hvor lang tid de ventede på konsultationsstedet. Samlet set vurderer 75 pct. af patienterne, at de tilses af vagtlægen inden for en time. Dermed opfyldes servicemålet for 75 pct. af patienterne i hele regionen. Fordelt på konsultationssteder opfyldes servicemålet på konsultationsstederne i Skive, Ringkøbing, Tarm og på øerne (Anholt, Endelave og Samsø).

Herning har den laveste målopfyldelse, idet 52 pct. af patienterne oplyser, at de kommer til hos vagtlægen inden for en time. De øvrige konsultationssteder ligger i intervallet 64 - 100 pct. målopfyldelse.

60 pct. af patienterne vurderer ventetiden som acceptabel. Den største accept af ventetiden er hos de patienter, hvor servicemålet er opfyldt. For de patienter der tilses af lægen inden for den første time, finder 97 pct. ventetiden acceptabel.

Det fremgår endvidere af undersøgelsen, at den primære årsag til henvendelsen på konsultationsstedet i 60 pct. af tilfældene er akut sygdom.

50 pct. af patienterne har under 10 km. til konsultationsstedet, medens 20 pct. har mere end 20 km.

Patienterne blev også spurgt om tilfredsheden med faciliteterne (venteværelse m.v.) på konsultationsstederne. Her er 70 pct. af patienterne tilfredse med forholdene.

Samarbejdsudvalget for Almen Praksis besluttede på sit møde den 3. november, at bestræbelserne på at øge målopfyldelsen fortsættes. Tilfredshedsundersøgelsen vedr. ventetid på konsultation vil blive gjort tilgængelig på Sundhed.dk.

**Servicemålet vedr. ventetid på at komme til at tale med lægevagten i telefonen** (90 pct. inden for 5 minutter) lå i 2.halvår 2007 på et tilfredsstillende niveau (mellem 85 og 93 pct.) - bortset fra december måned (64 pct.). Målopfyldelsen i de første 9 måneder af 2008 ligger i intervallet 76 - 85 pct., hvor det efter hensigtserklæringen skulle ligge på mindst 90 pct.

**Servicemålet vedr. ventetid på hjemmebesøg** (90 pct. inden for 3 timer) er tilnærmelsesvist opfyldt. En måling i august måned 2008 viser, at servicemålet i 5 ud af 18 kommuner (der ses bort fra Samsø) ligger under de 90 pct. Yderpunkterne er 94 pct. og 80 pct. hvor de 13 kommuner ligger over 90 pct.

Administrationen og repræsentanter for vagtlægerne har løbende drøftet servicemålene med henblik på at forbedre målopfyldelsen. Med hensyn til målopfyldelsen vedr. ventetid i telefonen har Regionsrådet allerede besluttet at etablere CTI (*computer telefoni integration*) på lægevagten telefonanlæg (sagen har også været drøftet i Samarbejdsudvalget vedr. almen praksis). CTI gør det muligt, at patienten, der ringer til lægevagten, selv indtaster cpr. nr. På denne måde finder edb systemet selv frem til patientens journal. Resultatet er, at hver kontakt afkortes med nogle sekunder, hvilket forventes at øge graden af målopfyldelse vedr. ventetiden i telefonen.

Desuden har administrationen øget kapaciteten i telefonanlæggets talemaskine, hvilket gør det muligt, at alle der ringer, kommer ind i telefonkøen og modtager beskederne i talemaskinerne. Dette har især betydning for spidsbelastningssituationerne f.eks. til jul, påske og grundlovsdag.

## Bilag

- Evaluerings af vagtlægen