

Dato 29.11.2011

Helle Hygum Olsen

Tel. +45 78412044

hellehygums@stab.rm.dk

Bilag 1: Samarbejde omkring telefonvisitation

I bilag 1 beskrives samarbejdet omkring telefonvisitationen yderligere.

Baggrund og formål

Med visitationsmodellen etableres for hele Region Midtjylland en én-tydig indgang til sundhedsvæsenet for patienter med brug for akut hjælp – i de tilfælde, hvor der ikke rekvireres hjælp fra 112.

Visitationsmodellen skal sikre, at der ALTID er hjælp at hente.

Det er derfor en afgørende præmis for etableringen af visitationsmodellen, at tilgængeligheden er god hos både egen praktiserende læge og Lægevagten, som modtager henvendelser om akut sygdom og tilskadekomst i hhv. dagtid og vagttid,

Model for telefonvisitationen

Visitation i dagtid og vagttid:

I dagtid på hverdage rettes alle henvendelser om akut tilstand eller tilskadekomst (i de tilfælde, hvor der ikke rekvireres hjælp fra 112) til egen praktiserende læge.

I vagttid (dvs. aften – og nat samt weekend og på helligdage) rettes henvendelser om akut sygdom og tilskadekomst til Lægevagten på 70113131.

Samme nummer – 70113131 – er i dagtid på hverdage bemandet med behandlersygeplejersker.

Tilgængeligheden hos de praktiserende læger er afgørende for visitationsmodellens funktionalitet. Som det fremgår af overenskomsten mellem PLO og Danske Regioner er tilgængelighed ved akut opståede behov i dagtiden defineret som adgang til lægehjælp telefonisk eller

på anden vis inden kl. 16.00 samme dag hos egen læge.

I særlige situationer kan tilgængeligheden være til stede ved at patienten kan opnå adgang til lægehjælp hos en eller flere navngivne stedfortrædere for lægen, og som lægen har indgået aftale med jvf. overenskomsten.

Det er målet, at der oprettes en akutlinje i alle praksis. Indtil dette mål er fuldt indfriet, er parterne enige om, at praksis skal have specifikt fokus på tilgængelighed såvel fysisk som telefonisk for akutte patienter, herunder skal der ved opslag i klinikken samt på klinikens hjemmeside oplyses om kontaktmuligheder ved akut sygdom - herunder evt. akutlinje.

Desuden udredes de teknologiske og økonomiske muligheder for at styrke den akutte tilgængelighed f.eks. gennem fælles systemer og overløbsfunktioner til det fælles nummer i dagtid.

Visitationsmønstre og varetagelse af patientgrupper

Praktiserende læge i dagtid/vagtlæge i vagttid

Visitationsmodellen betyder, at det i hele Region Midtjylland vil være egen praktiserende læge eller vagtlægen, som foretager den indledende visitation af patienter med såvel akut tilskadekomst som med akutte tilstande, i alle tilfælde, hvor der ikke er rekvireret hjælp via 112.

Der er således tale om en ændring af den eksisterende visitationspraksis i den østlige del af Region Midtjylland, hvor henvendelser om akut tilskadekomst hidtil har været rettet til skadestuevisitationen.

I forhold til denne ændring præciseres det hermed, at kompetenceområdet for de praktiserende lægers håndtering af akutte tilskadekomster primært forventes at omfatte:

- Næseblødning
- Sårbehandling, herunder mindre brandsår samt sår, som kan behandles med limning eller suturering
- Fjernelse af fremmedlegemer fra øjne, ører, næse og hud
- Øjenskylning
- Behandling af insektbid, skovflåt mv.
- Primær vurdering og evt. færdigbehandling af mindre skader på bevægeapparatet

I overensstemmelse med eksisterende praksis viderevisiteres patienter fra egen praktiserende læge og vagtlægen til akutafdeling eller akutklinik, hvis der vurderes at være et yderligere diagnosticerings-/behandlingsbehov (se nedenstående afsnit om den koordinerende funktion]

Behandlersygeplejersker i dagtid

Vagtlægenummeret – 70113131 er i dagtid bemandet med behandlersygeplejersker.

Behandlersygeplejerskerne varetager de henvendelser, som ved en fejl ikke primært har været rettet til egen praktiserende læge, de henvendelser, som ikke er blevet besvaret hos egen praktiserende læge og opkald fra turister samt andre uden mulighed for at kontakte egen læge.

Behandlersygeplejersken kan henvise til fornyet henvendelse hos egen praktiserende læge med udgangspunkt i ovenstående liste over almen praksis' kompetenceområde eller visitere til behandling på skadestue/akutklinik, hvor det skønnes relevant. Endelig kan henvendelsen afsluttes telefonisk med råd til egen omsorg.

Med henblik på læring om tilgængeligheden hos egen praktiserende læge i dagtid registrerer behandlersygeplejersken antallet af henvendelser vedrørende akut sygdom/akut skade, hvor henvenderen oplyser, at det ikke har været muligt at opnå forudgående kontakt med egen praktiserende læge. Parterne aftaler det nærmere indhold af registrering og opfølgning.

Koordinerende funktion

Både i dagtid og i vagttid vil der være en koordinerende funktion på Århus Universitetshospital, som viderefører den tidligere skadestuevisitations erfaring med styring af patientflow.

Den koordinerende funktion bemandet med behandlersygeplejersker skal sikre et smidigt patientforløb for de patienter, som visiteres fra egen læge/Lægevagten. Egen læge/Lægevagten kontakter den koordinerende funktion ved visitationer af patienter med akutte skader til akutmodtagelserne i Horsens, Randers og Århus. Samarbejdet omkring henvisning til øvrige akutmodtagelser beskrives nærmere.

Udgiftsfordeling og honorering

Behandlersygeplejerskerne, som i dagtid betjener Lægevagtsnummeret 70113131, er ansat af Region Midtjylland, og aflønnes herfra.

Vagtlægerne honoreres i overensstemmelse med overenskomsten vedrørende telefonisk visitation jf. § 62 i LOK.

Parterne er enige om at evaluere regionens tilskud til lægevagtsadministrationen inden udgangen af 1. kvartal 2012.

Tidsplan for iværksættelse

Almen praksis overtager visitationen af patienter i dagtid i hele regionen pr. 1. september 2012