

Rapport

Audit af specialistrådgivning: Korrespondancemeddelelser og telefonisk rådgivning

Indledning

Denne rapport præsenterer resultaterne af evaluering af specialistrådgivningen på de nordjyske hospitaler, i form af en audit af Korrespondancemeddelelser (KM) og den [telefoniske specialistrådgivning](#) til almen praksis.

Formål

Formålet med denne audit er at undersøge om funktionen med specialistrådgivning til almen praksis er implementeret på de forskellige afdelinger, og på baggrund af audit arbejde sammen med afdelinger hvor der er udfordringer.

Proces

Audit forløb fra november 2021 til og med januar 2022. I januar 2022 sendes alle de udfyldte skemaer retur til Nord-KAP i vedlagte kuvert.

Metode

Evalueringen blev gennemført som en ekstern audit, hvor Nord-KAPs lægefaglige konsulenter, registrerede brug af KM og telefoniske specialistrådgivning i egen praksis i auditskemaer (se bilag). [Information til Nord-KAPs konsulenter vedr. audit kan ses her](#)

Audit af korrespondancemeddelelser blev ligeledes gennemført i 2018. Resultaterne heraf vil blive brugt som sammenligning med audit af korrespondancemeddelelser 2021. Audit af den telefoniske rådgivning auditeres for først gang efter etableringen i 2019.

Resultater

På de følgende sider præsenteres resultaterne fra 1) audit af korrespondancemeddelelser 2018 og 2021, og 2) audit af telefonisk rådgivning.

Rapporterne kan endvidere tilgås via følgende link:

- [Rapport: Audit af korrespondancemeddelelser 2021](#)
- [Rapport: Audit af telefonisk rådgivning 2021](#)

Denne rapport er udarbejdet af

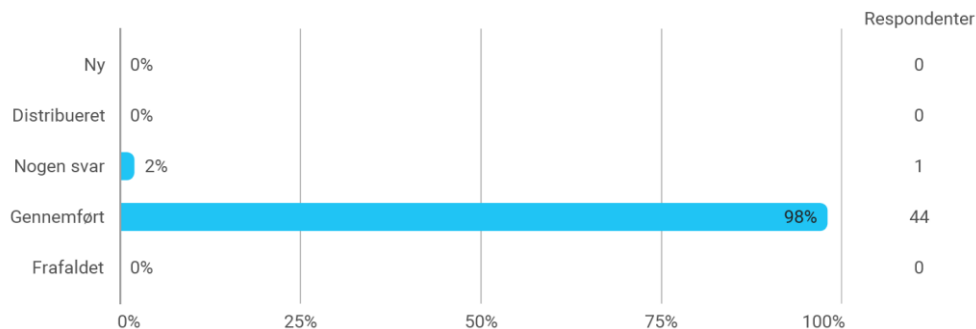
Morten Ohrt, koordinator for Praksiskonulentordningen i Nordjylland &
Niels Skibsted, konsulent i Nord-KAP

Marts 2022

Resultater: Audit af korrespondancemeddelelser

Samlet status

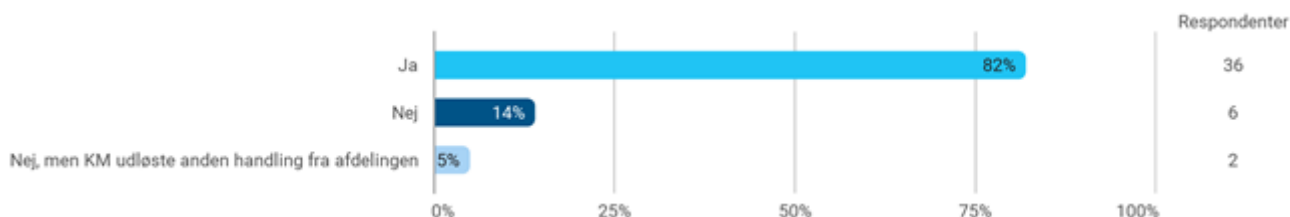
I alt har 12 lægefaglige konsulenter registreret 44 korrespondancer med de nordjyske hospitaler. I 2018 blev der registreret 95 korrespondancer.



Figur 1: Samlet status for auditregistreringer 2021

Besvarelse af korrespondancemeddelelser

I alt blev 82% af afsendte korrespondancemeddelelser besvaret (n=36), og 5% udløste anden handling (n=2). 14% af korrespondance blev ikke besvaret (n=6). I 2018 var resultatet 73% besvaret, 15% udløste anden handling og 13% blev ikke besvaret.



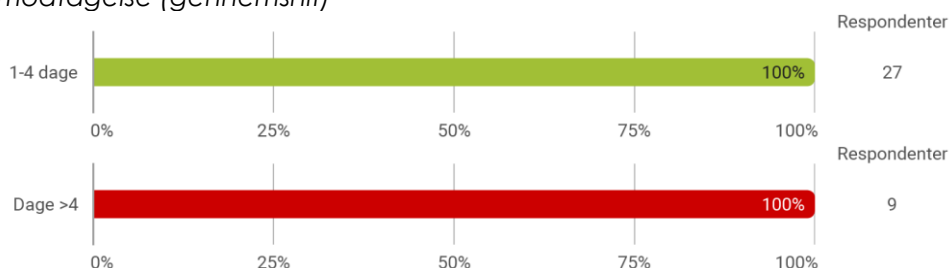
Figur 2: Besvarelse af korrespondancemeddelelser

Antal dage til svarmodtagelse

I gennemsnit tog det 4,2 dage fra korrespondancen blev afsendt af egen læge til svaret blev modtaget. I 2018 var tallet 9,1 dage. Ifølge PRI-dokument om [Korrespondancemeddelelser mellem almen praksis og sygehuse i Region Nordjylland](#) er gældende aftale en maksimal svarfrist på 4 hverdage. I 27 af de auditerede korrespondancer blev svaret modtaget indenfor 1-4 og 9 korrespondancer blev besvaret efter svarfristen på 9 dage (6 blev ikke besvaret).



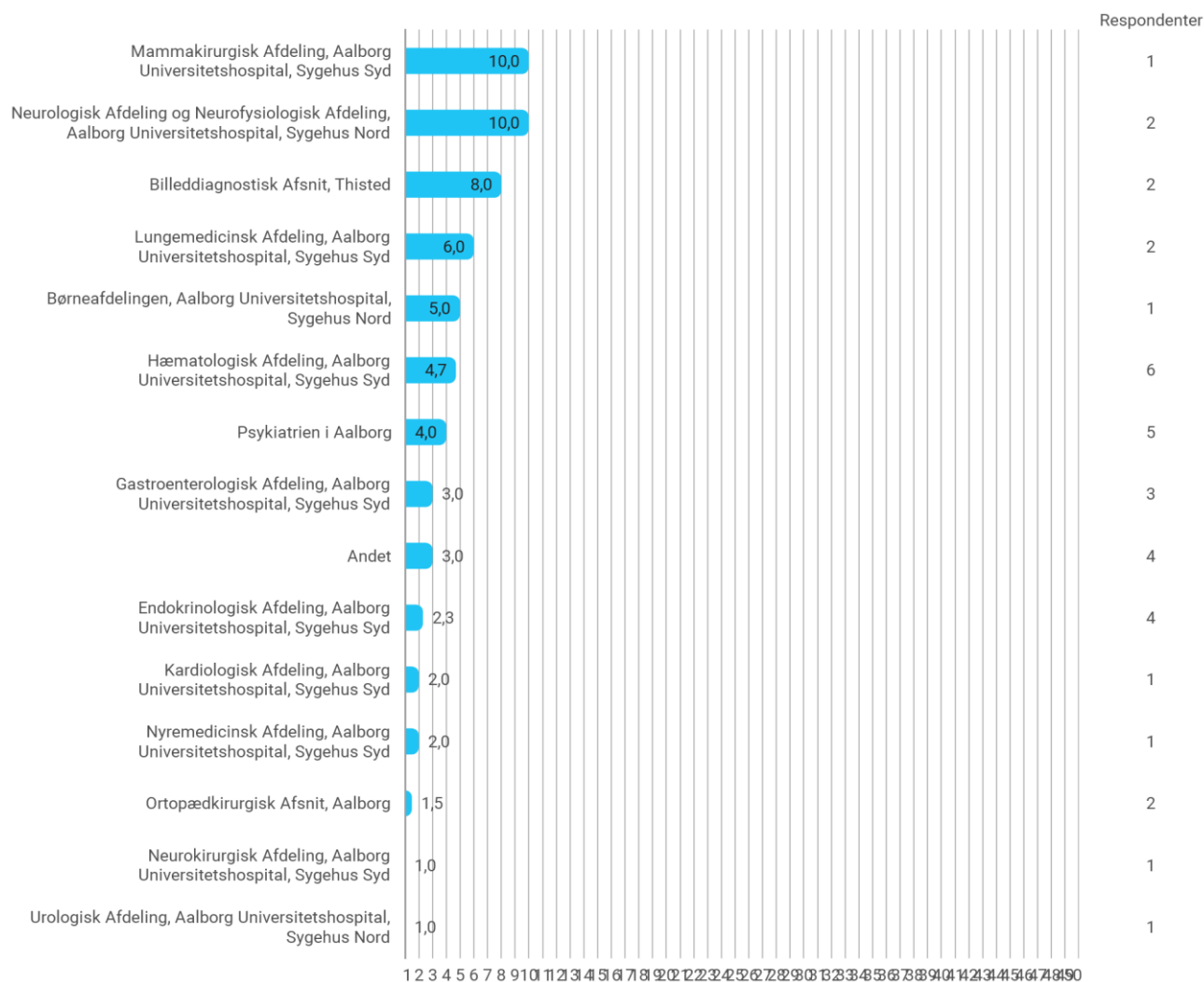
Figur 3: Antal dage til svarmodtagelse (gennemsnit)



Figur 4: Antal dage til svarmodtagelse (interval)

Antal dage til svarmodtagelse - afdelinger

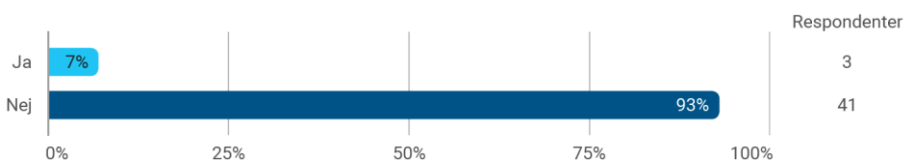
I nedenstående figur ses en oversigt gennemsnitlig antal dage til svarmodtagelse, opdelt på afdelinger, sorteret fra højeste til laveste gennemsnitlige svartid.



Figur 5: Antal dage til svarmodtagelse, gennemsnit pr. afdeling

Rykker afsendt

I 7% (n=3) af de registrerede korrespondancer blev der afsendt en rykker før svarmodtagelse. I 2018 var tallet 14% (n=13).

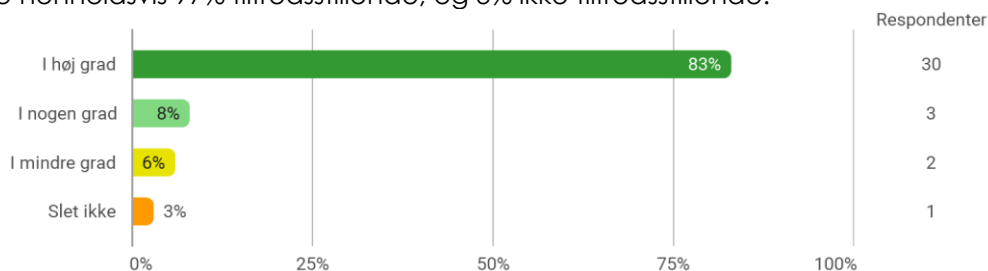


Figur 6: Rykker afsendt

Evaluering af besvarelse

I 91% (n=33) af de registrerede korrespondancer var besvarelse tilfredsstillende (I høj grad, I nogen grad). 9% (n=3) af besvarelser var ikke tilfredsstillende (I mindre grad, slet ikke).

I 2018 var besvarelserne henholdsvis 97% tilfredsstillende, og 3% ikke tilfredsstillende.



Figur 7: Afklarede svaret problemet tilfredsstillende?

Bemærkninger

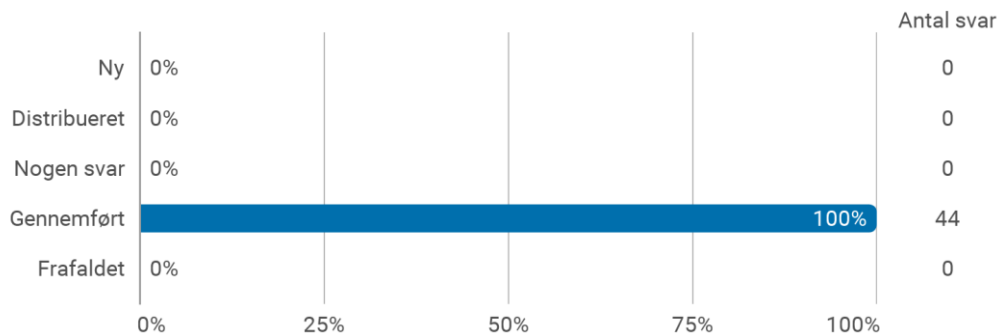
I auditskemaet (se bilag) var der mulighed for at anføre bemærkninger i forbindelse med registreringen. Følgende blev anført:

- Ventet 30 dage på svar. Opgiver
- Korrespondance sendt før 2. gang henvisning blev afvist med samme begrundelse, selvom jeg rettede misforståelse som gav anledning til misforståelse i 1. henvisning
- Fik svar på 1 af 2 spørgsmål vedrørende psykofarmaka
- Korrespondancen blev sendt pga. ufuldstændigt svar på tidligere korrespondance
- skrev KM. Fik ikke svar, men pt. er indkaldt til ambulatoriet. Først fået tid d. 25/6 22
- Jeg blev bedt om at ringe op til "neurotelefon"
- Rådgivning om forsat kontrol
- Rådgivning

Resultater: Audit af telefonisk rådgivning

Samlet status

I alt har 15 lægefaglige konsulenter registreret 44 opringninger til nordjyske hospitalers telefontjenester / specialistrådgivninger.



Figur 1: Samlet status for auditregistreringer 2021

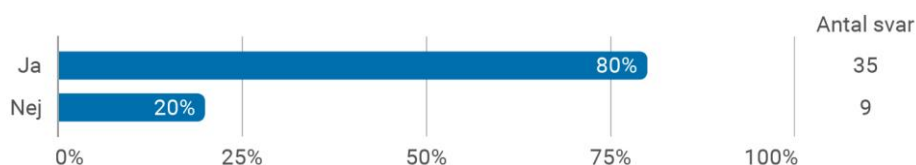
Modtagne afdeling

Nedenstående figur (på næste side) viser en oversigt over alle de registrerede opringninger fordelt på modtagne afdelinger, sorteret fra højeste til laveste antal registreringer.



Besvarelse af opkald

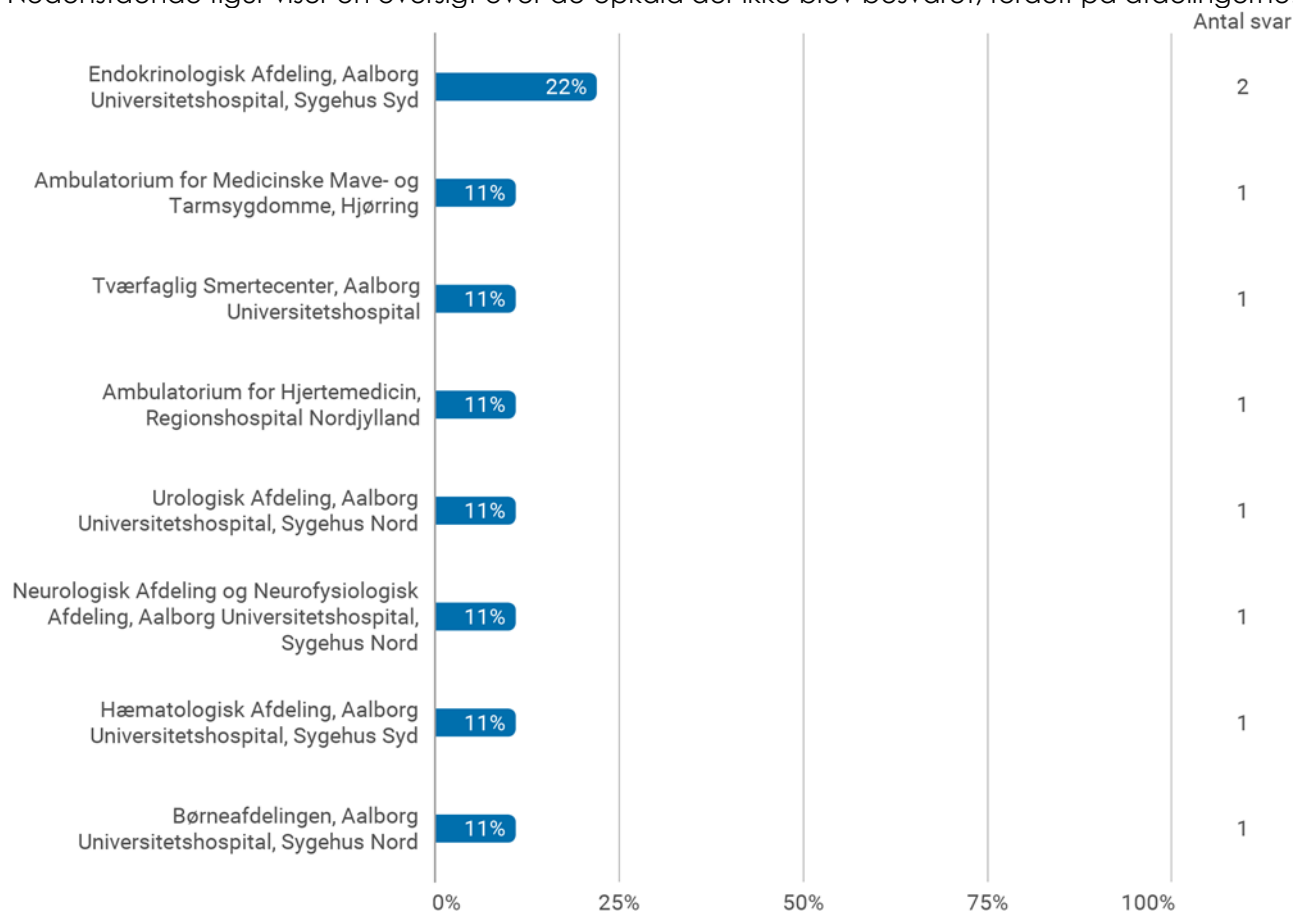
I 80% (n=35) af tilfældene blev opkaldet til afdelingen besvaret. 20% (n=9) af opkaldene blev ikke besvaret.



Figur 3: Blev opkaldet besvaret?

Opkaldet blev ikke besvaret

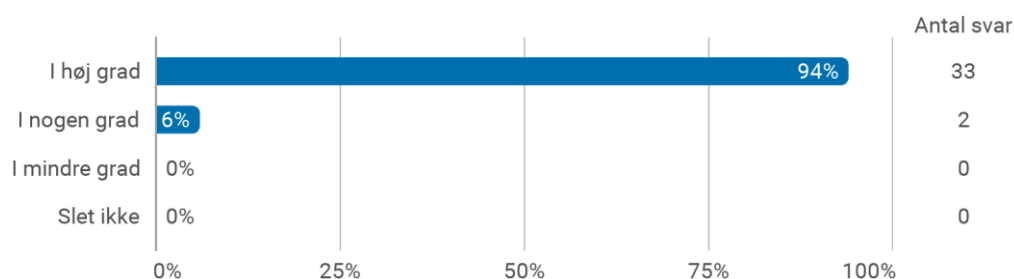
Nedenstående figur viser en oversigt over de opkald der ikke blev besvaret, fordelt på afdelingerne.



Figur 4: Opkaldet blev ikke besvaret, afdelinger

Evaluering af besvarelse

I 91% (n=33) af de registrerede korrespondancer var besvarelse tilfredsstillende (I høj grad, I nogen grad). 9% (n=3) af besvarelser var ikke tilfredsstillende (I mindre grad, slet ikke).



Figur 5: Afklarede svaret problemet tilfredsstillende?

Bemærkninger

I auditskemaet (se bilag) var der mulighed for at anføre bemærkninger i forbindelse med registreringen. Følgende blev anført:

- ringede til bagvagten kl.14-15, ingen tog telefonen, så ringede til Frederikshavn i stedet for
- ovl. Nanna
- Ringede i stedet til bagvagt og fik svar
- Ringede flere gange flere dage i deres telefontid
- Opkald til endo bagvagt med fin rådgivning. Bagvagt angiver at telefonen ikke har køfunktion, så man har indtryk af at den ringer forgæves imens den er optaget
- Hæmatologisk bagvagt
- Gode råd
- Gode råd
- God kompetent rådgivning fra hæmatologisk bagvagt - trods opkald kl. 15.05

Skema: Audit af telefonisk rådgivning

Skema til registrering af telefonisk specialistrådgivning	
Modtager (Afdelingens navn)	: _____ _____
Afsender (dit navn / praksis)	: _____
Tidspunkt for opkald	d. _____ / _____ kl. _____
Blev opkaldet besvaret?	Ja: _____ Nej: _____
Hvis ja:	
Hvem besvarede opkaldet:	Læge: _____ spl.: _____ sekretær: _____
Afklarede svaret problemet tilfredsstillende?	I høj grad : _____ I nogen grad: _____ I mindre grad: _____ Slet ikke : _____
Bemærkninger:	

Skema: Audit af korrespondancemeddelelser

Skema til registrering af KM	
Modtager (Afdelingens navn / lokationsnummer) : _____ _____	
Afsender (dit navn / praksis) : _____	
KM afsendt til afdelingen	d. _____ / _____ 2021
Svar på KM modtaget?	Ja: _____ Nej: _____
Hvis nej:	
Rykker sendt?:	Ja: _____ Nej: _____
Hvis ja:	
Svar på KM modtaget:	d. _____ / _____ 2021
Rykker sendt før modtagelse af svar?:	Ja: _____ Nej: _____
Svar modtaget via:	KM: _____ Tlf.: _____ Papirbrev: _____
Hvis KM udløste anden handling, hvilken:	Epikrise modtaget : _____ Ambulant notat : _____ Indkaldelse af patient : _____ Andet : _____
Afklarede svaret problemet tilfredsstillende?	I høj grad : _____ I nogen grad: _____ I mindre grad: _____ Slet ikke : _____
Bemærkninger:	