



Almen praksis under COVID-19: Hurtig omstilling i almen praksis sikrede danskerne lægehjælp på video og telefon i starten af coronakrisen

Oktober 2020

Hovedbudskaber

- Antallet af konsultationer hos de praktiserende læger faldt med 74 pct. i ugen efter nedlukningen af Danmark.
- Antallet af telefon- og e-mailkonsultationer steg voldsomt i dagene lige efter nedlukningen.
- Antallet af konsultationer faldt mest i de midt- og nordjyske kommuner.
- I ugerne efter nedlukningen af Danmark steg antallet af videokonsultationer kraftigt og toppede i uge 14 med ca. 23,5 tusinde konsultationer.
- Det er særligt kommunerne i og omkring de store byer, hvor patienterne hurtigst og i størst omfang tog videokonsultation til sig.
- Omkring uge 20 – 8 uger efter nedlukningen - begyndte almen praksis at vende tilbage til en mere normal hverdag, hvor patienterne i stigende grad igen mødte fysisk op i klinikken.
- Erfaringerne viser, at lægerne via video og en længere telefonkonsultation kan hjælpe patienterne med mange problemstillinger, og dermed spare dem for en tur til lægen.

Lynhurtig omstilling i almen praksis

Den 27. februar 2020 blev den første dansker registreret med COVID-19, og blot to uger efter valgte statsminister Mette Frederiksen, den 11. marts, at lukke Danmark delvist ned. Allerede dagen efter var almen praksis omstillet til at arbejde på en hel ny måde for yderligere at begrænse smitten.

Dette indebar bl.a., at landets lidt over 3.300 praktiserende læger lukkede ned for alle ikke-akutte patienter, både for at beskytte patienterne for smitte og for at gøre klar til en mulig håndtering af et større udbrud af coronavirus i hele landet. Samtidig blev den åbne konsultation, hvor patienterne kan møde op uden forudgående tid, midlertidigt afskaffet.

Kristianiagade 12
DK-2100 København Ø

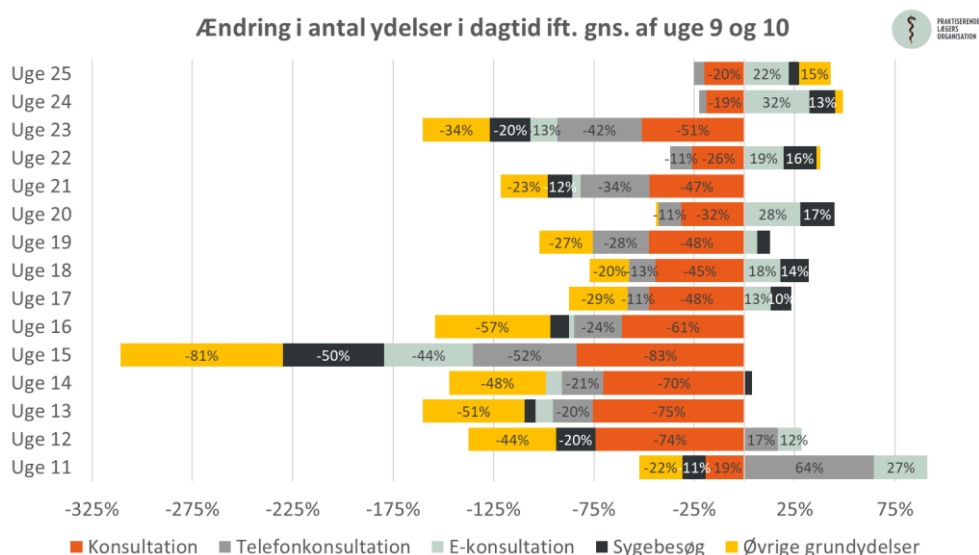
Tlf.: +45 3544 8477
E-mail: plo@DADL.DK
www.plo.dk

To dage efter nedlukningen indgik RLTN og PLO en midlertidig aftale om brug af videokonsultation i almen praksis. Denne aftale gjorde det muligt for patienterne at se deres praktiserende læge via video i stedet for ved fysisk fremmøde.

Parterne indgik i den efterfølgende tid endnu en række midlertidige aftaler, så man kunne udnytte kapaciteten i almen praksis mest optimalt, herunder en længere telefonisk konsultation, som erstatter et fysisk fremmøde, samt en udvidelse af hvilke ydelser, der kan udføres telefonisk eller på video fx årskontroller, abortstøttesamtaler, samtalerterapi og socialmedicinsk samarbejde.

Stort fald i antal konsultationer i almen praksis efter nedlukning

Efter at Danmark lukkede ned i midten af uge 11, skete der et stort fald i antallet af konsultationer i almen praksis. Sammenligner man med gennemsnittet af uge 9 og 10, så faldt antallet af konsultationer med 19 pct. i uge 11 og 74 pct. i uge 12. Antallet af telefonkonsultationer steg derimod kraftigt i uge 11 med 64 pct. og 17 pct. i uge 12. Antallet af e-mailkonsultationer steg ligeledes.



Kilde: Ydelsesregisteret. Note: Data for udbuds- og regionsklinikker er ikke medtaget. Der er helligdage i følgende uger: 15, 16, 19, 21 og 23. Det præcise antal konsultationer (0101) vides ikke. Det er antaget at fordelingen af 1002 som er tilknyttet 0101 svarer til fordelingen af 0101 ift. det samlede antal ydelser, som ydelseskoden 1002 kan tilknyttes.

Grunden til, at antallet af telefonkonsultationer og e-mailkonsultationer steg så kraftigt lige efter nedlukningen, skyldtes, at de fleste patienter ikke længere måtte møde op i klinikken, og derfor var nødsaget til at kontakte deres læge via telefon eller e-mail. En forklaring på, at særligt telefonkonsultationer steg i uge 11 kunne være, at mange bekymrede patienter ringede til klinikken med henblik på sundhedsfaglig rådgivning i forhold til corona.

I perioden frem til uge 19 ses et kraftigt fald i antallet af konsultationer, faldet ligger på mere end 45 pct. i alle ugerne, mens der ses mindre fald i antallet af grundydelse. For både sygebesøg og e-konsultationer ses der, bortset fra ugerne med helligdage, en stigning i antallet fra uge 17 og frem.

Påsken faldt i år i uge 15 og 16, hvorfor ændringen i antal ydelser er mere markant i netop disse uger. Derudover var der helligdage i uge 19, 21 og 23, hvilket ligeledes bidrager til en større negativ ændring i antal ydelser.

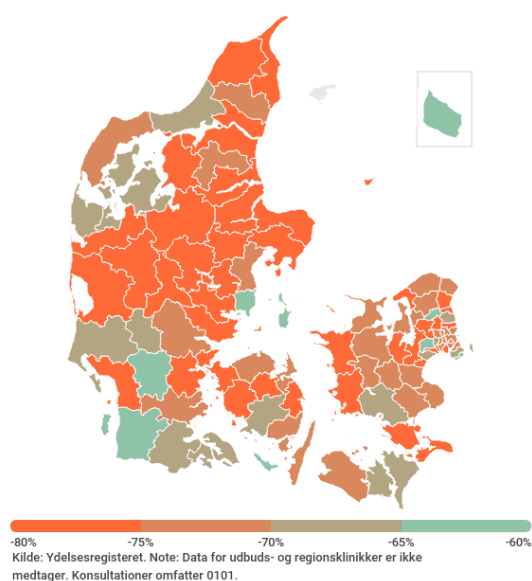
Omkring uge 20 begyndte ydelsesmønsteret stille og roligt at ligne det, vi kender fra tiden før corona, dog med ca. en femtedel færre konsultationer, end før corona. Hverdagen i almen praksis er således begyndt at ligne tiden før corona, hvor patienter igen møder op i klinikken.

Midtjyderne blev væk fra lægen

På kommuneniveau er det særligt i de midtjyske klinikker samt en del af de nordjyske klinikker, at antallet af fysiske konsultationer faldt mest lige efter nedlukningen. På Fyn og i nogle af kommunerne vest for København faldt antallet af konsultationer ligeledes meget.

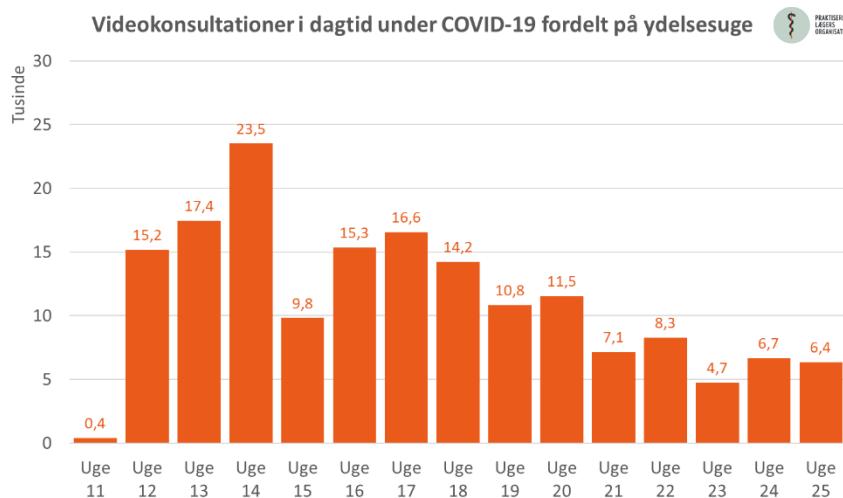
Kommunerne i Sydjylland og en del i Region Sjælland oplevede et mindre fald i konsultationer på trods af nedlukningen. Antallet af konsultationer faldt også mindre i flere ø-kommuner, herunder Guldborgssund, Samsø, Ærø og Bornholm. Til sidst i analysen er faldet i antal konsultationer for uge 12 anført for de enkelte kommuner.

Ændring i antal konsultationer i uge 12 ift. gns. af uge 9 og 10



Videokonsultationer vinder frem

Den hurtige omstilling i klinikkerne betød, at allerede i slutningen af uge 11 kunne de første praktiserende læger begynde at se deres patienter via video, men da de fleste læger skulle investere i udstyr for at kunne gennemføre videokonsultationer, ses der først en reel stigning i brugen af video i uge 12. Videokonsultationen erstatter de konsultationer, der inden corona ville være blevet gennemført ved fysisk



Kilde: Ydelsesregisteret. Note: Data for udbuds- og regionsklinikker er ikke medtaget. Der er helligdage i følgende uger: 15, 16, 19, 21 og uge 23. Videokonsultationer omfatter både ydelse 4436 og alle ydelser hvor ydelseskode 1003 er tilknyttet. Fordi data er trukket på ydelsesdato kan antallet af videokonsultationer godt risikere at stige ved næste datoopdatering.

fremmøde eller sygebesøg. Ud over de videokonsultationer, som erstatter de almindelige konsultationer, indgår også de andre konsultationsformer, som, senere hen blev aftalt, kunne udføres på video, i data.

I uge 12, 13 og 14 var coronakrisen på sit højeste, og store dele af det danske samfund var lukket ned. Patienterne havde dog stadig behov for at komme i kontakt med deres praktiserende læge, og PLO arbejdede derfor hurtigt for at få en videokonsultationsløsning klar. I starten af uge 13, kun 7 hverdage efter aftalen om videokonsultation var indgået, blev det muligt for lægerne at tilbyde deres patienter en nem og sikker adgang via appen "Min Læge". Efter denne lancering steg antallet af videokonsultationer yderligere, og toppede i uge 14 med ca. 23,5 tusinde konsultationer.

En undersøgelse fra Danske Patienter¹ viser, at langt de fleste patienter, som inden for de sidste seks måneder har været i digital kontakt med sundhedsvæsenet mener, at fordelene overskygger ulemperne. Det er især den digitale kontakt med de praktiserende læger, som patienterne ønsker mere af, hvilket kan være et udtryk for, at patienterne er tilfredse med den nye videokonsultationsløsning.

"Patienterne udtrykker generelt tilfredshed med ikke at skulle bekymre sig om at få COVID-19 smitte i venteværelset. Som en sidegevinst udtrykker de også, at de /deres pårørende slipper for at tage fri fra job samt for bøvl med transport og parkering hos os." Annette Houmand, praktiserende læge

Hos lægerne Houmand og Grundsøe i Slagelse Kommune, en kommune, der i foråret var hårdt ramt af mange coronasmittede, er det et billede, de kan genkende:

"Patienterne har taget rigtig godt imod den nye konsultationsform, og de fleste udviser stor forståelse for forholdene og efterspørger videokonsultationer, når de først har prøvet det. Ældre patienter kommer også på. Hvis ikke de selv kan håndtere teknikken hjælper deres børn eller børnebørn dem med det," fortæller praktiserende læge Annette Houmand og fortsætter:

"Patienterne udtrykker generelt tilfredshed med ikke at skulle bekymre sig om at få COVID-19 smitte i venteværelset. Som en sidegevinst udtrykker de også at de /deres pårørende slipper for at tage fri fra job samt for bøvl med transport og parkering hos os."

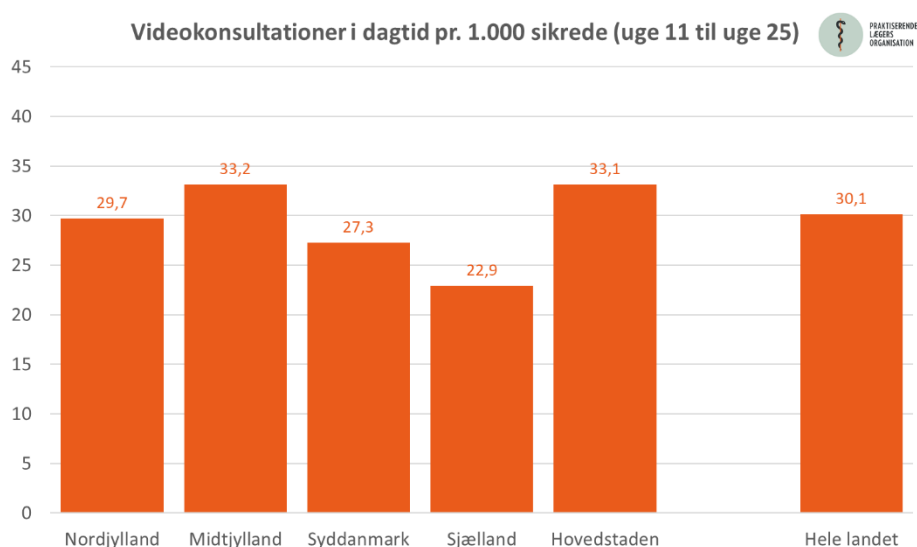
¹ https://danskepatienter.dk/files/media/Publikationer%20-%20Egne/A_Danske%20Patienter/B_Indspil_cases_unders%C3%B8gelser/digital_kontakt.pdf

Annette Houmand fortæller også, at de efterfølgende har oplevet, at flere af deres nye patienter aktivt har valgt deres klinik til, pga. muligheden for videokonsultation hos dem.

Videokonsultationer topper i Region Midtjylland og Region Hovedstaden

Når det kommer til brugen af videokonsultationer, topper Region Midtjylland og Region Hovedstaden. I de to regioner er der i perioden lavet 33 videokonsultationer pr. 1.000 sikrede mod et landsgennemsnit på 30.

Region Sjælland er derimod den region, som har lavet færrest videokonsultationer med 23 konsultationer pr. 1.000 sikrede. I Region Nordjylland og Region Syddanmark ligger antallet på henholdsvis 30 og 27 videokonsultationer pr. 1.000 sikrede.



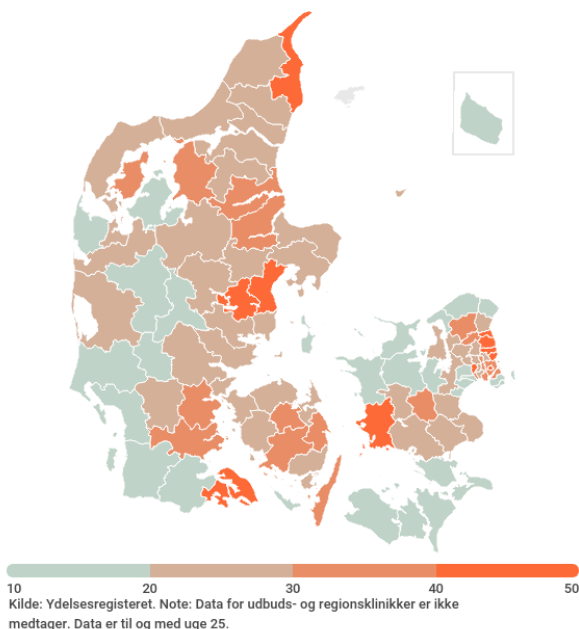
Kilde: Ydelsesregisteret. Note: Data for udbuds- og regionsklinikker er ikke medtaget. Videokonsultationer omfatter både ydelse 4436 og alle grundydelse hvor ydelseskoden 1003 er tilknyttet.

Kommunerne omkring de store byer bruger videokonsultationer mest

På kommuneniveau er det særligt kommunerne i og omkring de store byer, hvor patienterne hurtigst og i størst omfang tog videokonsultation til sig. At brugen af videokonsultationer er høj i netop disse områder, kan skyldes, at der her er flere yngre mennesker, som teknologisk har haft lettere ved at omstille sig til den nye konsultationsform.

Flere kommuner i udkanten af Danmark bruger derimod videokonsultationer mindst. Det gælder både flere af de danske ø-kommuner, herunder Lolland og Guldborgssund, samt kommunerne i Nordvestsjælland. Endelig kommunikerer mange kommuner i Syd- og Vestjylland også kun lidt via video. Til sidst i analysen er antal videokonsultationer pr. 1.000 sikrede anført for de enkelte kommuner.

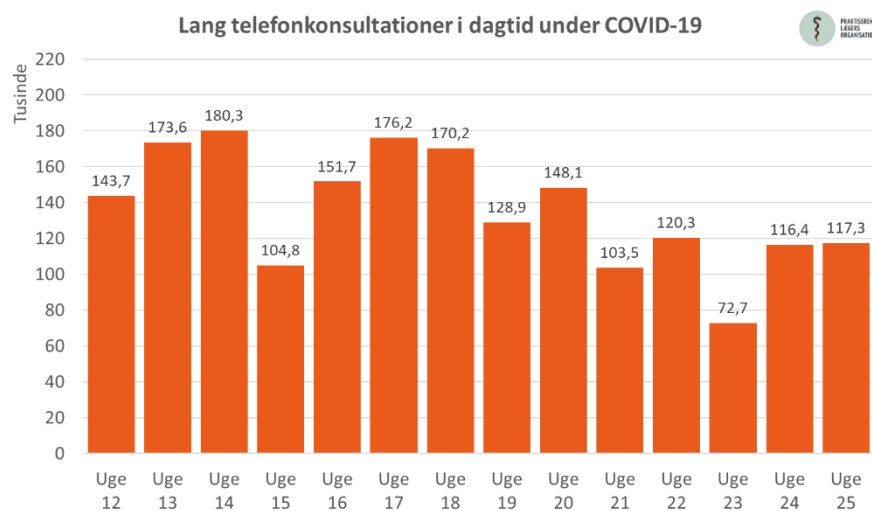
Videokonsultationer pr. 1.000 sikrede



Telefonkonsultationer kan også i fremtiden erstatte en del fysiske konsultationer

En del af det store fald i antal konsultationer erstattes også af en ny aftale om lang telefonkonsultation, som trådte i kraft i starten af uge 12. Denne lange telefonkonsultation, som erstatter et fysisk fremmøde, kan kun gennemføres, hvis den praktiserende læge vurderer, at gennemførelsen giver

faglig mening. Dette betyder, at de telefonsamtaler, som har et indhold og omfang, som en sædvanlig telefonkonsultation fortsat er en almindelig telefonkonsultation. Ud over den lange telefonkonsultation, som erstatter en almindelig konsultation, blev der i perioden også indgået aftaler om yderligere



Kilde: Ydelsesregisteret. Note: Data for udbuds- og regionsklinikker er ikke medtaget. Der er helligdage i følgende uger: 15, 16, 19, 21 og uge 23. Den lange telefonkonsultation omfatter alle ydelser hvor ydelseskoden 1002 er tilknyttet. Fordi data er trukket på ydelsesdato kan antallet af lange telefonkonsultationer godt risikere at stige ved næste dataopdatering.

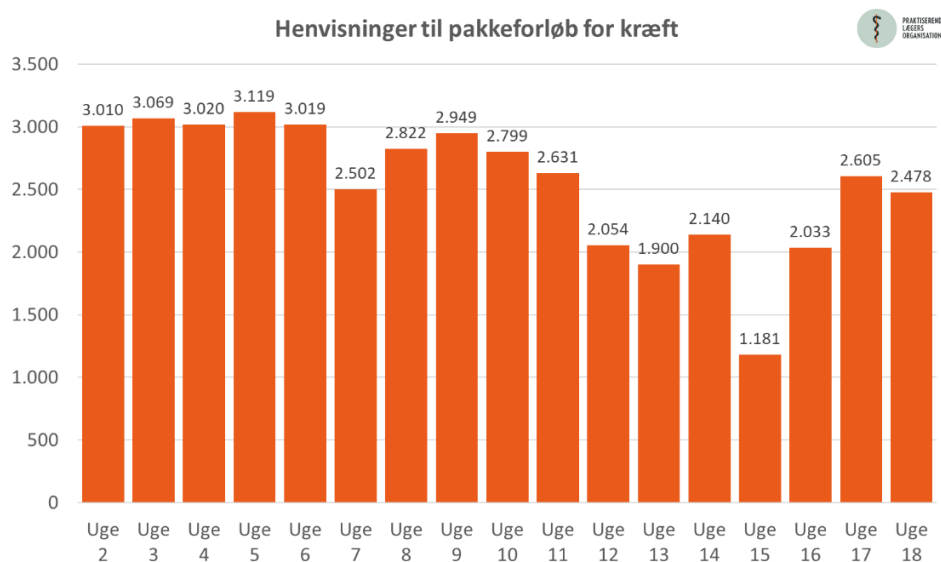
ydelse, som kan udføres via telefonen. Disse indgår også i data som en lang telefonkonsultation.

Antallet af lange telefonkonsultationer steg fra uge 12 og frem til uge 14, hvor udviklingen toppede med ca. 180,3 tusinde telefonkonsultationer. I takt med at almen praksis går mod en mere normal hverdag omkring uge 20, begyndte brugen af de lange telefonkonsultationer stille og roligt at aftage, og lå på omkring 120 tusinde pr. uge.

Telefon- og videokonsultationer kan ikke erstatte det fysiske møde i alle situationer

Både den komplekse og længerevarende telefonkonsultation og videokonsultationen er et godt supplement også fremover. Det er en stor gevinst for patienterne; det øger deres tilgængelighed til lægen, da det ikke altid er nødvendigt at bruge tid på transport, men kontakten i stedet kan passes ind i arbejds- og hverdagen.

Selvom telefon- og videokonsultation i mange situationer har vist sig at være et godt alternativ til fysisk fremmøde, kan det ikke bruges til alt. Antallet af henvisninger til kræftpakker faldt fx drastisk i starten af coronaepidemien. Dette skyldtes formentlig dels en blanding af, at patienterne i mindre omfang henvendte sig til egen læge, og dels at mistanke om kræft og blodpropper lettere fanges i en fysisk konsultation, hvor lægen har det fulde billede af patienten, og hvor patienten i højere grad får nævnt alle småsymptomer. Samtidig kan det tænkes, at der også er en social slagside, hvor især de ressourcerstærke har lettere ved at tage nye platforme til sig.



Kilde: Rapport fra Sundhedsministeriet: COVID-19: Monitorering af aktivitet i sundhedsvæsenet.



Bilag 1. Ændring i antal konsultationer (0101) i uge 12 ift. gns. af uge 9 og 10

Kommune	Ændring i pct.	Kommune	Ændring i pct.
Holstebro	-85,2%	Brønderslev-Dronninglund	-74,5%
Egedal	-85,2%	Holbæk	-74,5%
Hvidovre	-82,4%	Vejle	-74,4%
Solrød	-81,5%	Kerteminde	-74,3%
Assens	-80,8%	Herlev	-74,2%
Lyngby-Taarbæk	-80,7%	Frederiksberg	-73,6%
Nyborg	-80,0%	Aarhus	-73,4%
Frederikshavn	-79,9%	Gribskov	-73,3%
Middelfart	-79,7%	Haderslev	-73,2%
Skanderborg	-79,6%	Faxe	-73,2%
Ishøj	-79,5%	Stevens	-73,1%
Roskilde	-79,4%	Københavns	-73,0%
Norrdjurs	-79,3%	Gentofte	-73,0%
Lejre	-79,0%	Brøndby	-72,5%
Herning	-79,0%	Thisted	-72,4%
Horsens	-78,4%	Køge	-71,9%
Hedensted	-78,0%	Ringsted	-71,9%
Ringkøbing-Skjern	-77,9%	Odsherred	-71,5%
Halsnæs	-77,8%	Nordfyns	-71,2%
Slagelse	-77,8%	Helsingør	-70,9%
Silkeborg	-77,4%	Ballerup	-70,8%
Favrskov	-77,1%	Gladsaxe	-70,6%
Esbjerg	-77,1%	Jammerbugt	-70,3%
Syddjurs	-77,0%	Morsø	-70,2%
Kolding	-77,0%	Næstved	-70,1%
Hjørring	-76,9%	Struer	-70,1%
Ikast-Brande	-76,7%	Skive	-69,7%
Vallensbæk	-76,6%	Faaborg-Midtfyn	-68,7%
Furesø	-76,3%	Greve	-68,6%
Randers	-76,3%	Varde	-68,6%
Aalborg	-76,3%	Aabenraa	-68,1%
Viborg	-76,1%	Lemvig	-68,1%
Kalundborg	-76,0%	Tårnby	-67,5%
Vordingborg	-76,0%	Albertslund	-67,5%
Mariagerfjord	-76,0%	Fanø	-66,9%
Vesthimmerland	-76,0%	Sønderborg	-66,4%
Odense	-76,0%	Billund	-66,3%
Hørsholm	-75,8%	Guldborgsund	-65,9%
Fredensborg	-75,7%	Rudersdal	-65,9%
Fredericia	-75,5%	Høje-Taastrup	-65,2%
Glostrup	-75,4%	Allerød	-65,1%
Rødovre	-75,4%	Tønder	-64,5%
Svendborg	-75,4%	Vejen	-64,3%
Langeland	-75,3%	Dragør	-64,2%
Lolland	-75,3%	Odder	-60,8%
Sorø	-75,3%	Bornholms	-58,4%
Frederikssund	-75,3%	Samsø	-51,1%
Hillerød	-74,8%	Ærø	-46,0%
Rebild	-74,5%	Læsø	*

* Ingen PLO-læger.

Bilag 2. Videokonsultationer pr. 1.000 sikrede

Kommune	Videokonsultationer	Kommune	Videokonsultationer
Hørsholm	69,9	Hedensted	23,8
Slagelse	57,5	Sorø	23,6
Albertslund	55,9	Nordfyns	23,4
Aarhus	52,4	Vejen	23,4
Gentofte	51,0	Svendborg	23,1
Skanderborg	47,4	Holstebro	23,0
Rudersdal	43,2	Norddjurs	22,9
Frederikshavn	42,4	Fredericia	22,7
Frederiksberg	42,4	Assens	21,8
Lyngby-Taarbæk	42,3	Viborg	21,8
Sønderborg	40,1	Glostrup	21,8
Morsø	39,5	Syddjurs	21,8
Haderslev	39,2	Frederikssund	21,7
Vesthimmerland	38,9	Brønderslev-Dronninglund	21,5
Odense	38,2	Ringkøbing-Skjern	21,3
Københavns	38,1	Brøndby	21,2
Randers	36,9	Roskilde	20,8
Mariagerfjord	36,8	Middelfart	20,8
Herlev	36,0	Jammerbugt	20,4
Vallensbæk	35,3	Greve	19,9
Ringsted	35,0	Vordingborg	19,5
Hvidovre	34,5	Herning	19,2
Langeland	33,5	Ishøj	18,8
Kolding	33,1	Helsingør	17,5
Allerød	33,0	Skive	17,4
Hillerød	32,9	Halsnæs	17,0
Nyborg	32,2	Høje-Taastrup	17,0
Faaborg-Midtfyn	31,1	Solrød	16,9
Rødovre	30,3	Esbjerg	16,8
Vejle	29,9	Gribskov	16,6
Horsens	29,8	Aabenraa	16,3
Struer	29,6	Tårnby	14,5
Silkeborg	29,4	Bornholms	14,4
Odder	29,3	Lejre	14,1
Rebild	28,9	Guldborgsund	13,2
Fredensborg	28,4	Dragør	12,7
Gladsaxe	28,4	Ikast-Brande	12,7
Hjørring	27,7	Kalundborg	11,3
Køge	27,4	Varde	10,7
Aalborg	26,9	Holbæk	10,4
Ballerup	26,6	Fanø	10,3
Furesø	26,2	Lolland	9,5
Egedal	25,8	Lemvig	8,7
Faxe	25,6	Billund	8,1
Thisted	24,9	Tønder	8,0
Næstved	24,7	Odsherred	7,7
Kerteminde	24,5	Ærø	3,3
Stevns	24,5	Samsø	1,7
Favrskov	24,4	Læsø	*

* Ingen PLO-læger.

Note: Data er fra uge 11 til og med uge 25.