



Berhida Város Polgármestere
8181. Berhida, Veszprémi u. 1-3.
Tel.:88/585-620, e-mail: polgarmester@berhida.hu

Szám: B/ 166-30/2020.

Berhida Város Polgármesterének

50/2020. (IV.30.) számú határozata
Várpalota Központi Orvosi Ügyelet 2019. évi működéséről

Berhida Város Polgármestere a Veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 40/2020. (III.11.) Korm. rendelet, valamint a Katasztrófavédelemről szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdése alapján az alábbi döntést hozta:

1. Az Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft. által a Várpalota Központi Orvosi Ügyelet 2019. évi működéséről készített beszámolóját tudomásul veszi.

2. A döntésről Várpalota Kistérség Többcélú Társulását értesíteni kell.

Határidő: 2020. május 8.

Felelős: Pergő Margit polgármester
Peresztegi Lászlóné aljegyző
Szabó Nikolett koordinációs és humánpolitikai ügyintéző

Berhida, 2020. április 30.





**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

**IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiugyeletkht.hu**

**BESZÁMOLÓ VÁRPALOTA KÖZPONTI ORVOSI ÜGYELET
2019. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL**

1. Az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. rövid bemutatása

Társaságunk – illetve annak jogelődje – 1999-ben kezdte meg tevékenységét, és immáron 20 éve végzi a központi orvosi ügyeleti feladatellátást.

Az önkormányzatok részére az Önkormányzati Törvényben foglaltak szerinti feladatok átvállalásával biztonságot, és stabil tervezhető működést, a lakosság részére folyamatos betegellátást, szakmai biztonságot nyújtunk.

Az évtizedekre visszanyúló megbízható működés, stabilitás révén egészségügyi szolgáltatóként mára országos szinten is jegyzetté váltunk.

A kezdetben egy központtal működő, 15.000 lakost ellátó kis ügyeleti Kht-ból mára az ország 9 megyéjében és a fővárosban is működő, 35 alapellátási ügyeleti központtal bíró, több mint 1.500.000 lakost ellátó egészségügyi szolgáltató vált, mely stabilan a három legnagyobb ilyen profilú honi vállalat közé tartozik.

Működésünk alapelvei: a szakmai és emberi korrektség, a minőség iránti elkötelezettség, az innováció és nem utolsó sorban a pénzügyi fegyelem. Ezen alapelvek megtartása a gyakorlatban is megmutatta működőképességét, relevanciáját, a fejlődést meghatározó szerepét.

Kiemelendő, hogy a változatlan finanszírozás, és emelkedő költségek ellenére Közreműködőink részére határidőben teljesítjük a havi ügyeleti díjak kifizetését. Ez a pénzügyi fegyelem az egyik alapja partnereink elégedettségének, valamint megbízhatóságunk, szakmai megalapozottságunk, továbbá kiterjedt humán erőforrás bázisunk, mely lehetővé teszi, hogy társaságunk megfelelő humán erőforrás utánpótlással tudja biztosítani a megfelelő szakmai színvonalú ellátást.

Alapellátási tevékenységünk mellett kórházi ügyeleti szolgáltatás, illetve sürgősségi betegellátó osztály szervezését is biztosítjuk, továbbá szakdolgozói szolgáltatás nyújtás szintjén is jelen vagyunk fekvőbeteg ellátó kórházban. Jelenleg több mint 440 orvost és közel 900 szakdolgozót foglalkoztatunk.



ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiujeletkht.hu

Társaságunk két Egyetem, a budapesti Semmelweis Egyetem Családorvosi Tanszékének és a Debreceni Egyetem Családorvosi Tanszékének is akkreditált képzőhelye.

2. Együttműködés az Országos Mentőszolgálattal, saját diszpécser szolgálat

Az ügyeleti betegellátás szakmai színvonalának javítása és az egyébként kis számban jelentkező betegpanaszok további csökkentésének céljából központi ügyeleteinken 2016. december 1-től saját diszpécserszolgálatot üzemeltetünk, mely szoros szakmai kapcsolatban áll az OMSZ irányítócsoportjaival.

A rendszer lényege, hogy a telefonos megkereséseket jelenleg már a központi diszpécserszolgálat fogadja, de az Országos Mentőszolgálat területileg illetékes Irányítócsoportjához érkező ügyeleti megkeresések is átadásra kerülnek az ügyeletet ellátó teamnek.

Diszpécserszolgálatunk központja Debrecenben található, de a központon kívül bármely telephelyen levő szakképzett kolléga be tud kapcsolódni a feladatellátásba. Így párhuzamosan több szakképzett mentőtiszt kolléga fogadja a lakossági hívásokat, illetve a mentőszolgálat irányítócsoportjainak megkeresését.

A beérkező hívásokat az Országos Mentőszolgálatnál is használt kikérdezési protokollnak megfelelően felvesszük, majd a beteg érdekeit szem előtt tartva a következő intézkedések történhetnek.

- szakmai szabályai szerint tanácsadás, majd ismételt konzultáció, hogy a beteg állapotában történt-e valamilyen változás, szükség esetén orvos-beteg konferenciabeszélgetés.
- Mentési feladat: olyan kritikus egészségi állapot, amikor a beteg azonnali beavatkozást igényel. Ezen esetek a jogszabályok értelmében mentésnek minősülnek, melyet az Országos Mentőszolgálat lát el. Az OMSZ kapacitásbeli problémája esetén az ügyelet megkezdi az azonnali kivonulást.
- 2 órás feladat: a beteg közvetlen életveszélyben nincs, de orvosi beavatkozásra, illetve gyógyszerelésre van



**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiuigyeltkht.hu

szükség. A betegforgalom függvényében legkésőbb 2 órán belül a betegvizsgálatot meg kell kezdeni.

- 4 órán belüli feladat: halottszemle, injekciók beadása

A fentieknek köszönhetően lehetőségük van arra, hogy az eset ellátására a leginkább megfelelő egység vonuljon ki. Ez lehet a megfelelő szintű mentőegység riasztása, a feladat ügyeletnek történő átadása megfelelő időjelzéssel (azonnali, 2 órán belüli, 4 órán belüli), illetve lehetőség van a diszpécser személyes vagy az ügyeletes orvos bevonásával történő telefonos tanácsadásra vagy a beteg ügyeleti rendelőbe történő irányítására egyaránt, de rendkívüli esetekben a különböző szolgáltatók kapacitásának egy esethez történő összevonására is, amennyiben a rendelkezésre álló adatok alapján erre szükség lehet.

2019. év során bevezetésre került, hogy az egyszerűbb, tanácsadással zárult eseteket a diszpécserközpont visszahívja, ha a panaszos nem jelez vissza az állapotáról. Ez hosszabb távon minimalizálhatja a betegpanaszokat, és növeli az elégedettséget.

Elmondhatjuk, hogy a mentőszolgálat munkatársaival nagyon jó munka kapcsolatot ápolunk, mely a kölcsönös, egymás munkájának a segítésében, illetve a folyamatos, zavartalan, magas szakmai színvonalú sürgősségi betegellátásban nyilvánul meg. Többéves diszpécser-szolgálati tapasztalatunk alapján megállapíthatjuk, hogy a panasz esetek száma jelentős mértékben csökkent, az ügyeleteink irányítása, „mozgása” összeszedettebbé és átláthatóbbá vált, a betegek biztonságérzete növekedett, illetve a betegellátás színvonala javult.

3. Várpalota telephely bemutatása

Társaságunk Várpalota és szomszédos településeinek ügyeleti ellátását 2019. február 01. napjától biztosítja. Az ügyeleti központ területileg Várpalotát, Berhidát, Pétfürdőt, Ösküt, Ősit, Tést és Jásdot látja el. Az ügyeletben felnőtt és gyermekkorú betegek ellátása egyaránt megtörténik. A központi ügyeleti rendelő Várpalota, Felsőinkám 1. szám alatt található. Az ügyeletben jelentkező tipikus sürgősségi esetek intézeti ellátására a legtöbb esetben a veszprémi Csolnoky Ferenc Kórházban van lehetőség.

Az ügyeleti ellátás célja és feladata *az érintett lakosság háziorvosi rendelés és rendelkezésre állási időn kívül történő, alapellátási szintű sürgősségi ellátása az adott területet ellátó mentőszolgálattal együttműködve.*



ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiuigyeltkht.hu

A betegek ellátása ügyeleti rendelőben, lakáson illetve feltalálási helyen történik. Ez havonta átlagosan – az ünnepnapokat is figyelembe véve - 576 órányi ellátás biztosítását feltételezi Társaságunk részéről. Ezen időszakban kell folyamatosan és cselekvő- illetve működőképesen rendelkezésre állnia, 1 fő orvosnak, 1 fő mentőtiszt, 1 fő ápolónak és 1 fő gépkocsivezetőnek (aki a legtöbb esetben szintén rendelkezik ápolói végzettséggel), valamint az ügyeleti gépjárműnek, az összes orvosi felszerelésnek és anyagnak, az informatikai és telekommunikációs rendszereknek.

Társaságunk az ügyeleti feladatellátásra olyan szakembereket biztosít, akik a háziorvosi, házi gyermekorvosi és fogorvosi tevékenységről szóló 4/2000 (II.25.) EüM rendeletben rögzített szakképesítéssel rendelkeznek. Az elmúlt években valamennyi telephelyünkön éreztette hatását az orvosi ügyelet alulfinanszírozottsága miatt kialakuló humán erőforrás hiány.

Az egészségügyi szektorban jelenleg is észlelhető humán erőforrás hiány országos szinten érezteti a hatását, ám Társaságunk a rendszerének, humán erőforrás bázisának köszönhetően biztosította egész évben az ügyeleti szolgáltatást, mely miatt köszönet jár minden egyes egészségügyi dolgozónak.

Természetesen mindennaposak a nem várt helyzetek, ám ezek a háttérrel jelentő HR igazgató irányításával megoldásra kerülnek.

Ezen a ponton szeretnénk kiemelni azt a tényt, hogy az országban egyszerre több telephelyen való működés, napi szinten kiemelkedően sok szakember jelenlétét igényli, így bármilyen fennakadás elhárítása sokkal könnyebb, mint egy egyközpontú kisebb cégnek. A vis maior helyzetek kezelését segíti a központi irányítás is.

A 60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendeletben előírt működési minimumfeltételeken túl, Társaságunk valamennyi központi orvosi ügyelete esetében pluszforrásokat biztosít (eszközök és gyógyszerek), melyek használatát nem korlátozza, így a magas szakmai színvonalú ellátást tesz lehetővé a Közreműködő orvosok számára.

4. Háziorvosi ügyelet általános bemutatása és feladatai

A beszámolóban vizsgált időszak betegforgalmi adatai vonatkozásában Várpalota Központi Orvosi Ügyeleti telephely kapcsán egyértelműen elmondhatjuk, hogy a betegforgalom az országos átlaghoz viszonyítva folyamatosan magas (azaz minden hónapban, függetlenül az infektációs időszakoktól).



**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiugyeletkht.hu

Az alábbiakban kívánjuk részletezni, hogy az alapellátási orvosi ügyelet milyen célt szolgál:

A háziorvosi ügyelet célja a sürgős egészségügyi beavatkozást igénylő esetek és súlyos megbetegedések elsődleges ellátásának biztosítása. Az orvosi ügyelet feladata, hogy a háziorvosok munkaidején túl, illetve hétvégén és ünnepnapokon biztosítsa az alkalomszerű és azonnali sürgősségi beavatkozásokat. Az orvosi ügyeletek NEM helyettesítik a háziorvosi rendelést, hanem alapvetően a háziorvosi rendelési és rendelkezésre állási időn kívüli időszakára biztosítják az alapellátási szintű sürgősségi ellátást!

Az orvosi ügyeletek nem a háziorvosi rendelési idő meghosszabbításaként funkcionálnának, hanem az akután jelentkező, sürgősségi esetek ellátásának érdekében működtetik azokat.

Orvosi Ügyeleti ellátás igénybevételének esetei:

- az ügyelet igénybevétele során lehetőség van ambuláns, illetve területi ellátásra is.
- területi ellátásra akkor riasztható az orvosi ügyelet, ha a beteg - állapota miatt - nem képes az ügyeleten megjelenni
- háziorvosi rendelési idő után hirtelen fellépő tünetek, heveny fájdalom jelentkezése esetén;
- háziorvosi rendelési idő után sürgősségi ellátást igénylő kórképek fennállása esetén;
- hétvégén, háziorvos által felírt injekció beadása miatt;
- az ügyeleti ellátást igénybe vevő lakosok személyesen, a rendelőben ellátásra kerülnek, vagy akadályozottság esetén az orvosi ügyelet kivonul a beteg lakására;

Sajnálatos módon a várpalotai orvosi ügyelet ellátási területéhez tartozó lakosság nagy része nincs tisztában azzal, hogy milyen esetekben kell elsődlegesen az ügyelethez fordulni és milyen esetekben kell háziorvoshoz fordulni. A betegforgalmi adatokat megvizsgálva számos esetben a lakosok az alábbi panaszokkal fordulnak az orvosi ügyelethez:

Felnőtt orvosi ügyeletben:

- „megfájdult a torkom, lázas vagyok”



ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvoslugyeletkht.hu

- „házi orvos nem fogadott/két hetes terminust adott/helyettesítés volt/későn értem oda/házi orvos délelőtt – délután rendel, munkám miatt nem tudtam abban az időben megjelenni”
- „éjszaka voltam, rosszul éreztem magam, emiatt a házi orvos rendelési idejében pihentem, azaz rendelési ideje alatt nem értem oda a házi orvosomhoz”
- „hasmenésem volt, nem tudtam munkába menni, csak egy igazolást kérek, a házi orvos e nélkül nem vesz fel táppénzre”
- „csak antibiotikum miatt jöttem, a házi orvos mindig ad, ha fáj a torkom”

Gyermek orvosi ügyeletben:

Hétköznap:

- „a gyereket hazaküldték, vagy szóltak az iskolából/óvodából, hogy a gyerek lázas, hasmenése van, hányt, torkát/fülét fájlalja”
- az orvost rendelési idejében nem találtuk/nem fogadott/fogadott, de nem vizsgált meg normálisan

Hétfőn:

- a hétköznap során említett panaszok miatt péntek délutántól vasárnap estig szinte non-stop **házi orvosi ellátási rendszert helyettesítő rendelés** zajlik sokszor több napos panaszokkal.

Fentiek okán egyértelműen megállapítható az a tény, hogy a sürgős ellátások kezelésére szolgáló ügyeleti rendszer a tényleges funkcióját a lakosok KÉNYELMI igénybevétele miatt **nem kizárólagosan tudja** ellátni, azaz kapacitásait csak a sürgős esetekre biztosítani, hanem egy nagyrészt meghosszabbított, kiterjesztett házi orvosi rendelés zajlik.

Természetesen azon lakosok is ellátásra kerülnek, akik régóta fennálló panaszaikkal fordulnak az orvosi ügyelethez, azonban előfordulhat, hogy ezzel egy valóban indokolt, sürgős ellátást igénylő eset ellátását késleltetik. A rendszer azonban ebben a felállásban hosszú időre vetítve tarthatatlan.

Társaságunk felmérést végzett arra vonatkozóan, hogy az ügyeleti szolgáltatást igénybe vevők közül milyen arányban jelentek meg indokoltan a betegek a központi orvosi ügyeleten. Az elsődleges vizsgálat alapján megállapítható, hogy jelentősen magas számban jelentkeztek olyan egészségügyi problémákkal, melyek ellátása házi orvosi feladatkörbe tartoznak.



**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiujeletkht.hu

5. Az ellátott terület és a 2019. év betegforgalmi adatai

A 2019. évi ügyeleti betegforgalmi adatokat a következő táblázat mutatja be:

Ügyeleti betegforgalom 2019.02.01.-2019.12.31., Várpalota ügyeleti központ

	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.	összesen
Várpalota	334	322	341	250	369	289	270	252	226	221	333	3207
Berhida	59	55	50	35	67	54	36	35	36	35	64	526
Jásd	4	3	3	2	5	6	8	2	1	1	1	36
Ósi	17	17	28	23	36	22	16	27	21	15	29	251
Öskü	17	11	16	9	10	13	16	12	11	9	23	147
Pétfürdő	68	52	49	43	55	38	52	37	51	33	62	540
Tés	5	5	3	7	7	6	4	1	6	2	4	50
Egyéb:	29	47	25	24	38	36	33	29	29	22	34	346
Összesen	533	512	515	393	587	464	435	395	381	338	550	5103

A várpalotai ügyeleti központ 2019-ben összesen 5103 beteget látott el. Az ügyeleti forgalom az év folyamán némi ingadozást mutatott: a téli és tavaszi hónapokban intenzitásnövekedés volt észlelhető.

A vizsgált időszak ellátási dokumentációjából egyértelműen megállapítható, hogy az ügyeletre érkező beteghívások 90%-a indokolatlan, a hívások során jelzett panaszokkal a beteg ráérne a másnapi háziorvosi rendelésen megjelenni. Továbbá elmondható, hogy a kiadott feladatok között is előfordult indokolatlan hívás 30-40% körüli arányban.

Vizsgált időszak	Beérkező hívások összesen	Kivonulások száma
2019. február	155	69
2019. március	120	50
2019. április	104	55
2019. május	81	31
2019. június	99	41
2019. július	61	37
2019. augusztus	55	29
2019. szeptember	80	38
2019. október	91	42
2019. november	54	21
2020. december	104	39

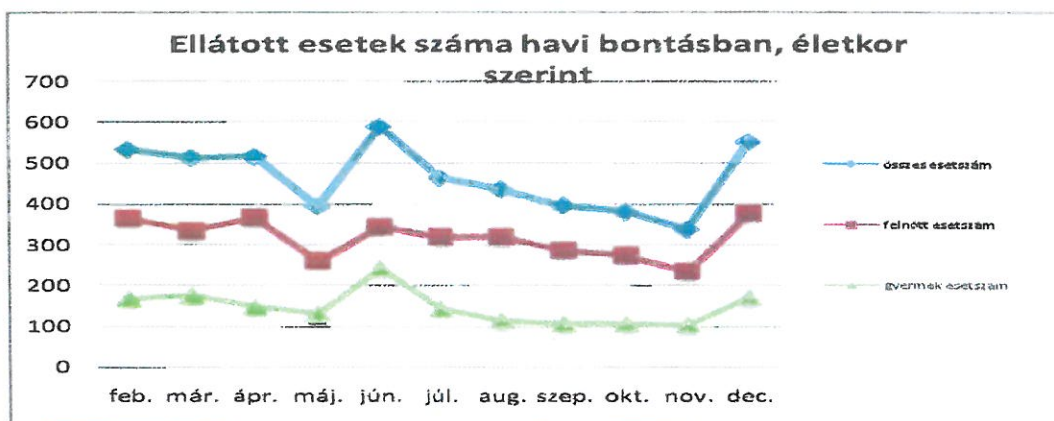


**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

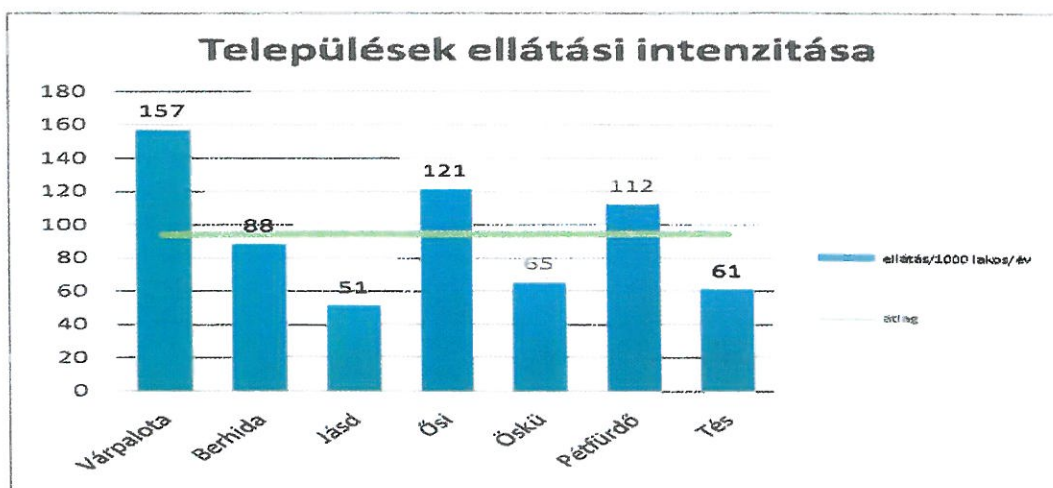
IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiugyeletkht.hu

2020. január	102	47
2020. február	83	30

Amennyiben a forgalom alakulását életkor szerinti bontásban is vizsgáljuk, akkor az alábbi grafikonon jól látható, hogy a forgalom változásait alapvetően a felnőttek megjelenési gyakorisága határozta meg, míg a gyermekek megjelenési gyakorisága főként a nyári hónapokban változott.



A települések lakosságarányos ügyeleti ellátási intenzitását az alábbi diagram mutatja be.



A legmagasabb lakosságarányos megjelenési arány Várpalota esetében észlelhető, míg a legalacsonyabb Jásd kapcsán látható, mely a települések



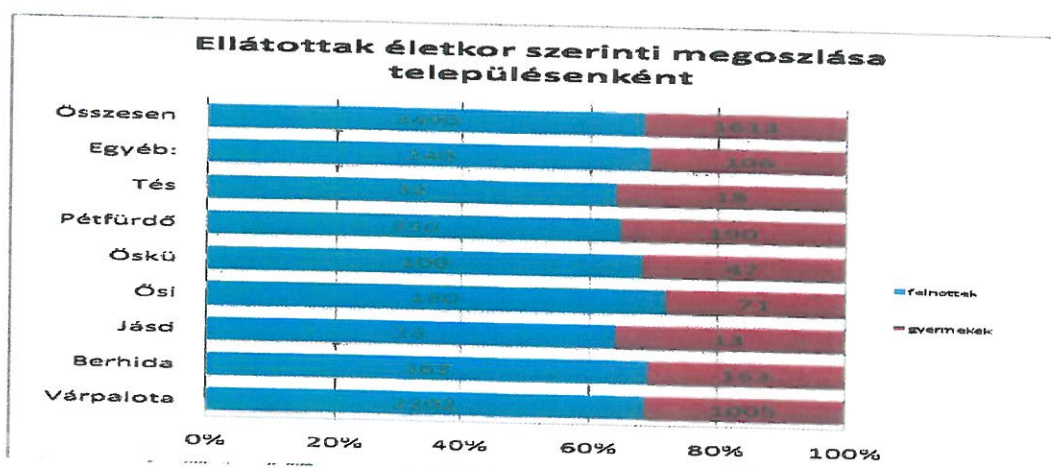
**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG**

IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiuigyeltkht.hu

lélekszámával magyarázható. A teleülések kapcsán az átlag lakosságárasnyos megjelenés 117 ellátás/1000 lakos/évre tehető.

A következő diagram az ellátottak életkor szerinti megoszlását (felnőtt/gyermek) mutatja be.

Az összes ellátott 31,61 %-a volt gyermekkorú, a felnőttek teszik ki az ellátott esetek 68,39 %-át. Az ábrán jól látható, hogy a Jásd, Pétfürdő és Jásd esetében volt a legmagasabb a gyermekek megjelenési aránya.



A következő táblázat a 2019. évben az ügyeleten megjelent felnőtt és gyermek lakosokat mutatja havi bontásban. A táblázatból megállapítható, hogy jelentősen magas a gyermek lakosok megjelenési aránya a telephelyen.

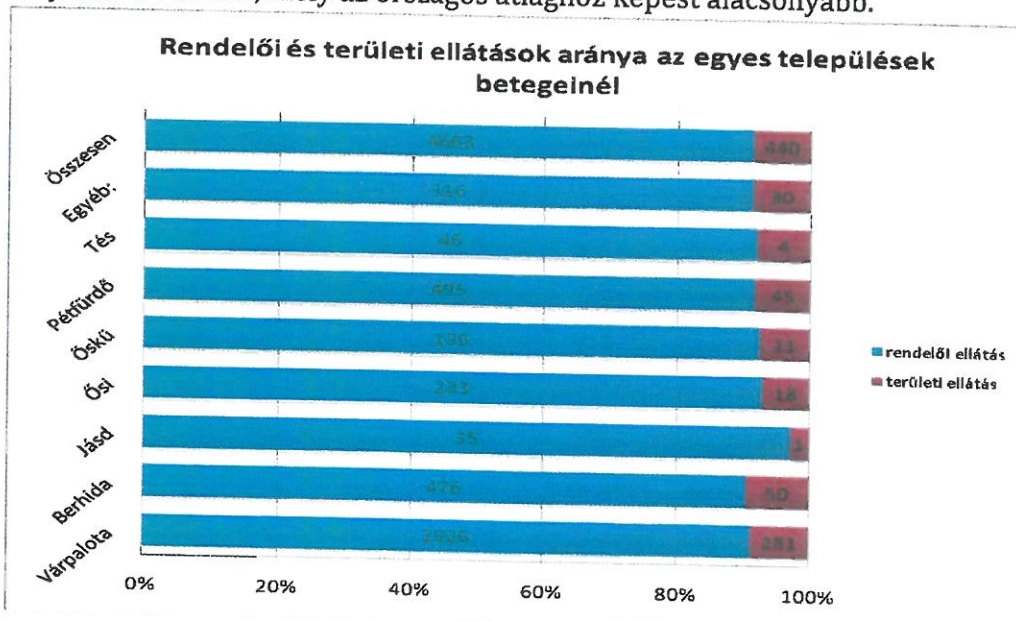
	2019. 2.hó	2019. 3.hó	2019. 4.hó	2019. 5.hó	2019. 6.hó	2019. 7.hó	2019. 8.hó	2019. 9.hó	2019. 10.hó	2019. 11.hó	2019. 12.hó
Ügyeleten megjelent felnőtt ellátások (fő)	362	338	368	261	345	319	305	287	273	234	378
Ügyeleten megjelent gyermek lakosok (fő)	168	174	147	132	242	144	107	107	108	103	172



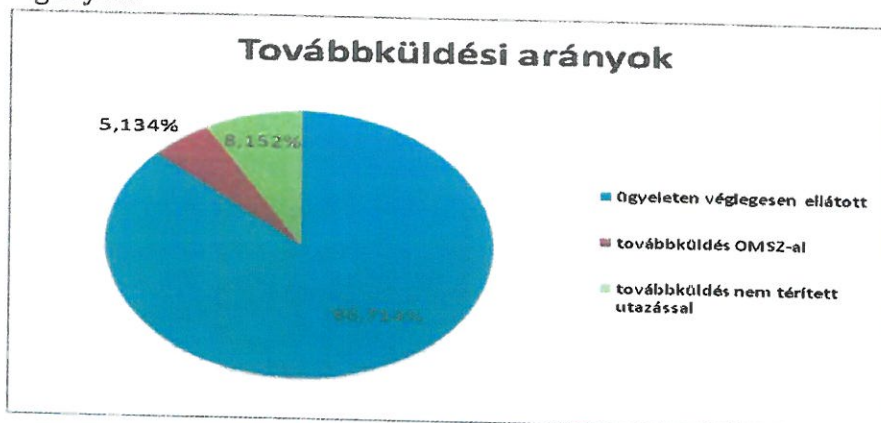
**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiugetekht.hu

A következő ábra a területi és a rendelő ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg döntő többségében a rendelőben vette igénybe az orvosi segítséget (91,38%). Az esetek 8,62 %-ban kellett az ügyeleti egységnek helyszínre vonulni, mely az országos átlaghoz képest alacsonyabb.



A következő kördiagram a továbbküldési arányokat szemlélteti. Az esetek 86,714 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 13,286 %-ánál volt szükség beutalásra, ebből 8,152 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg az esetek összesen 5,134 %-ában kellett igénybe venni az Országos Mentőszolgálatot abból a célból, hogy a beteget kórházba szállítsa, illetve sürgősségi ellátásban részesítse. A 2019-es év során a várpalotai orvosi ügyeletet ténylegesen igénybe vevő esetek közül, 262 esetben kellett az Országos Mentőszolgálat bevonásával továbbbírányítani az ellátásra jelentkező lakosokat, tekintettel arra, hogy az eset súlyossága magasabb progresszivitású szintű ellátást igényelt.





6. Betegelégedettség, tipikus lakossági észrevételek

Bár a Társaságunk által működtetett ügyeletekben a betegpanaszok aránya rendkívül alacsony, mégis vannak vissza-visszatérő észrevételek lakossági részről, melyek kiváltó okait és jellemzőit érdemes tisztázni.

- a diszpécsterszolgálat működési sajátosságai: ma már az ügyeleti hívások fogadását diszpécsterszolgálat végzi. A híváskezelésre kiképzett diszpécserek minden esetben a beteg egészségügyi érdekét tartják szem előtt, ami nem minden esetben egyezik meg a beteg vagy a bejelentő szubjektív igényével. Pl.: „mentőt nem kérek csak ügyeletet, mert úgysem megyek kórházba”, vagy „miért kérdezzet engem ilyen sokat, inkább küldje az ügyeletet?”, vagy „egy lázhoz már ki se jönnek? Miért ad nekem tanácsokat a lázcsillapításról?”. Mindezek kapcsán fontos tehát leszögezni, hogy a diszpécser a beteg valós egészségügyi szükségletét tartja szem előtt, és ennek megfelelően küldi ki pl. az ügyeletet vagy a mentőt egy súlyos esethez. Akkor is, ha a beteg csak ügyeletet kért, vagy éppenséggel részletesen kikérdezi a beteget a panaszokról ahhoz, hogy el tudja dönteni, milyen egységet küldjön. Egyébként teszi ezt akkor is, ha ez a bejelentőnek valamilyen nem tetszik, illetve bizonyos esetekben valóban „csak” tanácsot ad, hiszen a probléma – szakmai megítélése szerint - ezzel is megoldható és nem kell egy teljes ügyeleti team-et utaztatni feleslegesen, mikor arra közben máshol lényegesen nagyobb szükség lehet.
- Indokolatlan hívások: ez a központi ügyeletek működésének és a valóban súlyos állapotú betegek biztonságának Achilles sarka. Az ügyeleti team ugyanis gondolkodás nélkül, a lehető leggyorsabban lát el minden olyan esetet, ami szakmai szempontból valóban indokolt. A kényelmi szempontú – azaz a betegnek nincs indíttatása elmenni az ügyeleti rendelőbe, bár el tudna – hívások azonban meglehetősen frusztrálóak. Nem csupán azért, mert visszaélés egy olyan szolgáltatási formával, amit valóban indokolt területi esetek ellátására hoztak létre, hanem azért is, mert a kijáró ügyeleti team ki- és visszautazási ideje alatt nem tud a rendelőben megjelenőkkel foglalkozni, akiknek emiatt hosszabban kell esetleg várakozni, ill. a team „feleslegesen” kerülhet földrajzilag távolabb egy menetközben befutó valóban sürgős esettől. Szerencsére ezek kiszűrésében komoly segítséget jelent a közös diszpécsterszolgálat, azonban ha a beteg hajthatatlan, előbb vagy utóbb de meg fogja kapni az indokolatlan területi ellátást is.



ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiujeletkht.hu

• Várpalotai ügyelet személyi problémái:

Fentiek alapján Várpalotán már a korábbi években is igen magas volt a betegellátás száma. Ráadásul hétvégén a betegek egy nagyobb hányada gyermek. Ezért a betegellátást nagyon kevesen vállalják. Míg a kijáró feladatot orvos és mentőtiszt készenléttel oldjuk meg. Így társaságunk az ambuláns ellátást nagyrészt ugyanazon kolléga által biztosítja. Az igen magas beteglétszám okán a kolléga betegegyesítést próbált meg végrehajtani, melynek eredményeként egy közösségi csoport célpontjává vált.

Működésünk során ilyen helyzetet már sikerült orvosolni, jelen körülmények mellett viszont az érintett kolléga felmondott, és a felmondási ideje után nem kíván Várpalotán dolgozni. Igyekszünk ezt a problémát orvosolni.

Fontosnak tartjuk, hogy ezen észrevételek okaival a települések testületi tagjai és önkormányzati vezetői is tisztában legyenek, hiszen ilyen módon, megfelelő kommunikációval a hozzájuk érkező hasonló tartalmú jelzések helyesen kezelhetők.

Összefoglalás

A fentiek alapján elmondható, hogy Társaságunk 2019. év során folyamatosan, biztonságosan és szakmailag megfelelő színvonalon állt a Várpalota ügyeleti köréhez tartozó lakosok rendelkezésére.

A folyamatosan erősödő humán erőforrás-teher ellenére, mely az orvoshiányból adódik, megoldottuk a hétköznapi, és ünnepi működést, megfelelő egészségügyi személyzet jelenlétét, és kiemelkedően széles spektrumú orvosi eszközöket, gyógyszereket biztosítottunk.

A betegelégedettség növelése érdekében folyamatosan alakítjuk át ellátási protokolljainkat, melynek köszönhetően a területi ellátásban egyáltalán nem vetődött fel probléma, a rendelőben történő ellátások vonatkozásában a panaszok száma az ellátások számához viszonyítottan még a kialakult személyes ellentétek ellenére is viszonylag kevésnek mondható.

Debrecen, 2020. március 25.

ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET
NONPROFIT KFT.

4031 Debrecen, István út 6.

2. Adószám: 20812465-2-09

Cégjegyzékszám: 09-09-017028

Bejel.: 10916001-00000043-832100050

Dr. Kiss Zoltán

szakmai vezető