VÁRPALOTA KISTÉRSÉG
TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSA
✉ 8100 Várpalota, Gárdonyi G. u. 39.
☎ (88) 592-660 (88) 592-676

16.

ELŐTERJESZTÉS

Várpalota Kistérség Többcélú Társulása Társulási Tanácsa
2022. december 8. napi ülésére

A határozati javaslat elfogadásához egyszerű többség szükséges.

Tárgy: Beszámoló Várpalota központi orvosi ügyelet 2021. évi működéséről

Előterjesztő: Campanari-Talabér Márta elnök

Előkészítő: Dr. Kiss Zoltán operatív és szakmai igazgató,
Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft.

Az előterjesztést megtárgyalta:

Jegyzői Kollégium
Pénzügyi Bizottság

A határozati javaslat törvényességi szempontból megfelel.

Bérczes Beáta
Bérczes Beáta
jogi előadó

Sándor Tamás
aljegyző

dr. Ignácz Anita Éva
jegyző

Tisztelt Társulási Tanács!

Az Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft., mint Megbízott és Várpalota Kistérség Többcélú Társulása, mint Megbízó között a központi háziorvosi (házi gyermekorvosi) ügyeleti szolgáltatás Társulást alkotó önkormányzatok (Várpalota, Berhida, Pétfürdő, Öskü, Ősi, Tés, Jásd) területén történő ellátására 2021. szeptember 28. napján létrejött Szolgáltatási Szerződés II. 19. pontja az alábbiak szerint rendelkezik:
„19. Megbízott tevékenységéről évente köteles szakmai beszámolót küldeni a Megbízó részére. ...”

Az Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft. fentiek alapján megküldte beszámolóját a központi orvosi ügyelet 2021. évi működéséről, amelyet mellékelten előterjesztek.

Kérem a Tisztelt Társulási Tanács tagjait az előterjesztés megtárgyalására és a döntésük meghozatalára!

Várpalota, 2022. november 23.

Campanari-Talabér Márta
a Társulási Tanács elnöke

VÁRPALOTA KISTÉRSÉG TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁSÁNAK TÁRSULÁSI TANÁCSA
8100 Várpalota, Gárdonyi G. u. 39.
Tel.: (88) 592-683, fax: (88) 592-676

Határozati javaslat

Várpalota Kistérség Többcélú Társulásának Társulási Tanácsa 2022. december 8. napi ülésén meghozta a következő határozatot:

…./2022. (XII. 8.) Társulási Tanács határozat:

Várpalota Kistérség Többcélú Társulása Társulási Tanácsa az Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft. (4031 Debrecen, István út 6.) beszámolóját a központi orvosi ügyelet 2021. évi működéséről

elfogadja.

Határidő: a döntés megküldésére: azonnal
Felelős: Campanari-Talabér Márta, a Társulási Tanács elnöke
Végrehajtásban közreműködik: Bérczes Beáta jogi előadó

Várpalota, 2022. december 8.

Campanari-Talabér Márta
elnök

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 2021. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL

I. BEVEZETŐ

1. A COVID-19 járvány egészségügyi helyzetre kifejtett hatásai

Tekintettel arra, hogy a 2020-as, 2021-es évben az orvosi ügyeleti ellátásban meghatározó szerepet töltött be a COVID-19 járvány, illetve a vírus elleni védekezés, így fontosnak tartjuk, hogy összefoglaljuk az elmúlt évek jelentősebb történéseit a világjárvány vonatkozásában

A járvány első hulláma hazánkban 2020. márciusában jelent meg, amikor is a megfertőződések egyre nagyobb számban jelentkeztek. Emiatt 2020. március 11. napján a kormány veszélyhelyzetet rendelt el, és szükséges korlátozó intézkedéseket vezetett be. Az elrendelt veszélyhelyzet 2020. június 18. napjáig tartott, ugyanis a lakosok együttműködésének köszönhetően a járvány terjedése először stagnálni, majd csökkenni kezdett. A járvány első hulláma a gazdaság valamennyi szektorát negatívan érintette, az egészségügyi ágazatra pedig különösen jelentős terhet rótt.

A járvány második hullámának megjelenésekor, 2020. szeptemberében, a kormány részéről elegendőnek bizonyult bizonyos korlátozó intézkedések bevezetése, köszönhetően az időben történő megfelelő felkészültségnek. November hónaptól kezdődően azonban ismételten megemelkedett a megbetegedettek száma, ezért újabb szigorítások bevezetésre volt szükség az országban. Az elrendelt veszélyhelyzet, illetve a korlátozó intézkedések feloldásáról, megtartásáról, esetleges szigorításáról a Kormány folyamatosan dönt a megbetegedések és a beoltottak számának változása függvényében.

A koronavírus hazánkban történő megjelenésétől kezdve Társaságunk folyamatosan a Nemzeti Népegészségügyi Központ által elrendelt eljárásrendeket betartotta, és társaságunk az aktuális eljárásrendeknek megfelelően alakította ki az orvosi ügyeleti telephelyre vonatkozó szabályozásokat is a betegellátás során. Mind ezáltal az egészségügyi ellátások során az ellátó és ellátott közötti személyes kontaktusok számát minimalizálni kellett - kizárólag a valóban sürgős esetek kerülhettek azonnal ellátásra - a

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

telefonos tanácsadás pedig előtérbe került. Ezzel párhuzamban a Központi Diszpécserszolgálatunkhoz beérkező hívásszámok drasztikus mértékben megnövekedtek, ennek megfelelően a hívást fogadó diszpécserek számát jelentősen megnöveltük. A Diszpécserközpont munkatársai a beérkező hívások során előszűrést végeztek a COVID fertőzés gyanús esetek kiszűrése céljából, ezáltal segítve az Országos Mentőszolgálat munkatársainak tevékenységét is.

A második hullám megjelenését az egészségügyi szektor már felkészültebben várta, gondolunk itt a megfelelő védőfelszerelések időben történő beszerzésére, a Kórházak esetében a strukturális átszervezésekre. Az egészségügyi szakembereknek folyamatosan helyt kellett és kell állni ebben a nehéz helyzetben, és kollégáink mindent megtettek és megtesznek annak érdekében, hogy a biztonságos betegellátást fenn tudjuk tartani.

Társaságunk a lehetőségeihez képest folyamatosan tájékoztatta az Önkormányzatukat a koronavírus járvánnyal kapcsolatos aktualitásokról. Rendszeres tájékoztatólevelünkben a településük ellátásáért felelős orvosi ügyeleti központ ellátottsági adatairól, az adott időszakban a központi diszpécserszolgálatunkhoz beérkező hívásszámokról, illetve a COVID gyanús esetek számáról tájékoztattuk Önkormányzatukat az aktuális eljárásrendek mellett.

Véleményünk szerint ezen nehéz időszakban fontos a teljeskörű tájékoztatás, fontos, hogy az érintett felek ismerjék a településüket érintő járványügyi adatokat, ugyanis ezek szükségesek lehetnek azon önkormányzati döntésekhez, melyekről saját hatáskörben rendelkezhetnek.

A rendszeres tájékoztatások mellett Társaságunk pénzügyi lehetőségeihez képest a koronavírus járvány megjelenésétől kezdve igyekszik biztosítani a védekezéshez szükséges felszereléseket és tisztítószereket, és támogató partnerünkön keresztül az ózongenerátor berendezéseket, mely komoly anyagi ráfordítást jelentett és jelent.

Itt is szeretnénk kiemelni az Önkormányzatok támogatását a járványidőszakban, és ezúton is kívánunk köszönetet mondani a járványügyi helyzetben történő segítő közreműködésükért, támogatásukért.

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

II. ADATSZOLGÁLTATÁS

2. Az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. rövid bemutatása

Társaságunk 21 éve végzi a központi orvosi ügyeleti feladatellátást, mára 41 alapellátási ügyeleti központ, és azáltal közel 1.700.000 lakos orvosi ügyeleti ellátását biztosítjuk. A 2020-as év során egy leányvállalattal bővült cégcsoportunk, a Központi Háziorvosi Ügyelet Kft., melynek profilja szintén az alapellátási orvosi ügyelet biztosítása.

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 humánerőforrás bázisunk, mely lehetővé teszi, hogy társaságunk megfelelő humánerőforrás 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.

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

3. 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.

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

A rendszer lényege, hogy a telefonos megkereséseket jelenleg már a központi diszpécserszolgát 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 ügyeleten 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 gyógyszerezésre van 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 tanácsadására 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 diszpécserszolgálati tapasztalatunk alapján megállapíthatjuk, hogy a panaszesetek száma jelentős mértékben csökkent, az ügyeleteink irányítása, „mozgása" összeszedettebbé és átláthatóbbá vált, a betegek biztonságérzete növekedett, illetve a betegellátás színvonala javult.

4. Várpalotai központi ügyelet bemutatása

Társaságunk Várpalota település ügyeleti ellátását 2019.02.01. óta biztosítja. Az ügyeletben felnőtt és gyermekkorú betegek ellátása egyaránt megtörténik. A központi ügyeleti rendelő 2100 Várpalota, Felsőinkám u. 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.***

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 a Szolgáltatási szerződésben rögzített szakembereknek, valamint az ügyeleti gépjárműnek, az összes orvosi felszerelésnek és anyagnak, az informatikai és telekommunikációs rendszernek.

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.

Az egészségügyi szektorban jelenleg is észlelhető humánerőforrás hiány országos szinten érezteti a hatását, ám Társaságunk a rendszerének,

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

humánerőforrás bázisának köszönhetően – *igaz egyre nehezebben, de* - biztosította egész évben az ügyeleti szolgáltatást, mely miatt **köszönet jár minden egyes egészségügyi dolgozónak.**

Az elmúlt években végbemenő, egészségügyi szektorban jelentkező változások *(szolgálati jogviszony bevezetése, egészségügyi szakdolgozók béreinek megemelése, OKFŐ-i utasítás alapján az állami fenntartású egészségügyi intézményekkel egészségügyi jogviszonyban álló személyek részére további kiegészítő díjazás biztosítása)* eddig is megnehezítették az orvosi ügyeletek működését. Tovább nehezíti közreműködők másodállásának vállalását, hogy ahhoz OKFŐ-i és/vagy főállásuk engedélye szükséges.

Az elmúlt időszakban az Országgyűlés további, gazdasági változást előidéző jogszabályváltozást eszközölt (KATA törvény módosítása), mely érinti az egészségügyi dolgozókat, és ezáltal az orvosi ügyeletek működtetését is.

A törvény módosításával ***a közreműködők egy része*** ugyanis ***teljesen befejezte vállalkozási tevékenységét***, azaz ők nem vállalnak ügyelet. Azok a közreműködők pedig, akik más adózási formát választottak, adóterheik növekedtek, így ***csak emelt óradíj mellett hajlandóak ügyeletet vállalni a jövőben*** a jelenlegi jövedelmi szintjük megtartása miatt.

Tovább nehezíti az ügyeleti szolgáltatók helyzetét a makrogazdasági helyzet kedvezőtlen változása (mint pl. üzemanyagár drasztikus emelkedés cégek esetében, az egyetemes szolgáltatások árszabásával kapcsolatos törvényi változtatás miatt megemelkedett ügyeleti rezsiköltségek, globális áremelkedés a fogyóeszközök, gyógyszerek, egészségügyi anyagok esetében is, stb.).

Tekintettel arra, hogy jelenleg még nem ismert a 2022. évi inflációs ráta pontos mértéke, így a fentebb részletezett gazdasági változások miatt tisztelettel kérjük, hogy a jövő évi költségvetésükbe szíveskedjenek betervezni az orvosi ügyeleti ellátás biztosításának ellenértékeként fizetendő önkormányzati kiegészítés összegének 17 %-os emelését (mely előirányozhatóan kisebb mértékű, mint a várható 2022. évi infláció mértéke).

Továbbá bízunk abban, hogy az idei évben megemelkedik a praxissal rendelkező háziorvosok ügyeletvállalási hajlandósága is, tekintettel arra, hogy az OKFŐ Praxisközösségi Iroda által közölt információk alapján **a háziorvosi praxisközösségek számára a közfinanszírozott alapellátási ügyeletben végzett tevékenység is elszámolható, így a Társaságunknál végzett ügyeleti tevékenység is.**

Kiemelendő, hogy az alapellátási ügyeletben végzett tevékenységnek számít a mentőtiszt/kiterjesztett hatáskörű ápoló részére biztosított szakmai felügyelet is, azaz orvosi szakmai felügyelet esetében is elszámolható a leigazolt pont.

Ezúton kérjük, hogy a lehetőségeikhez mérten szíveskedjenek Társaságunk működését segíteni azzal, hogy tájékoztatják a térségükben praktizáló háziorvosokat arról, hogy az orvosi ügyeleteken végzett tevékenység is elszámolható a praxisközösségekben.

5. Az ellátott terület és a 2021. év betegforgalmi adatai az Várpalotai Központi Orvosi Ügyelet vonatkozásában

A 2021. évi ügyeleti betegforgalmi adatokat a következő táblázat mutatja be:

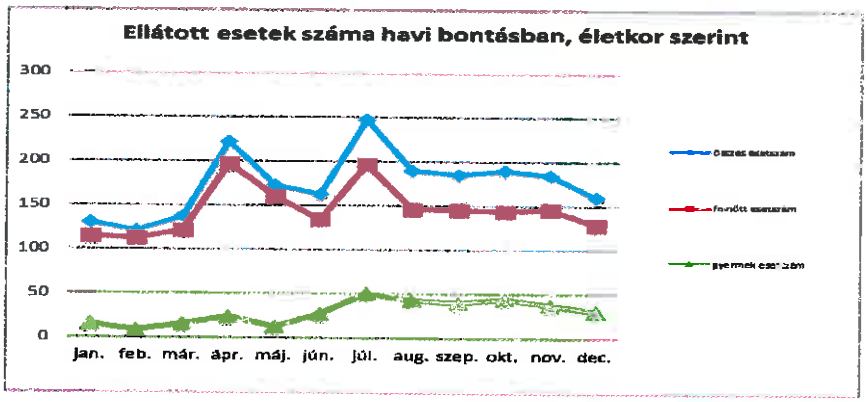
Ügyeleti betegforgalom 2021.01.01.-2021.12.31., Várpalota ügyeleti

	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szep.	okt	nov.	dec.	összesen
Várpalota	79	65	73	114	84	102	127	119	96	115	105	86	**1165**
Berhida	20	19	21	22	27	22	26	23	32	20	23	20	**275**
Jásd		1		2			2	2	1	3	2	4	**17**
Ősi	3	10	7	7	14	7	18	8	9	4	6	4	**97**
Öskü	4	3	1	4	5	2	5	6	5	3	3	5	**46**
Pétfürdő	13	15	15	10	17	13	35	10	12	15	19	16	**190**
Tés	1	1	8	1	1	3	3	2	5	5	4	1	**35**
Egyéb:	10	7	12	62	24	13	31	19	25	24	22	23	**272**
Összesen	**130**	**121**	**137**	**222**	**172**	**162**	**247**	**189**	**185**	**189**	**184**	**159**	**2097**

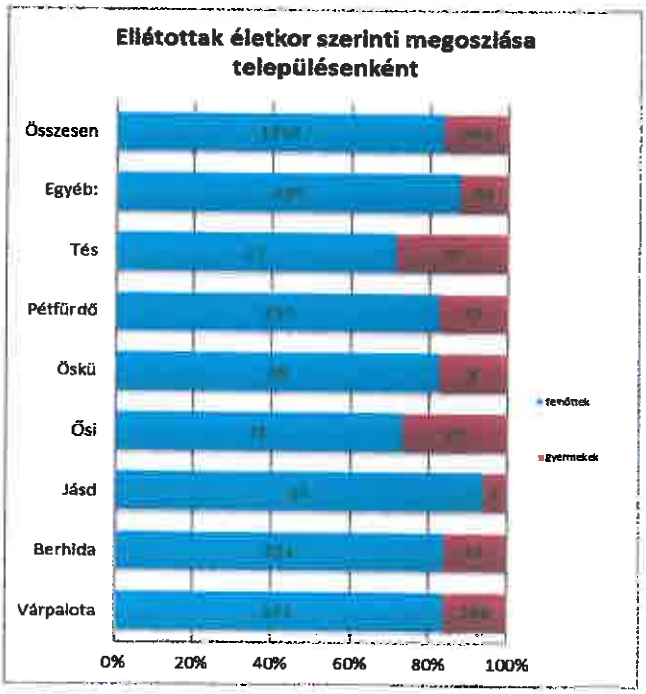
Az Várpalotai ügyeleti központ 2021-ben összesen 2097 beteget látott el. Az ügyeleti forgalom az év folyamán némi ingadozást mutatott: április és július hónapokban intenzitásnövekedés volt észlelhető.

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

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 a téli hónapokban növekedett meg.

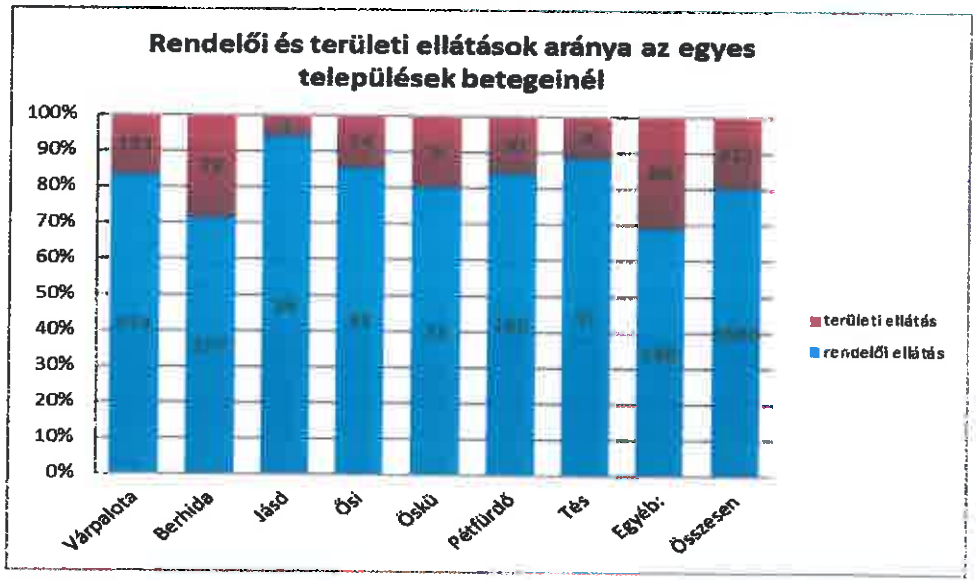


A következő diagram az ellátottak életkor szerinti megoszlását (felnőtt/gyermek) mutatja be.
Az összes ellátott 16,36 %-a volt gyermekkorú, a felnőttek teszik ki az ellátott esetek 83,64 %-át.

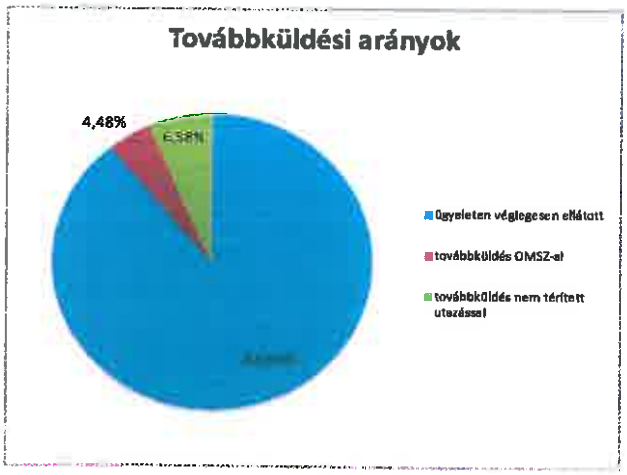


ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG
IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiugyeletkht.hu

A következő ábra a területi és a rendelő ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg többségében a rendelőben vette igénybe az orvosi segítséget (80,40%). Az esetek 19,60 %-ban kellett az ügyeleti egységnek helyszínre vonulni.



A következő kördiagram a továbbküldési arányokat szemlélteti. Az esetek 88,94 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 11,06%-ánál volt szükség beutalásra, ebből 6,58 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg az esetek összesen 4,48 %-ában kellett igénybe venni az Országos Mentőszolgálatot abból a célból, hogy a beteget kórházba szállítsa, illetve sürgősségi ellátásban részesítse.



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 diszpécserszolgálat működési sajátságai: ma már az ügyeleti hívások fogadását diszpécserszolgálat 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 kérdezget 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 valamiért 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.

  A diszpécserszolgálatunk jelentős mértékben megszűri a beteghívásokat, ezért a területen történő betegellátás száma alacsony.

<u>Betegbiztonság megerősítése:</u>

A diszpécserek triázsolása és a betegek tanácsokkal történő ellátása eredményes, ugyanakkor minden telefonos tanácsadást követően **visszahívást** kér a diszpécser a betegtől az állapotának felmérése érdekében. Amennyiben a beteg a visszahívást elmulasztja, úgy a **diszpécserközpont munkatársai saját maguk kezdeményezik a beteg visszahívását** 1 órán belül, ezzel is fokozva a betegbiztonságot.

- 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 diszpécserszolgálat, azonban ha a beteg hajthatatlan, előbb vagy utóbb de meg fogja kapni az indokolatlan területi ellátást is.

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.

Az várpalotai ügyeleti körhöz tartozó települések lakosainak vonatkozásában sem Betegtől, sem az Önkormányzatoktól, sem egyéb Hivatalos Szervtől nem érkezett hozzánk panaszbejelentés a 2021. év ügyeleti működésének vonatkozásában.

7. Összefoglalás

A fentiek alapján elmondható, hogy Társaságunk 2021. év során folyamatosan, biztonságosan és szakmailag megfelelő színvonalon állt az Várpalotai ügyeleti körhöz tartozó lakosok rendelkezésére.

A folyamatosan erősödő financiális teher, illetve a világszintű járványügyi helyzet ellenére, sikeresen megoldottuk a hétköznapi, és ünnepi működést, a megfelelő egészségügyi személyzet jelenlétét, és kiemelkedően széles spektrumú orvosi eszközöket, gyógyszereket biztosítottunk.

Mint, ahogy azt fentebb részleteztük, az elmúlt időszakban azonban számos olyan változás történt (egészségügyi szektort közvetlenül, illetve közvetve érintő változások) a gazdaságban, melyek az orvosi ügyeletek működtetését is negatívan befolyásolták, és ezáltal jelentős mértékben megnehezítik, így Önkormányzatuk közreműködése elengedhetetlen annak további biztonságos fenntartásához.

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

Társaságunk mindent megtesz annak érdekében, hogy a lakosok számára biztosítani tudja a megfelelő színvonalú ellátást. A betegelégedettség növelése érdekében folyamatosan alakítjuk át ellátási protokolljainkat, ezáltal a panaszok száma az ellátások számához viszonyítottan elenyésző.

Debrecen, 2022.11.17.



Dr. Kiss Zoltán
Operatív és Szakmai Igazgató