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

3.

ELŐTERJESZTÉS

Várpalota Kistérség Többcélú Társulása Társulási Tanácsa
2024. február 22. napi ülésére

A határozati javaslat elfogadásához egyszerű többség szükséges.

Tárgy: Beszámoló Várpalota központi orvosi ügyelet 2023. 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
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 2023. évi működéséről, amelyet mellékelten előterjesztek.

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

Várpalota, 2024. február 5.

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 2024. február ... napi ülésén meghozta a következő határozatot:

..../2024. (II.) 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 2023. évi működéséről

elfogadja.

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

Várpalota, 2024. február ...

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 2023. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL

I. BEVEZETŐ

Nehéz évet tudhatunk magunk mögött, ugyanis a 2022. év elején kezdődött orosz-ukrán háború által indukált makrogazdasági helyzet kedvezőtlen változása (üzemanyagár drasztikus emelkedés, globális áremelkedés a fogyóeszközök, gyógyszerek, egészségügyi anyagok esetében is, az egyetemes szolgáltatások árszabásával kapcsolatos törvényi változtatás miatt megemelkedett ügyeleti rezsiköltségek stb.) jelentős mértékben megnehezítette az Orvosi Ügyeletek működtetését is.

A COVID-19 járvány szempontjából a 2022. évben áttörés történt, ugyanis a koronavírussal megfertőződött esetek száma jelentősen lecsökkent, melynek következtében a járvány miatt elrendelt veszélyhelyzetet Magyarország Kormánya 2022. június 01. napjától kezdve megszüntette.

A 2023-as évben pedig megkezdődött az alapellátási orvosi ügyelet átszervezése, melynek során az Országos Mentőszolgálat fokozatosan elkezdte átvenni a vármegyékben az orvosi ügyeletek működtetését.

II. ADATSZOLGÁLTATÁS

1. Az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. rövid bemutatása

Társaságunk 22 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.

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

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.

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 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.

3. Várpalotai központi ügyelet bemutatása

Társaságunk Várpalota település ügyeleti ellátását 2019.02.01. napjától kezdődően biztosítja. Az ügyeletben felnőtt és gyermekkorú betegek ellátása egyaránt megtörténik. Az ügyeletben jelentkező tipikus sürgősségi esetek intézeti ellátására a legtöbb esetben a veszprémi 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, humánerőforrás bázisának köszönhetően – *igaz egyre nehezebben, de* - biztosította egész évben az ügyeleti szolgáltatást, mely miatt **köszönet jár minden egyes egészségügyi dolgozónak.**

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

4. Az ellátott terület és a 2023. év betegforgalmi adatai a Várpalotai Központi Orvosi Ügyelet vonatkozásában

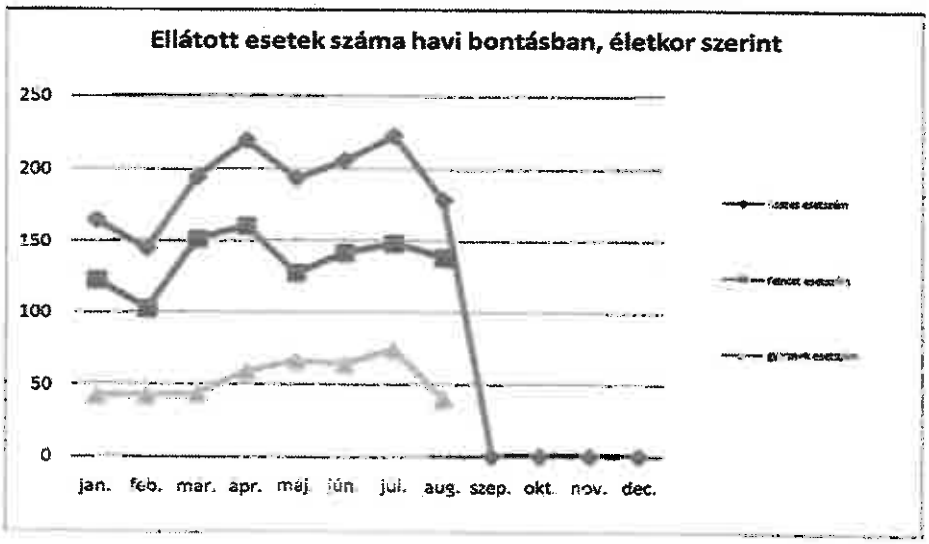
A 2023. évi ügyeleti betegforgalmi adatokat a következő táblázat mutatja be:

Ügyeleti betegforgalom 2023.01.01.-2023.08 31., Várpalota ügyeleti központ

	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szep.	okt.	nov.	dec.	összesen
Várpalota	92	82	109	123	108	124	132	101					**871**
Berhida	19	10	24	16	29	25	20	14					**157**
Jásd	2	1	3	3	5	1	5	5					**25**
Ősi	10	5	8	9	12	15	17	11					**87**
Oskú	7	3	5	6	3	5	4	6					**39**
Pétfürdő	14	19	17	25	15	16	17	16					**139**
Tés	1	3		5	3	5	7	4					**28**
Egyéb:	19	21	28	32	18	14	20	21					**173**
Összesen	**164**	**144**	**194**	**219**	**193**	**205**	**222**	**178**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1519**

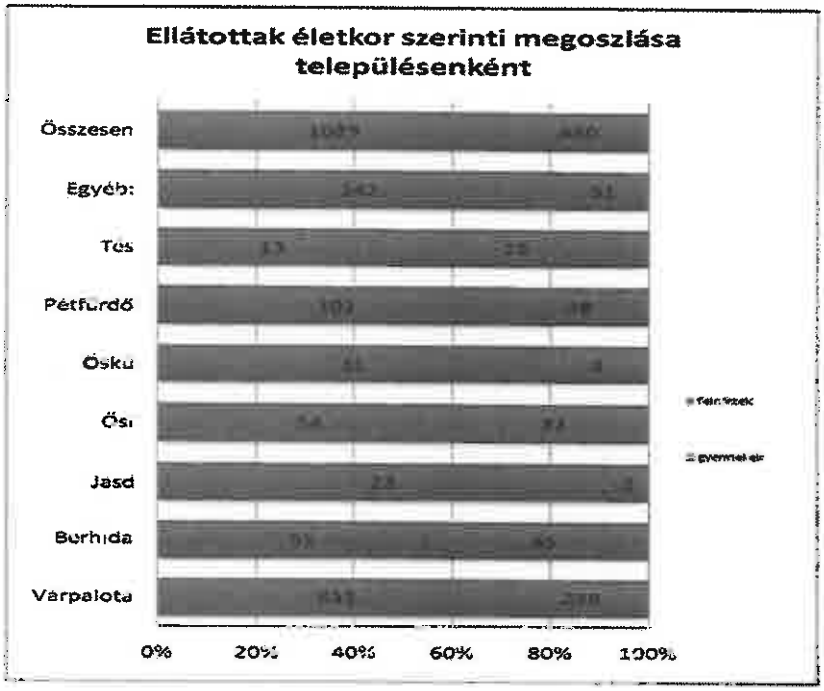
A Jászapáti ügyeleti központ 2023-ban összesen 1519 beteget látott el.

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.

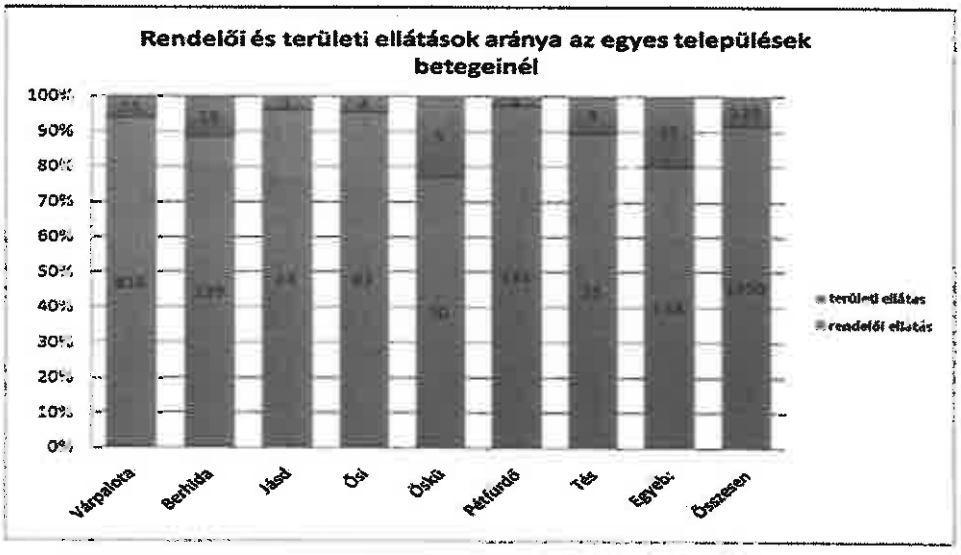


ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG
IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531
e-mail: titkarsag@orvosiugyeletkht.hu

A következő diagram az ellátottak életkor szerinti megoszlását (felnőtt/gyermek) mutatja be.
Az összes ellátott 28,31 %-a volt gyermekkorú, a felnőttek teszik ki az ellátott esetek 71,69 %-át.



A következő ábra a területi és a rendelő ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg többségében a rendelőben vette igénybe az orvosi segítséget (91,51%). Az esetek 8,49 %-ban kellett az ügyeleti egységnek helyszínre vonulni.



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 kördiagram a továbbküldési arányokat szemlélteti. Az esetek 87,76 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 12,24 %-ánál volt szükség beutalásra, ebből 9,74 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg az esetek összesen 2,5 %-ában kellett igénybe venni az Országos Mentőszolgálatot abból a célból, hogy a beteget kórházba szállítsa, illetve sürgősségi ellátásban részesítse.



5. 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.

Betegbiztonság megerősítése:

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.

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

III. ÖSSZEFOGLALÁS

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 megnehezítették, illetve megnehezítik azt, azonban összességében elmondható, hogy Társaságunk folyamatosan, biztonságosan és szakmailag megfelelő színvonalon állt a 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.

Tekintettel arra, hogy 2023. szeptember 01. napjától kezdődően az Országos Mentőszolgálat átvette az orvosi ügyeletek működtetését vármegyéjükben is, ezúton köszönjük a hosszú évek sikeres együttműködését, s minden jót és jó egészséget kívánunk Önöknek!

Debrecen, 2023.12.05.

Dr. Kiss Zoltán
Operatív és Szakmai Igazgató