

Határozati javaslat

...../2024. (III.27.) képviselő-testületi határozat az Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft. 2023. évi beszámolója

Abádszalók Város Önkormányzatának Képviselő-testülete úgy határozott, hogy az Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft. 2023. évi beszámolóját az előterjesztés szerint elfogadja.

Határozatról értesülnek:

1. Jász-Nagykun-Szolnok Vármegyei Kormányhivatal Szolnok,
2. Képviselő-testület tagjai Helyben.
3. Dr. Lipták Tünde jegyző
4. Pénzügyi Iroda Helyben
5. Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft.
6. Irattár





**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 ABÁDSZALÓK KÖZPONTI ORVOSI ÜGYELET
2023. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL**

I. BEVEZETŐ

A 2023-as év egyik legjelentősebb meghatározója az alapellátási orvosi ügyeletek Országos Mentőszolgálat által történő átszervezése volt, melynek eredményeként az orvosi ügyeleti feladatellátást az Abádszalók Orvosi Ügyelet vonatkozásában is átvette Társaságunktól az OMSZ.

II. ADATSZOLGÁLTATÁS

1. Az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. rövid bemutatása

Társaságunk 23 éve végzi a központi orvosi ügyeleti feladatellátást, mára – *a Kormány átszervezésének eredményeként* - 4 alapellátási ügyeleti központ, és azáltal közel 500.000 lakos orvosi ügyeleti ellátását biztosítjuk.

Működésünk alapelvei: a szakmai és emberi korrektség, a minőség iránti elkötelezettség, az innováció és nem utolsósorban 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, továbbá szakdolgozói szolgáltatás nyújtás szintjén is jelen vagyunk fekvőbeteg ellátó kórházban.

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 irányítócsoporthal.

A rendszer lényege, hogy a telefonos megkereséseket jelenleg már a központi diszpécserszolgálat fogadja, de az Országos Mentőszolgálat területileg illetékes Irányítócsoporthoz 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 irányítócsoporthal 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 megkezdheti az azonnali kivonulást.
- 2 órás feladat: a beteg közvetlen életveszélyben nincs, de orvosi beavatkozásra, illetve gyógyszerelésre 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



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

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 segítségével, 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. Abádszalóki központi ügyelet bemutatása

Társaságunk az Abádszalóki Központi Háziorvosi Ügyelet ellátási területéhez tartozó települések ügyeleti ellátását 2015.09.01. napjától 2023. augusztus 31. napjáig biztosította. Az ügyeletben felnőtt és gyermekkorú betegek ellátása egyaránt megtörtént.

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.



**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

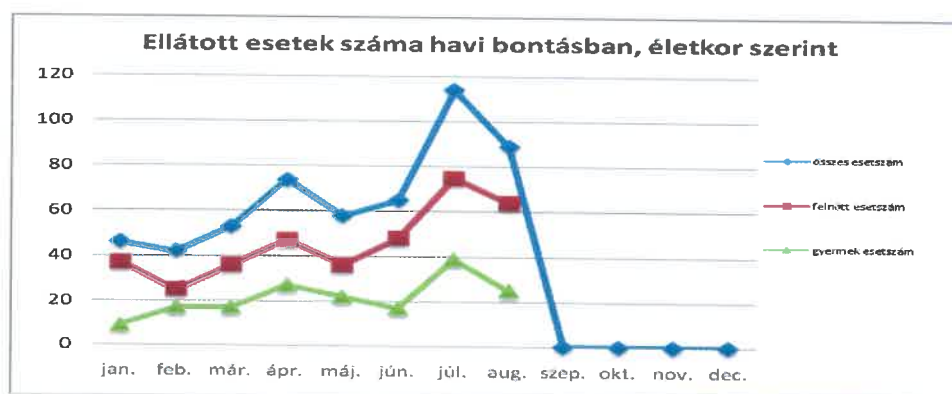
**4. Az ellátott terület és a 2023. év betegforgalmi adatai az Abádszalóki
Központi Orvosi Ügyelet vonatkozásában**

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

Ügyeleti betegforgalom 2023.01.01.-2023.08.31., Abádszalóki ügyeleti központ													
	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.	összesen
Abádszalók	30	31	39	41	32	39	62	44					318
Egyéb:	16	11	14	33	26	26	52	45					223
Összesen	46	42	53	74	58	65	114	89	0	0	0	0	541

Az Abádszalóki ügyeleti központ 2023-ban összesen 541 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 elenyésző.



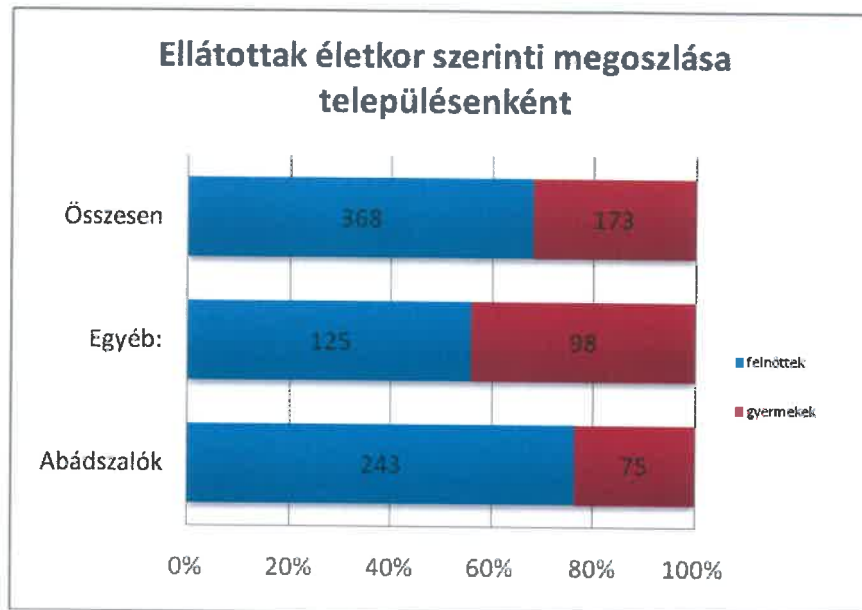
A következő diagram az ellátottak életkor szerinti megoszlását (felnőtt/gyermek) mutatja be.

Az összes ellátott 31,8 %-a volt gyermekkorú, a felnőttek teszik ki az ellátott esetek 68,02 %-át.

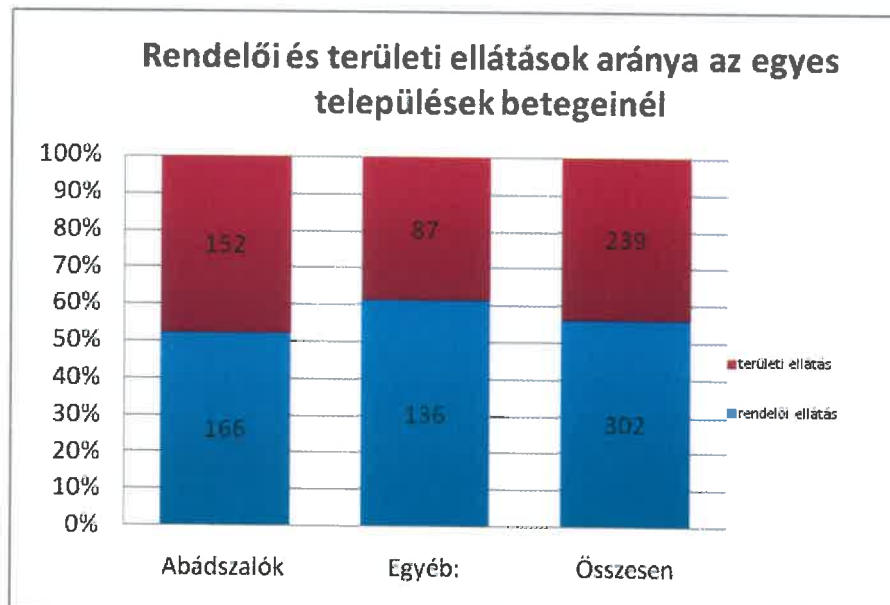


**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

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 rendelői ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg többségében a rendelőben vette igénybe az orvosi segítséget (55,82%). Az esetek 44,18 %-ban kellett az ügyeleti egységnek helyszínre vonulni.



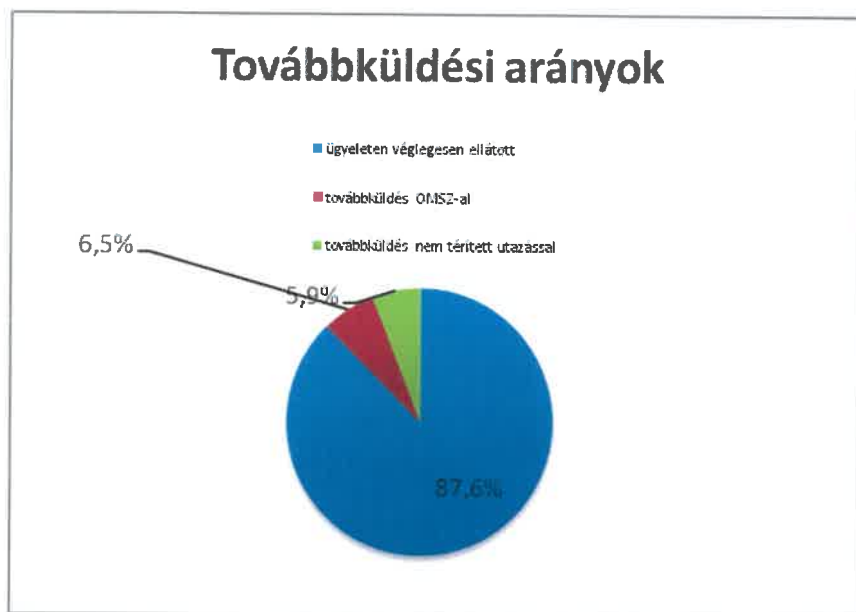
A következő kördiagram a továbbküldési arányokat szemlélteti. Az esetek 87,6 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 12,4 %-ánál volt szükség beutalásra, ebből 5,9 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg



**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 esetek összesen 6,5 %-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 diszpécsterszolgálat működési sajátosságai: ma már az ügyeleti hívások fogadását diszpécsterszolgálat végzi. A híváskezelésre kiképzett diszpécserök 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 valamiért nem tetszik, illetve bizonyos esetekben valóban „csak” tanácsot ad, hiszen 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

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 diszpécsterszolgálatunk jelentős mértékben megsűri 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 ügyeletnek 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.

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.

III. ÖSSZEFOGLALÁS

Az elmúlt időszakban számos olyan változás történt (egészségügyi szektort közvetlenül, illetve közvetve érintő változások) a gazdaságban, melyek az orvosi ügyeletek működtetését is negatívan befolyásolták, és ezáltal jelentős



**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**

mértékben megnehezítették, illetve megnehezítik azt, azonban összességében elmondható, hogy Társaságunk 2023. év során folyamatosan, biztonságosan és szakmailag megfelelő színvonalon állt az Abádszalóki ügyeleti körhöz tartozó lakosok rendelkezésére.

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

Debrecen, 2024.02.19.



Dr. Kiss Zoltán

Operatív és Szakmai Igazgató