

Előterjesztés

Beszámoló Bicske Központi Orvosi Ügyelet

2016. évi működéséről

1. előterjesztés száma: 200/2017
2. előterjesztést készítő személy neve: Dankó Anikó
3. előterjesztést készítésében közreműködő személy neve: -
4. előterjesztés mellékleteinek felsorolása:
 - 1. melléklet – határozati javaslat
 - 2. melléklet - beszámoló
5. előterjesztést tárgyaló bizottságok felsorolása:
 - Humánerőforrások Bizottság átruházott hatáskörében
6. előterjesztés nyílt vagy zárt ülésen való tárgyalása: **nyílt**
7. előterjesztésről való döntés formája: egyszerű többség
8. előterjesztéshez felhasznált jogszabályok felsorolása: -

Tisztelt Humánerőforrások Bizottság!

Bicske Város Önkormányzata Szolgáltatási szerződést kötött az Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft.-val a Felnőtt-és gyermekorvosi ügyeleti szolgáltatásra irányuló ellátás érdekében.

Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft. szakmai vezetője, Dr. Csige Imre. a Bicskei Központi Orvosi Ügyelet 2016. évi működéséről a csatolt melléklet szerint tájékoztatást ad.

Az SZMSZ alapján a Bizottság átruházott hatáskörben dönt.
Kérem a beszámoló elfogadását.

Bicske, 2017. június 22.

Pálffy Károly
polgármester

1. melléklet az 200/2017. számú előterjesztéshez

HATÁROZATI JAVASLAT

Tárgy: Beszámoló Bicske Központi Orvosi Ügyelet 2016. évi működéséről

Bicske Város Önkormányzat Képviselő-testületének Humánerőforrások Bizottsága átruházott hatáskörében az Országos Orvosi Ügyelet Egészségügyi Szolgáltató Közhasznú Nonprofit Kft. beszámolóját a Bicskei Központi Orvosi Ügyelet 2016. évi működéséről a csatolt melléklet szerint elfogadja.

Határidő: 2017. június 26.

Felelős: Humánerőforrások Bizottság elnöke



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 BICSKE KÖZPONTI ORVOSI ÜGYELET
2016. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL**

**1. Az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. rövid bemutatása, Régió
Ügyelet csatlakozása**

Társaságunk – illetve annak jogelődje – 1999-ben kezdte meg tevékenységét egy kistérségi központi orvosi ügyelet működtetésével. Az így szervezett ellátásban helyi háziorvosok csakúgy részt vettek, mint fiatal szakorvosok, illetve szakorvosjelöltek akik kórházi, klinikai munkájuk vagy háziorvosi gyakorlatuk mellett vállalták ezt a feladatot. Tekintettel a megkövetelt magas szakmai nivóra, a jó munkafeltételekre, a kollegialitásra és az akkor még igen vonzó díjazásra hamarosan stabil magja alakult ki az ügyeletben dolgozóknak. Az idő előrehaladtával a Társaság egyre több feladatot kapott a környező településeken is, új ügyeleti központjai nyíltak és a pozitív referenciák kapcsán Hajdú-Bihar megye egyre nagyobb részén biztosította az ügyeleti ellátást. Később, köszönhetően a Társaság vezetésében uralkodó fejlesztő illetve mindig előre haladó szemléletnek, valamint a kollégák megfelelő kiválasztásának, a cég országos szinten is jegyzetté vált.

Itt jegyeznénk meg, hogy Társaságunk leányvállalata a Régió Ügyeleti Központ Nonprofit Kft. 2016. augusztus 23-án hivatalosan is az anyacégünkbe, az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft-be olvadt, növelve ezzel a cég szerkezeti, strukturális és humánerőforrás erejét.

A kezdetben egy központtal működő, 15.000 lakost ellátó kis ügyeleti Kht-ból mára az ország 9 megyéjében és a fővárosban is működő, 32 ügyeleti központtal bíró, közel 1.200.000 lakost ellátó egészségügyi szolgáltató vált, mely stabilan a három legnagyobb ilyen profilú honi vállalat közé tartozik. Alapellátási tevékenységünk mellett kórházi ügyeleti szolgáltatást is nyújtunk és sürgősségi osztályok működtetését is ellátjuk. Jelenleg több mint 320 orvost és közel 400 szakdolgozót foglalkoztatunk. Ennek megfelelően, 2015 végén Társaságunk nevébe beépítésre került az „Országos” jelző is, hiszen ez fejezi ki legjobban működésünk kereteit.

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

2. Az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. szakmai működése

Működésünk alapelvei:

Az alapellátási központi ügyelet célja és feladata *az érintett lakosság háziorvosi rendelési 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, 2 fő orvosnak, 1 fő – megfelelő képzettségű – mentőtisztnek/ápolónak, 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. Ez bizonyos fokig olyan, mintha a területen további 3-4 háziorvosi praxist kellene működtetni, csak itt sofőr is van az ellátó team-ben és lényegesen magasabbak az elvárások a gépjárművek, az orvosi anyagok és eszközök tekintetében, a team sürgősségi felkészültségét illetően, valamint lényegesen több a területi betegellátás is.

2.1. Humán erőforrás

Ennek megfelelően ügyeleteinkben havonta átlagosan több mint 1700 munkaórányi időre kell olyan szakszemélyzetet foglalkoztatnunk akik mind az orvosi, mind a szakdolgozói munkakörökben a sürgősségi betegellátásban jártas, korszerű ismeretekkel rendelkező kollégák vagy legalábbis törekednünk kell ezen kvalitások preferálására, hiszen a központi ügyelet működése a gyakorlatban jelentősen eltér az alapellátás „hétköznapi nappali” működésének jellegétől. A központi ügyelet ugyanis annak ellenére, hogy az alapellátás része, nem tekinthető a háziorvosi rendelés meghosszabbításának, hanem jellegéből adódóan szakmai értelemben sokkal inkább a sürgősségi betegellátás és mentés jellegzetességei érvényesülnek benne. Ezen kb. 1700 órányi havi foglalkoztatási volumen talán jól szemléltethető azzal, hogy ha ezt minden esetben munkavállalókkal töltenénk ki – akkor a pihenőidő, a szabadságok illetve eshetőleg táppénz figyelembe vételével -, 11-12 főt kellene főállásban foglalkoztatnunk egy ügyeleti központban. Társaságunk legtöbbször vállalkozói jogviszonyú közreműködő orvosokkal és szakdolgozókkal végzi a betegellátó tevékenységét, tekintettel a rugalmasabb időbeosztás lehetőségére és arra, hogy gazdasági szempontból is ez a hatékonyabb.

Orvosok és szakdolgozók tekintetében is törekszünk az ellátás jellegének és sokszor fizikailag is nehéz voltának figyelembe vételével dinamikus és terhelhető kollégák alkalmazására, azonban az orvosok esetében észlelhető jelentős humán-erőforrás hiány miatt ez sokszor nagy nehézségek árán oldható csak meg. A gépkocsivezetőinktől is elvárjuk a megfelelő sürgősségi jártasságot, és figyelembe



**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@orvosiugyeletkht.hu

véve azt, hogy kritikus szituációk lényegesen gyakrabban fordulna elő területi ellátás során, mint az ügyeleti rendelőben, az ügyeletes gépkocsivezetők esetében alapvetően ápolói vagy mentőtisztai képzettséggel is rendelkező kollégákat alkalmazunk.

2.2. Tárgyi feltételek

Az alapellátási ügyeletek működtetése során szükséges minimumfeltételek jogszabályban rögzítettek, melyet a 60/2003. (X. 20.) ESzCsM rendelet szabályoz. Az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. az általa működtetett valamennyi központi orvosi ügyelet esetében maradéktalanul biztosítja a jogszabályokban előírt feltételek teljes körű megvalósulását, illetve fenti rendeletben meghatározott feltételek teljesítésén felül további jelentős forrásokat biztosít az ügyeletek magas szakmai technikai színvonalú, stabil működtetéséhez.

Gépjárműparkunk jelentősen megújult. Alapelv, hogy - az ellátás jellegét figyelembe véve - lehetőség szerint benzin üzemű, fix vagy kapcsolható összkerékajátású gépkocsikkal szolgáltatók, hogy a szilárd burkolattal nem rendelkező helyszínek megközelítése is biztosított legyen. Több telephelyünk esetében terepjáró gépjárművek üzemeltetése szükséges. Minden ügyeleti járművünk rendelkezik megkülönböztető jelzéssel és GPS rendszerrel követhető.

Az ügyeleti ellátás során használt eszközök, orvostechnikai berendezések esetében kiemelő, hogy gyakorlatilag 100%-ban a legkorszerűbb eszközök állnak már rendelkezésre. Az EKG-k, defibrillátorok, sürgősségi táskák, pulzoxyméterek stb. a mentőszolgálatnál is megállnák a helyüket.

Az ügyeletekben használt gyógyszerek tekintetében a jogszabályokban kötelezően előírt 20 féle készítmény helyett 50 feletti készítmény használatát biztosítjuk. Orvosaink mindennemű korlátozás nélkül használhatják a Társaságunk által biztosított eszközöket és gyógyszereket, azonban a megfelelő indikációban történő, takarékos és célszerű felhasználásukat minden esetben ellenőrizzük.

2.3. Az ügyeleti tevékenység központi irányítása, háttérszolgáltatások

Társaságunk betegellátó tevékenységének zavartalan és folyamatos működtetéséhez, az országban megtalálható 32 központunk irányításához komoly központi funkciók kialakítása volt szükséges, mely szerves és egyben tudatos fejlesztés eredménye. Központi funkcióink:

- a. Szakmai és szervezeti irányítás, a vonatkozó jogszabályoknak, szakmai irányelveknek, valamint külső és belső protokolloknak megfelelően
- b. Folyamatos szakmai és szervezeti működési audit
- c. Teljes körű humán-erőforrás biztosítás: felkutatás, foglalkoztatás



**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

- d. Rendszeres belső szakmai képzések biztosítása a foglalkoztatott humán erőforrás részére illetve a jogszabályban előírt továbbképzési kötelezettségek ellenőrzése
- e. Teljes körű logisztikai szolgáltatás: egészségügyi anyagok és eszközök, illetve egyéb a működéshez szükséges anyagok beszerzése, kiszállítása, raktározása, készletkezelése
- f. Orvosi és egyéb eszközök rendszeres karbantartása illetve ellenőrzése és minősítettése
- g. Gépjármű üzemeltetés, karbantartás, szervízelés illetve tartalék gépjármű elérhetőségének biztosítása
- h. Informatikai rendszer működtetése: medikai és vállalatirányítási egyaránt
- i. A helyi házi orvosok elektronikus úton történő tájékoztatása az ügyeleti betegellátásokról (amennyiben igénylik)
- j. A jogszabályban előírt, illetve további a finanszírozótól, önkormányzatoktól vagy közigazgatási szervtől, hatóságtól származó jelentési kötelezettségek teljes körű biztosítása
- k. Saját diszpécser szolgálat üzemeltetése
- l. Rendkívüli helyzetek kezelése a társszervekkel együttműködésben
- m. Folyamatos kapcsolattartás a Megbízó Önkormányzatokkal, OEP-el, egészségügyi hatóságokkal, OMSZ-al, valamint a helyi házi orvosokkal és gyógyszerészekkel
- n. Fenti funkciók ellátásához szükséges központi operatív-, szakmai-, logisztikai- és stratégiai- menedzsment, továbbá a központi adminisztráció, könyvelés, jogi háttérrel való támogatás biztosítása.

A fenti funkcióknak helyt adó oktatási és irodaközpontunk Debrecenben az István út 6. sz. alatt található.

2.4. Együttműködés az Országos Mentőszolgálattal, saját diszpécser szolgálat

Az ügyeleti betegellátás szakmai színvonalának javítása és az egyébként kis számban jelentkező betegpanaszok további csökkentésének céljából központi ügyeleteink esetében törekszünk az Országos Mentőszolgálattal szoros együttműködésre. Bizonyára emlékeznek a cég által kiküldött levelünkre, melyben tájékoztattuk az önkormányzatokat, hogy a hatékonyabb betegellátás érdekében, illetve az indokolatlan párhuzamos riasztások elkerülése miatt 2016. december 1-től saját diszpécserszolgálatot üzemeltetünk, mely szoros szakmai kapcsolatban marad az OSZM irányítócsoporthoz. Ez a változás nem jelenti a mentőszolgálattól való leválásunkat. A rendszer lényege, hogy a telefonos megkereséseket jelenleg már a központi diszpécserszolgálat fogadja, de az Országos Mentőszolgálat területileg



**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

illetékes Irányítócsoporthoz érkező ügyeleti megkeresések is átadásra kerülnek az ügyeletet ellátó teamnek. Így összefoglalva elmondható, hogy a betegek egy telefonszámmal több helyen kérhetnek segítséget.

Diszpécserszolgálatunk központi telephelye Debrecenben található, ahol párhuzamosan több szakképzett mentőtiszt kolléga fogadja a lakossági hívásokat, illetve a mentőszolgálat irányítócsoporthainak 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, illetve ismételt konzultáció, hogy a beteg állapotában történt-e valamilyen változás
- Azonnali mentés: amikor a beteg egészségügyi állapota azonnali beavatkozást igényel. Ezen esetek a jogszabályok értelmében mentésnek minősülnek, melyet az OMSZ egységek látnak el. OMSZ kapacitásbeli probléma esetén az ügyelet megkezdi az azonnali kivonulást
- 2 órás feladat: a beteg közvetlen életveszélyben nincs, de orvosi beavatkozásra, illetve gyógyszerelésre van szükség
- 2 órán túli feladat: halottszemle, injekciók beadása

Így lehetőségük van, hogy az eset ellátására a leginkább megfelelő egységet küldjük ki. Ez lehet a megfelelő szintű mentőegység riasztása, a feladat ügyeletnek történő átadása megfelelő időjellel (azonnali, 2 órán belüli, 2 órán túli), illetve lehetőség van a diszpécser személyes vagy az ügyelet 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.

3. Az ellátott terület és a 2016. év betegforgalmi adatai

A bicskei központi ügyelet Bicske, Alcsútdoboz, Bodmér, Csabdi, Csákvár, Felcsút, Gánt, Mány, Óbarok, Szár, Tabajd, Újbarok, Vál, Vértesacsa, Vértesboglár egészségügyi ellátását biztosítja. Az ügyeletben felnőtt és gyermekkorú betegek ellátása egyaránt megtörténik. A központi ügyeleti telephely Bicske, Kossuth tér 17. szám alatt található. Az ügyeletben jelentkező tipikus sürgősségi esetek intézeti ellátására a legtöbb esetben a tatabányai Szent Borbála kórházban van lehetőség.



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@orvosiugyletkht.hu

A 2016. évi ügyeleti betegforgalmi adatokat a következő táblázat mutatja be:

Ügyeleti betegforgalom 2016.01.01.-2016.12.31., Bicske ügyeleti központ

	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.	összesen
Bicske	207	217	196	177	229	197	225	179	165	212	164	190	2358
Alcsútdoboz	15	14	25	17	18	12	15	19	13	15	15	16	194
Bodmér	4	4	1	1	4	3	5	3	4	2	3	2	36
Csabdi	15	19	14	25	16	24	29	16	22	13	10	18	221
Csákvár	27	22	26	16	13	21	22	25	25	19	13	26	255
Felcsút	29	25	23	17	21	16	18	15	17	20	26	39	266
Gánt	4	6	10	1	5	2	2	3	5	9	5	5	57
Mány	25	29	34	24	27	28	30	17	21	28	24	6	293
Óbarok	3	8	11	13	7	6	10	8	3	11	4	9	93
Szár	19	18	13	7	13	8	8	8	15	15	10	6	140
Tabajd	8	15	5	7	10	2	12	4	5	6	9	10	93
Újbarok	2	5	3	2	5	1	3	2	1	4	5	4	37
Vál	4	14	13	13	21	13	6	6	15	8	8	17	138
Vértesacska	10	6	8	16	11	9	9	7	13	13	11	14	127
Vértesboglár	3	7	7	11	9	5	12	11	11	14	11	15	116
Egyéb	17	28	22	17	27	24	42	20	32	35	35	36	335
Összesen	392	437	411	364	436	371	448	343	367	424	353	413	4759

A bicskei ügyeleti központ 2016-ban összesen 4759 beteget látott el. Az ügyeleti forgalom az év folyamán némi ingadozást mutatott: márciusban, júliusban, októberben és decemberben intenzitás növekedés volt észlelhető.

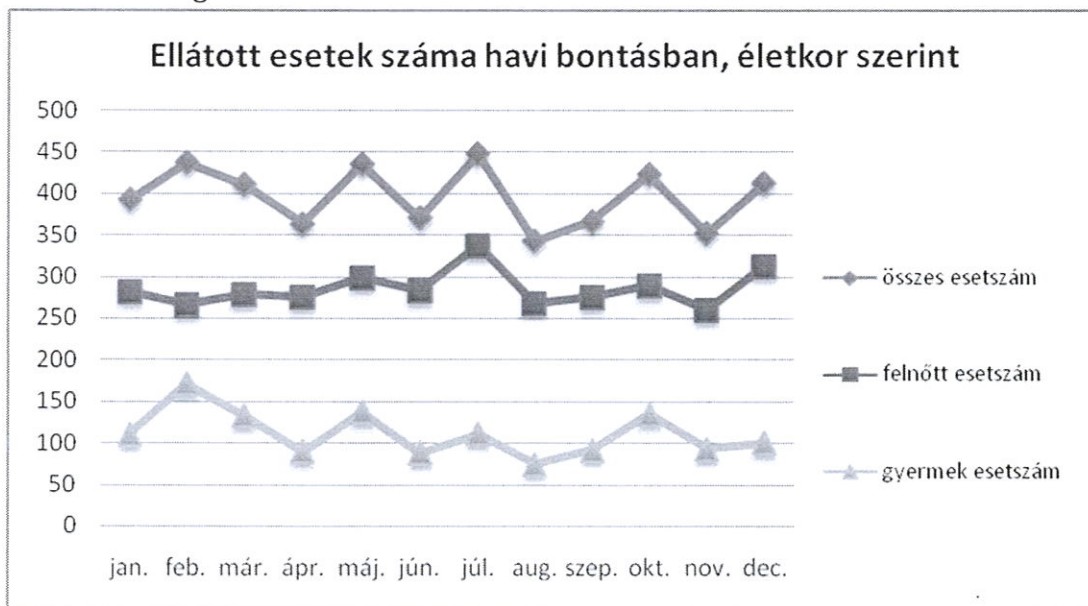
	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.
összes esetszám	392	437	411	364	436	371	448	343	367	424	353	413
felnőtt esetszám	282	266	278	275	299	283	337	268	275	289	260	313
gyermek esetszám	110	171	133	89	137	88	111	75	92	135	93	100



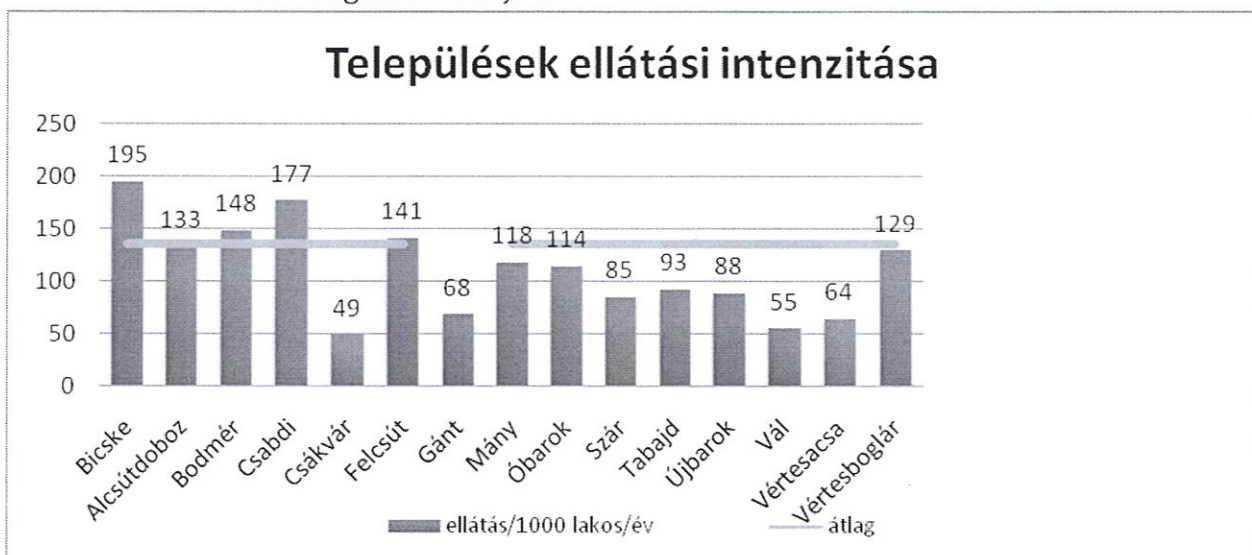
**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

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 gyermekek megjelenési frekvenciája határozta meg, míg a felnőtt ellátások intenzitása alig változott.



A bicskei ügyeleti központ településeinek lakosságarányos ügyeleti ellátási intenzitását az alábbi diagram mutatja be.



Az érintett települések közül Bicskén és Csabdi volt a legmagasabb a lakosság arányos ügyeleti ellátási intenzitás (195-177 ellátás/1000 lakos/év), míg Csákváron volt legalacsonyabb a lakosságarányos ügyeleti ellátás (49 ellátás/1000 lakos/év). A települések viszonylatában az átlag lakosságarányos ügyeleti ellátás 135 ellátás/1000 lakos/év.



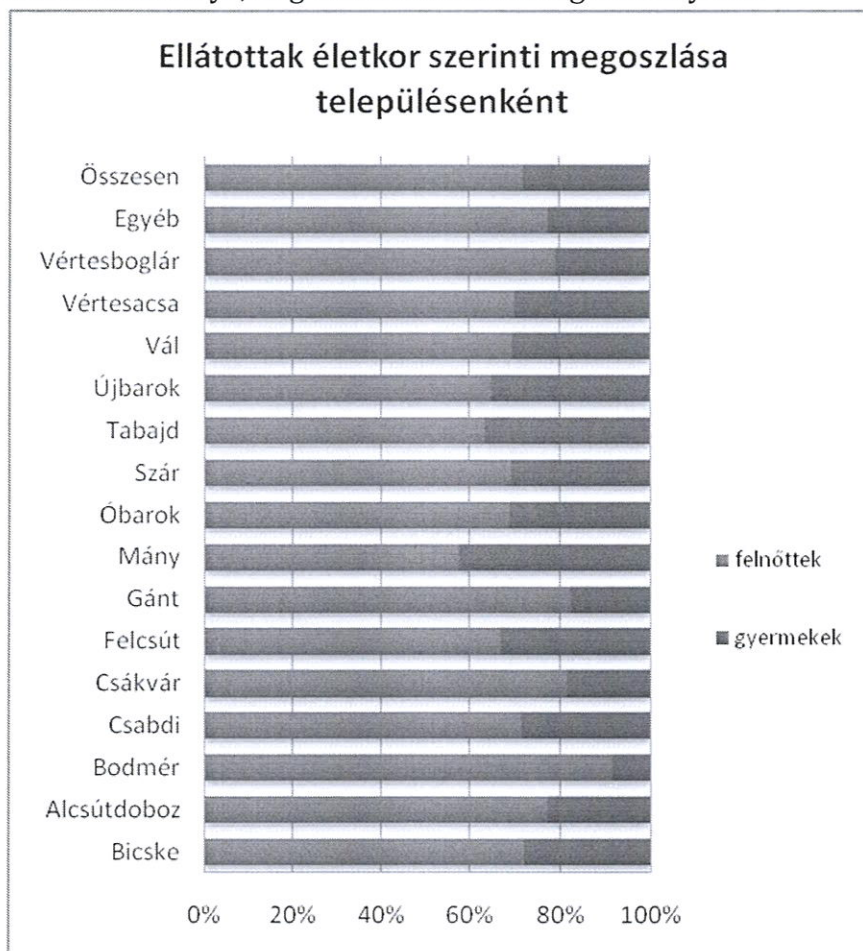
**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

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 településenkénti bontásban.

Az összes ellátott 18,79 % volt gyermekkorú, a felnőttek teszik ki az ellátott esetek 81,21 %-át.

Ha a települések viszonylatában a gyermek és felnőtt ellátások arányát vizsgáljuk, akkor láthatjuk, hogy a mányi esetek kapcsán volt a legnagyobb a gyermek ellátások aránya, míg Bodméron volt a legalacsonyabb.

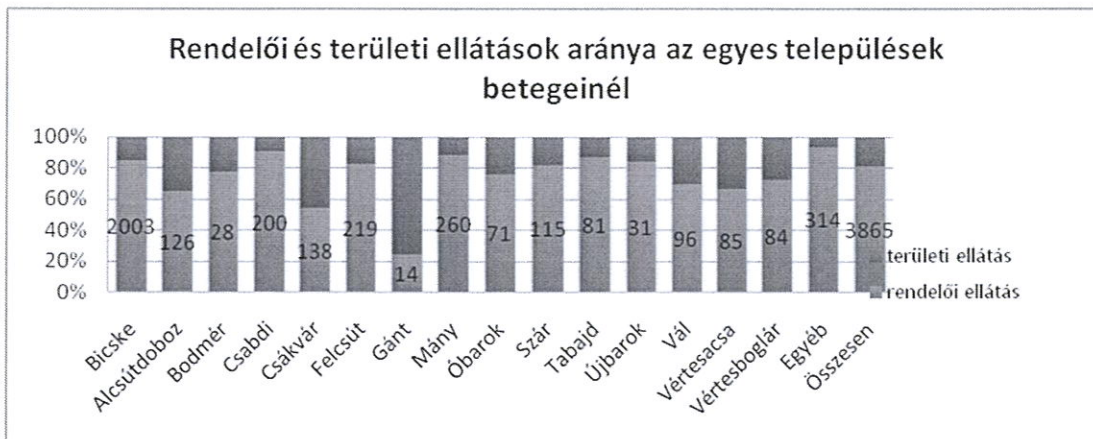


A következő diagram a területi, illetve a rendelői ellátott eseteket hasonlítja össze a települések viszonylatában. Az összes ellátás 28,03 %-a volt a területi ellátás. Megállapítható, hogy a rendelőtől való távolság növekedésével az ügyeleti hívások száma növekszik.

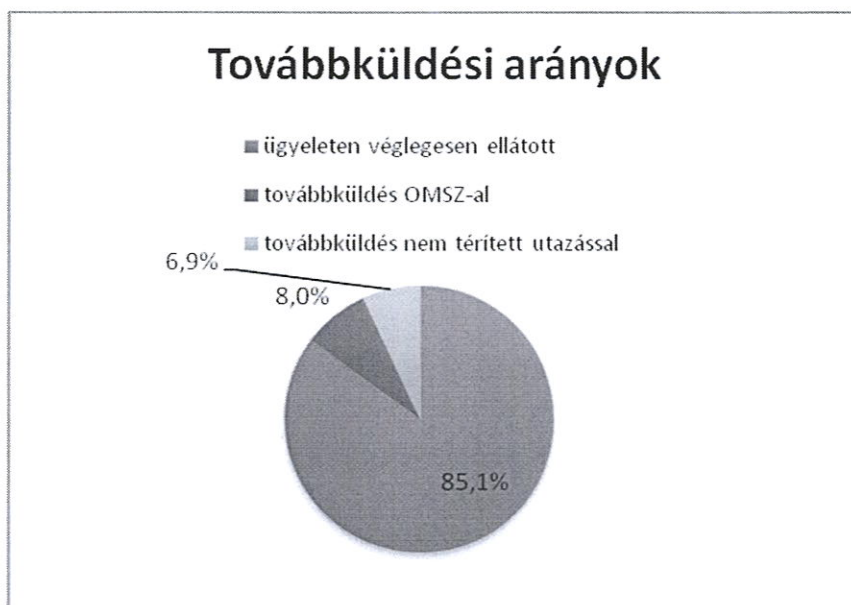


**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG**

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



A következő kördiagram a továbbküldési arányokat reprezentálja. Látható, hogy az esetek 85,1 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek kb. 14,9 %-ánál volt szükség beutalásra, ebből kb. 6,9 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg az esetek összesen 8 %-ában kellett igénybe venni az Országos Mentőszolgálatot abból a célból, hogy a beteget kórházba szállítsa, ill. sürgősségi ellátásban részesítse.





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. 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 saját 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 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. 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@orvosiugyeletkht.hu

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.

A fentiek csupán általános érvényű megállapítások, ugyanakkor hangsúlyozni szeretnénk, hogy *a bicskei ügyeleti körhöz tartozó települések lakosainak vonatkozásában 2016. évben egyetlen panaszjelzést sem kaptunk.*

5. Humán erőforrás helyzet a hazai egészségügyben és az alapellátási ügyletekben

A hazai egészségügy humán erőforrás helyzete drámai. Ez mindenekelőtt igaz az orvosi erőforrásokra. A diplomát megszerzett orvosok egy része nem folytatja az egészségügyben a pályafutását, másik részük már a szakképzést is külföldön kezdi meg, nagyobb részük pedig a szakvizsga megszerzését követően külföldre megy dolgozni ill. ezt tervezi 2-3 éven belül. Több szervezet felmérése szerint is, a 40 év alatti magyar orvosok 50%-a tervezi a külföldi munkavállalást. Az itthon maradók korösszetétele pedig kifejezetten „kedvezőtlen”, hiszen a praktizáló orvosok 30%-a 5-7 éven belül eléri a nyugdíjkorhatárt. Még rosszabb a helyzet az alapellátásban, a jelenleg dolgozó háziorvosok 25%-a ugyanis nyugdíjas korú, 40%-uk pedig 55 évnél idősebb. Ezt a humán erőforrás hiányt nem lehet megoldani sem fokozott képzéssel, sem semmilyen más eszközzel, csak és kizárólag a legális orvosi jövedelmek drasztikus javításával (azaz a hazai nemzetgazdasági jövedelmi rangsor elejére történő pozicionálásával).

Az orvoshiány az egészségügy minden területén érezteti a hatását. Több száz alapellátási praxis áll évek óta üresen, a számuk folyamatosan nő. A kis- és közepes kórházak folyamatos orvoshiánnyal küzdenek, van ahol 1-2 orvossal működnek osztályok és csak a legnagyobb kórházi központok és klinikák azok, ahol még valamelyest konszolidált a helyzet (többek között azért is, mert a szakképzésüket itt töltik a szakorvosjelöltek). A háziorvosi praxisok vonatkozásában a helyzet megoldására további lényeges finanszírozás javítást ígér az egészségügyi kormányzat (pedig az alapellátási praxisok finanszírozása az elmúlt 5 évben 40%-al nőtt). A kis és közepes kórházakban pedig az égető szakemberhiány kompenzálására a közalkalmazotti bértábla 2-3x-osának megfelelő jövedelmeket kínálnak a szakorvosoknak, akkor is ha ezzel tovább növelik intézményi adósságukat.

Ha azt tekintjük, hogy a folyamatosan növekvő orvosi díjigények mellé milyen esetleges forrásbővülés állt rendelkezésre az elmúlt évek során, akkor sajnos lehangoló a kép. Az OEP ugyanis az elmúlt 8 év során egyetlen alkalommal, 2 évvel ezelőtt emelte meg az alapidíjat 40 Ft/fő/hó-ról 42 Ft/fő/hó-ra, azaz 5%-al. Ezen egyetlen 5%-os emelés mértékét és hatását jól jellemzi az a tény, hogy az elmúlt 9



**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

évben bekövetkezett gyógyszerár növekedést sem volt képes fedezni, nemhogy bármilyen más költségnövekedést.

6. Összefoglalás

Az eddigiek alapján elmondható, hogy a fent részletezett nehézségek ellenére a központi ügyeleti szolgáltatás a 2016. év során folyamatosan, biztonságosan és szakmailag mindenben megfelelő színvonalon állt az érintett települések lakosainak rendelkezésére.

Debrecen, 2017.05.24.

**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET
NONPROFIT KFT.**

4031 Debrecen, István út 6.
1. Adószám: 20612469-2-09
Cégjegyzékszám: 09-09-017078
Bszlsz: 10918001-000000043-83210005

Dr. Csige Imre

szakmai vezető