



**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: tiltkarsag@orvosiujelet.hu

KÖRÖSLADANY VÁROS ÖNKORMÁNYZAT  
POLGÁRMESTERI HIVATAL

Érkezett:	Érk soroz
2020. SZEPT. 14.	2020/2084
Alszécs István	mell
Előadó:	Kardos Katalin

**BESZÁMOLÓ SZEGHALOM 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 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, 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 diszpécser szolgálatot üzemeltetünk, mely szoros szakmai kapcsolatban áll az OMSZ irányítócsoportjaival.

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

Diszpécser szolgálatunk 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 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



**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**

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 összehívására 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 diszpécseri 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. Szeghalmi telephely bemutatása

Társaságunk Szeghalom település ügyeleti ellátását 2015. november 1-től biztosítja. Az ügyeleti központ területileg Szeghalmot, Füzesgyarmatot, Körösladányt, Csökmőt, Vésztőt, Körösújfalut és Kertészszigetet látja el. Az ügyeletben felnőtt és gyermekkorú betegek ellátása egyaránt megtörténik. A központi ügyeleti rendelő Szeghalom, Ady Endre utca 1/B szám alatt található. Az ügyeletben jelentkező tipikus sürgősségi esetek intézeti ellátására a legtöbb esetben a gyulai Pándy Kálmán és a berettyóújfalui Gróf Tisza István 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, 1 fő orvosnak, 1 fő mentőtisztnek, 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.

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 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.



#### 4. Az ellátott terület és a 2019. év betegforgalmi adatai

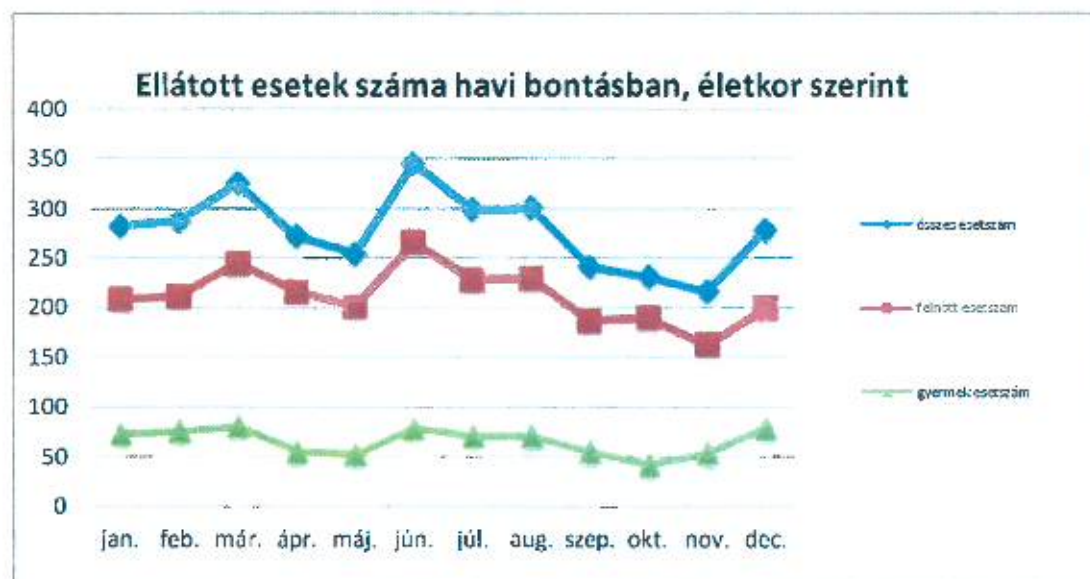
A 2019. évi ügyeleti betegforgalmi adatokat a következő táblázat mutatja be:

Ügyeleti betegforgalom 2019.01.01.-2019.12.31., Szeghalmi ügyeleti központ

	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szep.	okt.	nov.	dec.	összesen
Szeghalom	133	140	156	115	104	145	127	128	108	96	85	110	1447
Csőkmő	8	10	8	15	12	16	10	9	14	15	5	12	134
Füzesgyarmat	48	37	59	51	51	73	50	65	42	40	44	52	612
Kertészsziget	1	1	6	1	1	3		1	1	2	5	5	27
Kőrösladány	44	34	46	29	26	31	44	37	38	29	32	36	426
Körösújfalú	2	3	3	4	3	1	1	5	5	1	2	2	32
Vésztő	38	51	31	38	39	59	34	34	24	33	27	40	448
Egyéb:	8	11	16	19	18	17	33	21	9	15	16	21	204
<b>Összesen</b>	<b>282</b>	<b>287</b>	<b>325</b>	<b>272</b>	<b>254</b>	<b>345</b>	<b>299</b>	<b>300</b>	<b>241</b>	<b>231</b>	<b>216</b>	<b>278</b>	<b>3330</b>

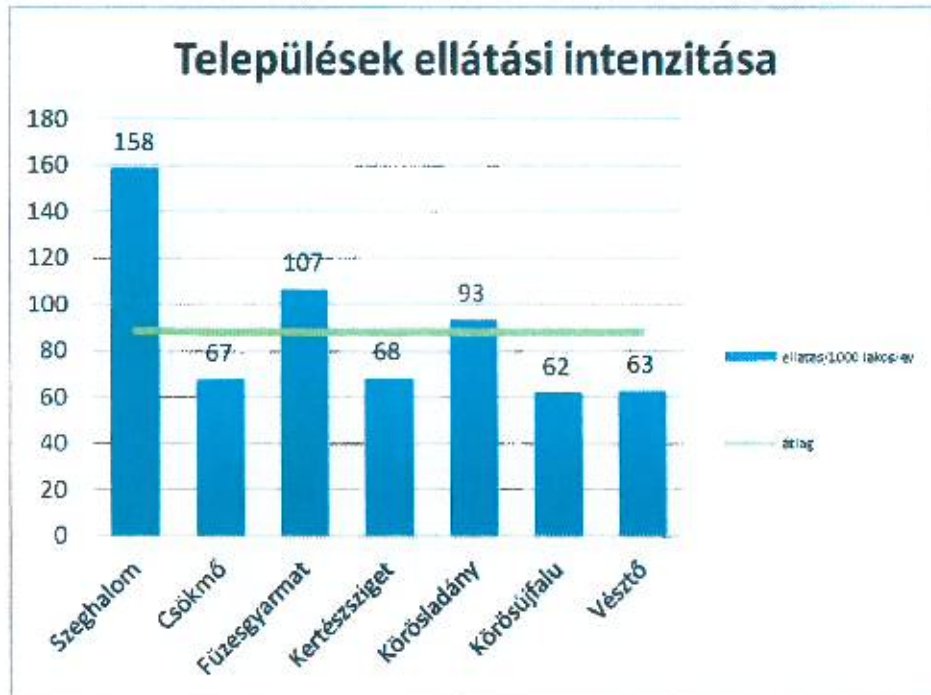
A szeghalmi ügyeleti központ 2019-ben összesen 3330 beteget látott el. Az ügyeleti forgalom az év folyamán egyenletes volt: a június és augusztus hónapokban intenzitásnövekedés volt észlelhető.

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 alig változott.





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



A legmagasabb lakosságarányos megjelenési arány Szeghalom esetében észlelhető, míg a legalacsonyabb Körösújfalú kapcsán látható. A települések kapcsán az átlag lakosságarányos megjelenés 113 ellátás/1000 lakos/évre tehető.

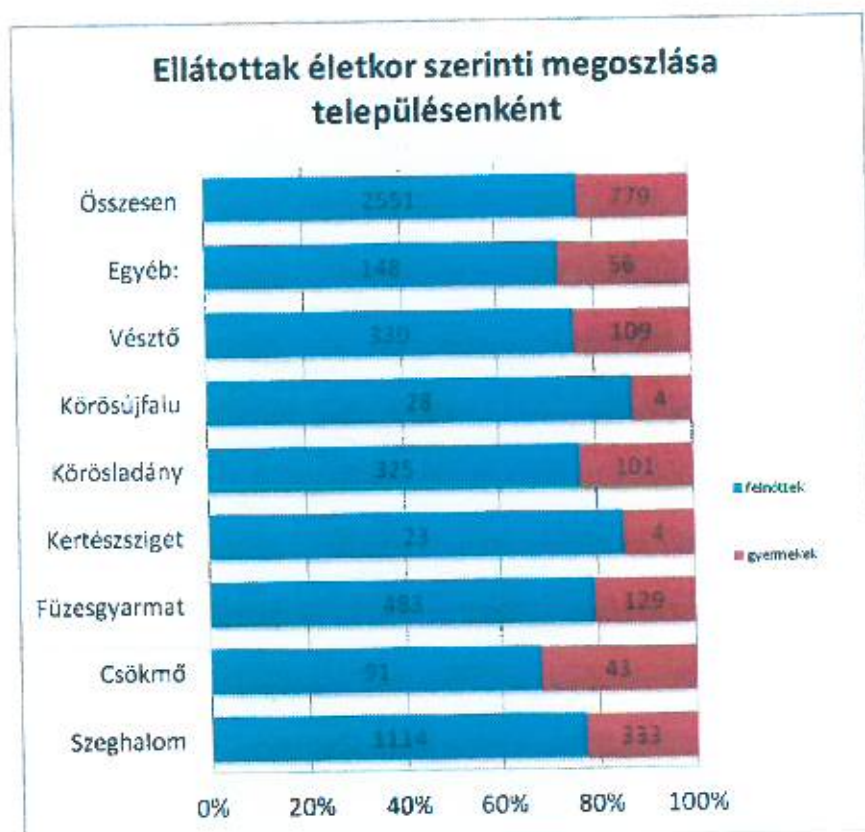


ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ  
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG

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

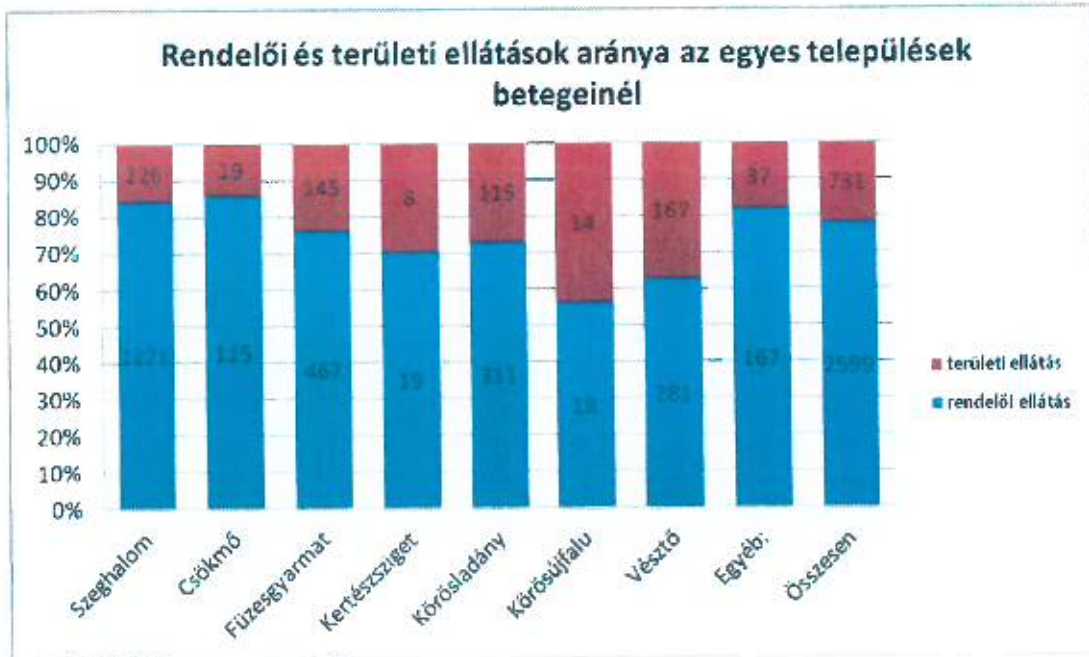
A következő diagram az ellátottak életkor szerinti megoszlását (felnőtt/gyermek) mutatja be.

Az összes ellátott 23.6 %-a volt gyermekkorú, a felnőttek teszik ki az ellátott esetek 76.4 %-át. Az ábrán jól látható, hogy Szeghalom esetében volt a legmagasabb a gyermekek megjelenési aránya, míg a Körösújfalun volt a legalacsonyabb a megjelenés aránya.





A következő ábra a területi és a rendelő ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg döntő többségében a rendelőben vette igénybe az orvosi segítséget (77,3%). Az esetek 22,7 %-ban kellett az ügyeleti egységnek helyszínre vonulni, mely az országos átlaghoz képest átlagos.



A következő kördiagram a továbbküldési arányokat szemlélteti. Az esetek 88,11 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 11,89 %-ánál volt szükség beutalásra, ebből 4,83 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg az esetek összesen 7,06 %-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 sajátosságai: ma már az ügyeleti hívások fogadását diszpécserszolgálat végzi. A híváskezelésre kiképzett diszpécser 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 kérdezt 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.
- 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



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

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.

A szeghalmi ügyeleti körhöz tartozó települések lakosainak vonatkozásában sem Betegtől, sem az Önkormányzatoktól, sem az ÁNTSZ-től nem érkezett hozzánk panaszbejelentés a 2019. év ügyeleti működésének vonatkozásában.

### Összefoglalás

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

A folyamatosan erősödő pénzügyi teher ellenére, mely az orvoshiányból adódik, sikeresen 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.

Debrecen, 2020. február 20.

ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET  
NONPROFIT KFT.  
4031 Debrecen, István út 6.  
2. kódszám: 783-511 / 787-531  
Cégjegyzékszám: 09-09-0-7078  
Példaszám: 10018001-00000043-832-00005  
v  
Dr. Kiss Zoltán  
szakmai vezető