



BESZÁMOLÓ HAJDÚNÁNÁS KÖZPONTI ORVOSI ÜGYELET 2020. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL

I. BEVEZETŐ

1. A COVID-19 járvány egészségügyi helyzetre kifejtett hatásai

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

A járvány első hulláma hazánkban 2020. márciusában jelent meg, amikor is a megfertőzések 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 jelenleg érvényben levő korlátozó intézkedések feloldásáról, megtartásáról vagy esetleges szigorításáról Kormány folyamatosan dönt az aktuális járványügyi adatok, illetve az oltottsági adatok alapján.

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 telefonos tanácsadás pedig előtérbe került. Ezzel párhuzamban a Központi



**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

Diszpécsterszolgálatunkhoz beérkező hívásszámok drasztikus mértékben megnövekedtek, ennek megfelelően a hívást fogadó diszpécserok 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 diszpécsterszolgálatunkhoz 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 tisztítószeret, 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 20 éve végzi a központi orvosi ügyeleti feladatellátást, mára 36 alapellátási ügyeleti központ, és azáltal közel 1.600.000 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 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.

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 irányítócsoporthaival.

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



**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

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 megkezdzi 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.



**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

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 diszpécsterszolgálati 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. Hajdúnánás központi ügyelet bemutatása

Társaságunk Hajdúnánás település ügyeleti ellátását 2013. szeptember 01. napja óta biztosítja. Az ügyeletben felnőtt és gyermekkorú betegek ellátása egyaránt megtörténik. A központi ügyeleti rendelő Hajdúnánás, Iskola u. 11. szám alatt található. Az ügyeletben jelentkező tipikus sürgősségi esetek intézeti ellátására a legtöbb esetben Debreceni Egyetem Kenézy Gyula Egyetemi 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 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 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.



**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

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.

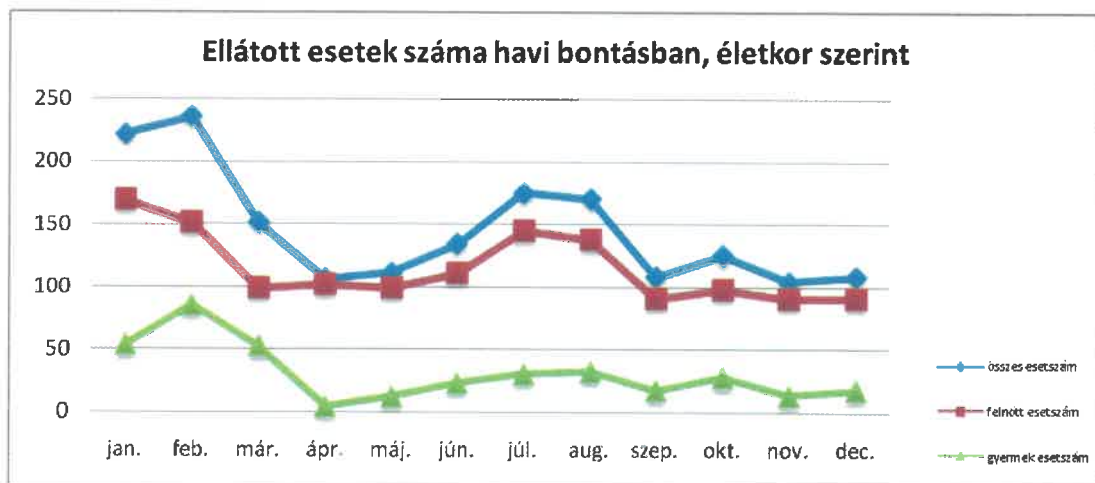
5. Az ellátott terület és a 2020. év betegforgalmi adatai a Hajdúnánás Központi Orvosi Ügyelet vonatkozásában

A 2020. évi ügyeleti betegforgalmi adatokat a következő táblázat mutatja be:

Ügyeleti betegforgalom 2020.01.01.-2020.12.31., Hajdúnánás Ügyeleti központ													
	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.	összesen
Hajdúnánás	207	223	137	94	106	125	159	152	102	116	90	99	1610
Egyéb	15	13	14	12	5	9	16	18	6	9	14	9	140
Összesen	222	236	151	106	111	134	175	170	108	125	104	108	1750

A hajdúnánási ügyeleti központ 2020-ban összesen 1750 fő beteget látott el. Az ügyeleti forgalom az év folyamán némi ingadozást mutatott: a téli és a nyári 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 a téli hónapokban növekedett meg.





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

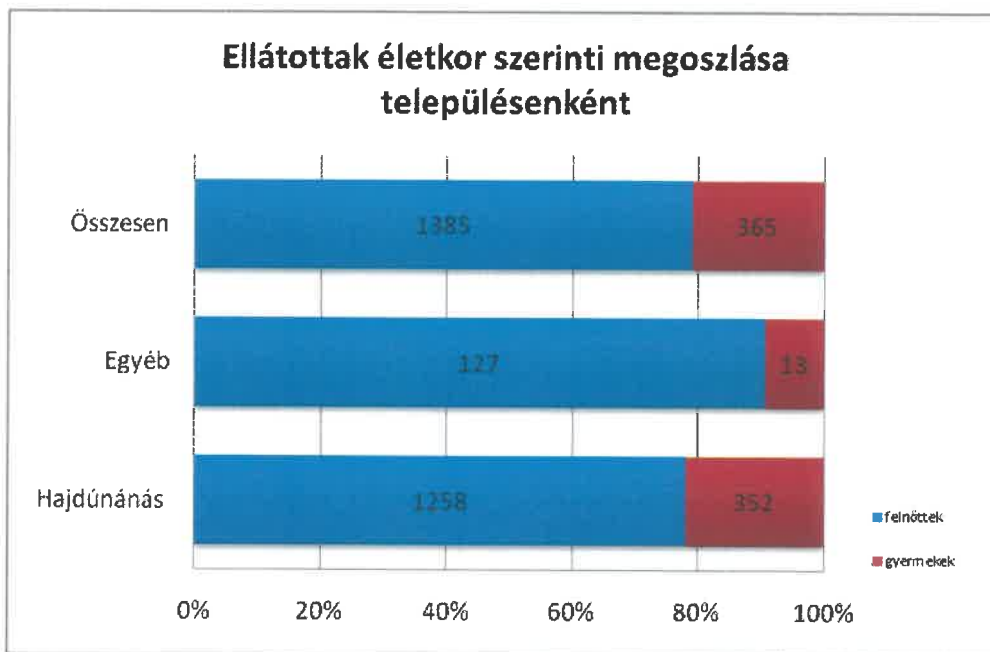
Iroda: 4031 Debrecen, István út 6.

Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531

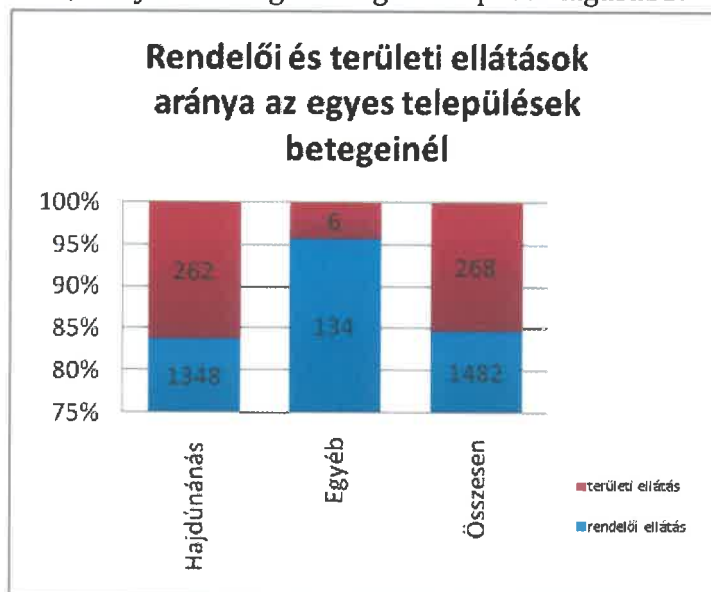
e-mail: titkarsag@orvosiuigyekht.hu

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

Az összes ellátott 20,86 %-a volt gyermekkorú, a felnőttek teszik ki az ellátott esetek 79,14 %-át.



A következő ábra a területi és a rendelő ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg döntő többségében a rendelőben vette igénybe az orvosi segítséget (84,69%). Az esetek 15,31 %-ban kellett az ügyeleti egységnek helyszínre vonulni, mely az országos átlaghoz képest magasabb.





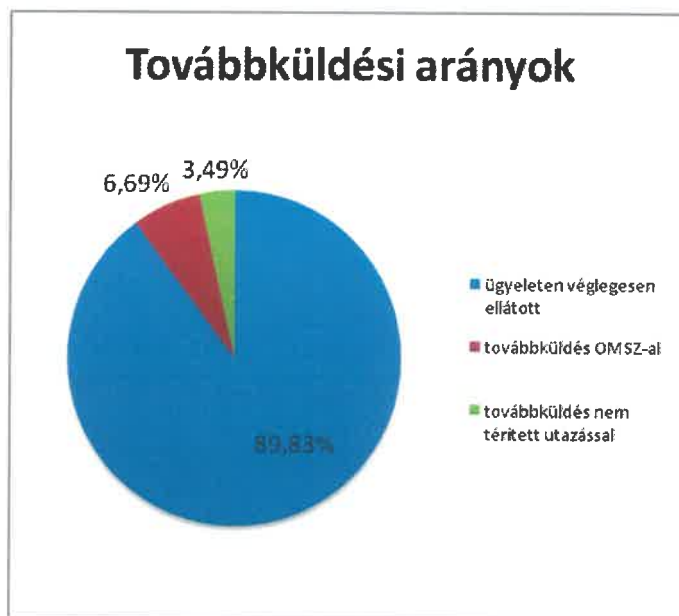
**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

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 89,83 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 10,18 %-ánál volt szükség beutalásra, ebből 3,49 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg az esetek összesen 6,69 %-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 diszpécsterszolgálat működési sajátosságai: ma már az ügyeleti hívások fogadását diszpécsterszolgálat végzi. A híváskezelésre kiképzett diszpécser minden esetben a beteg egészségügyi érdekét tartja 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,



**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

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 ügyelet 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.

7. Összefoglalás

A fentiek alapján elmondható, hogy Társaságunk 2020. év során folyamatosan, biztonságosan és szakmailag megfelelő színvonalon állt a hajdúnánási ügyeleti körhöz tartozó lakosok rendelkezésére.

A folyamatosan erősödő pénzügyi 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.

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, 2021. szeptember 24.



Dr. Kiss Zoltán
szakmai vezető