



## BESZÁMOLÓ GÖDÖLLŐ 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 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 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 FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG**

**IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.**

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

**e-mail: titkarsag@orvosiuigyekht.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 ügyeletos 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.

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.



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@orvosiujeletkht.hu

### 3. Gödöllői központi ügyelet bemutatása

Társaságunk Gödöllő település ügyeleti ellátását 2018. március 01. napjától biztosítja. Az ügyeleti központ területileg Gödöllőt, Isaszeget, Szadát, Mogyoródot, és 2020. április 01. napjától kezdődően az illetékes Kormányhivatal Népegészségügyi Szervének kirendelése alapján Dányt, Vácszentlászlót és Valkót látja el. Az ügyeletben felnőtt és gyermekkorú betegek ellátása egyaránt megtörténik. A központi ügyeleti rendelő Gödöllő, Szabadság tér 3. szám alatt található. Az ügyeletben jelentkező tipikus sürgősségi esetek intézeti ellátására a legtöbb esetben a Pest Megyei Flór Ferenc 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, 2 fő orvosnak (ezen felül hétvégén plusz 1 fő csecsemő és gyermekgyógyász szakorvos), 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.



**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**

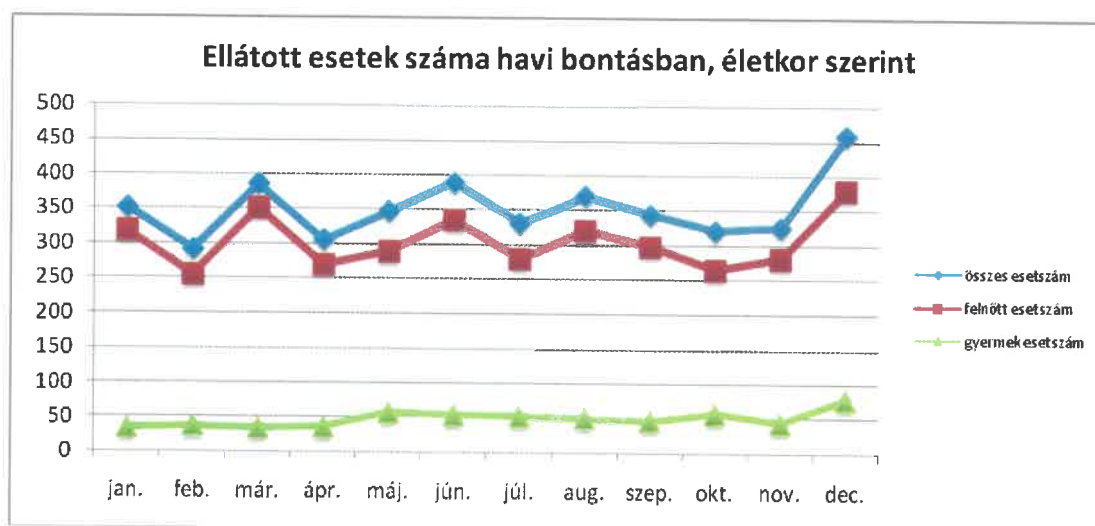
#### 4. Az ellátott terület és a 2019. év betegforgalmi adatai

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

Ügyeleti betegforgalom 2019.01.01.-2019.12.31., Gödöllő felnőtt ügyeleti központ													
Sorcímkék	2019.01	2019.02	2019.03	2019.04	2019.05	2019.06	2019.07	2019.08	2019.09	2019.10	2019.11	2019.12	Végösszeg
Gödöllő	227	177	226	176	199	234	188	218	201	192	186	259	2483
Isaszeg	65	54	68	59	69	76	54	63	58	63	63	83	775
Mogyoród	20	17	26	20	20	21	20	25	14	25	21	37	266
Szada	10	19	27	14	27	26	17	30	28	19	21	30	268
Egyéb	30	24	39	36	31	31	52	33	43	22	34	49	424
<b>Összesen</b>	<b>352</b>	<b>291</b>	<b>386</b>	<b>305</b>	<b>346</b>	<b>388</b>	<b>331</b>	<b>369</b>	<b>344</b>	<b>321</b>	<b>325</b>	<b>458</b>	<b>4216</b>

A gödöllői ügyeleti központ 2019-ben összesen 4216 beteget látott el. Az ügyeleti forgalom az év folyamán némi ingadozást mutatott: márciusban, júniusban és decemberben 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 decemberben növekedett meg.





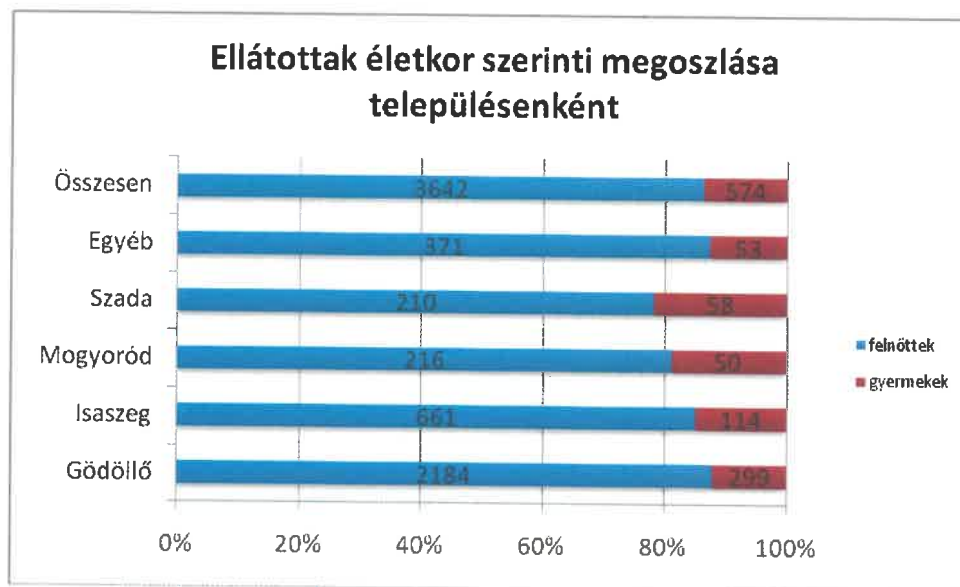


**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ  
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

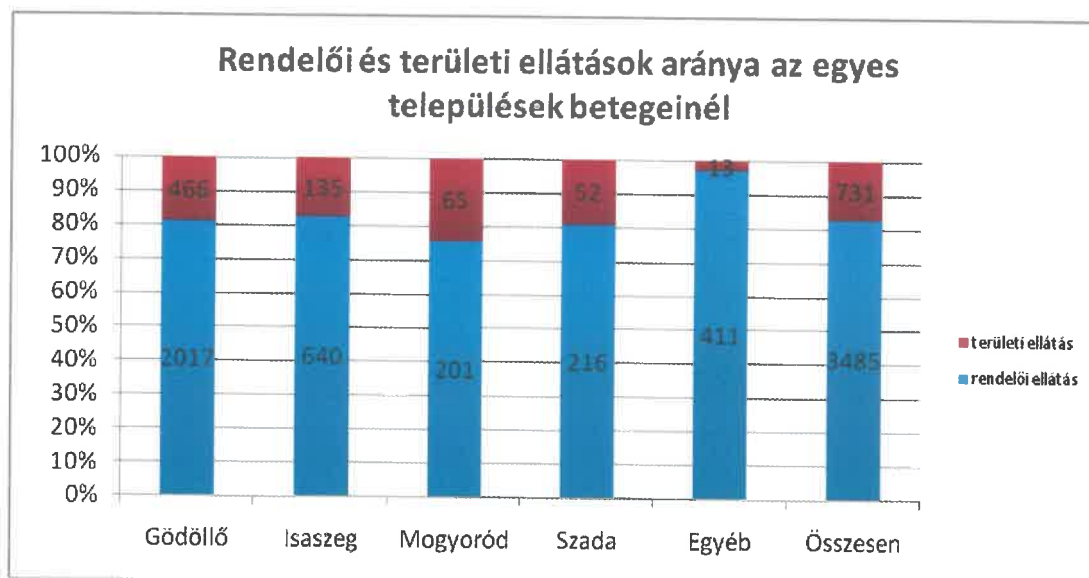
IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.  
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531  
e-mail: titkarsag@orvosiuigyeltkht.hu

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

Az összes ellátott 13,61 %-a volt gyermekkorú.



A következő ábra a területi és a rendelő ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg döntő többségében a rendelőben vette igénybe az orvosi segítséget (82,66%). Az esetek 17,34 %-ban kellett az ügyeleti egységnek helyszínre vonulni, mely az országos átlaghoz képest alacsonyabb.

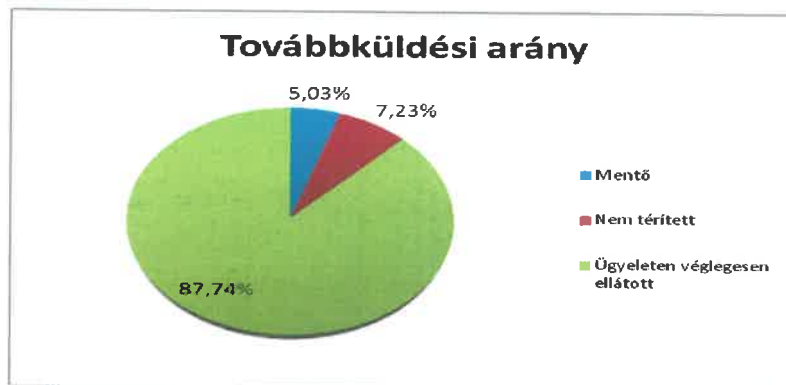




**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ  
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

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 87,74 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 12,26 %-ánál volt szükség beutalásra, ebből 7,23 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg az esetek összesen 5,03 %-ában kellett igénybe venni az Országos Mentőszolgálatot abból a célból, hogy a beteget kórházba szállítsa, illetve sürgősségi ellátásban részesítse.



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

Ügyeleti betegforgalom 2019.01.01.-2019.12.31., Gödöllői Gyermek Ügyeleti Központ													
Sorcímek	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szep.	okt.	nov.	dec.	Végösszeg
Gödöllői	64	45	50	48	19	99	38	34	11	19	45	66	538
Isaszegi	18	20	18	16	4	23	13	10	15	6	15	18	176
Mogyoródi	3	5	4	3	3	9	2	5	3	4	8	14	63
Száda	3	10	7	11	1	26	4	3	6	2	4	7	84
Egyéb	4	5	8	6	1	5	3	6	1		8	4	51
<b>Összesen</b>	<b>92</b>	<b>85</b>	<b>87</b>	<b>84</b>	<b>28</b>	<b>162</b>	<b>60</b>	<b>58</b>	<b>36</b>	<b>31</b>	<b>80</b>	<b>109</b>	<b>912</b>

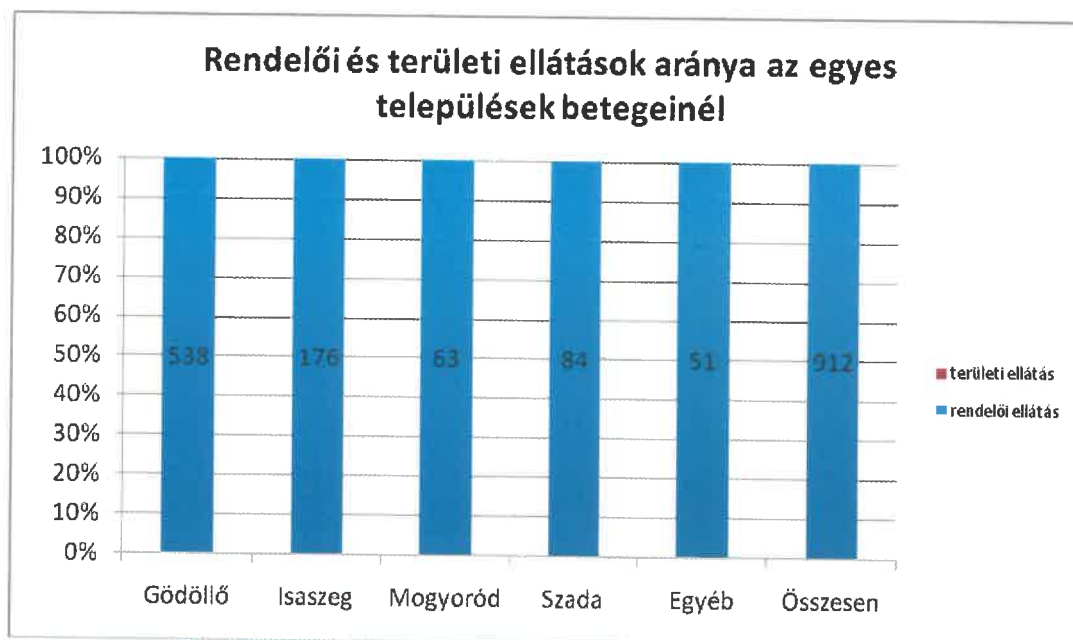
A gödöllői gyermek ügyelet 2019-ben összesen 912 beteget látott el. Az ügyeleti forgalom az év folyamán némi ingadozást mutatott: januárban, júniusban és decemberben intenzitásnövekedés volt észlelhető.



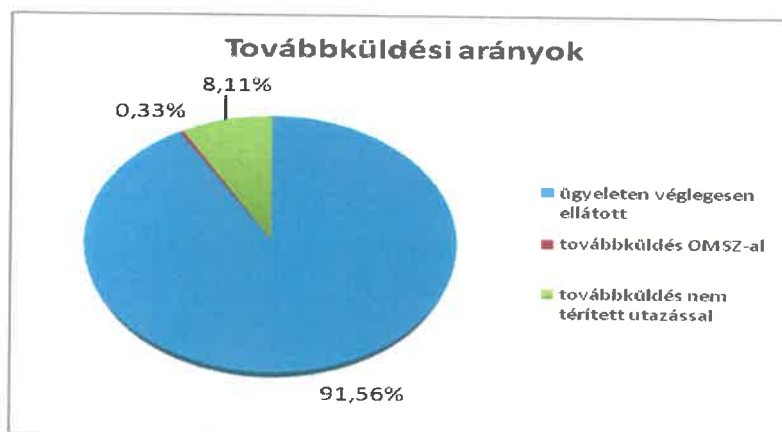
**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÓ KÖZHASZNÚ  
NONPROFIT KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG**

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

A következő ábra a területi és a rendelői ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg a rendelőben vette igénybe az orvosi segítséget (100%).



A következő kördiagram a továbbküldési arányokat szemlélteti. Az esetek 91,56 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 8,44 %-ánál volt szükség beutalásra, ebből 8,11 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg az esetek összesen 0,33 %-ában kellett igénybe venni az Országos Mentőszolgálatot abból a célból, hogy a beteget kórházba szállítsa, illetve 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

## **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 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 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 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.

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 FELELŐSÉGŰ TÁRSASÁG**

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

## **6. Összefoglalás**

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

A folyamatosan erősödő pénzügyi terhelés 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. szeptember 08.

**ORSZÁGOS ORVOSI ÜGYELET  
NONPROFIT KFT.**  
4031 Debrecen, István út 6.  
2. Adószám: 20612469-2-09  
Cégjegyzékszám: 09-09-017078  
Bszl.sz.: 10918001-00000043-83210005  
**Dr. Kiss Zoltán**  
szakmai vezető