

# I. SZ. MELLÉKLET

Központi Háziorvosi Ügyelet Kft.  
IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.  
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531  
e-mail: kozpontiorvosiugyelet@gmail.com

## BESZÁMOLÓ GÖDÖLLŐ KÖZPONTI ORVOSI ÜGYELET 2022. ÉVI MŰKÖDÉSÉRŐL

Polgármesteri Hivatal Szada	
ÉRKEZETT	
2023 AUG 1	
IKTATÓSZÁM: H/1533-2/2023	
ELŐSZÁM:	
LAP:	MELLÉKLET:
	Wick A

### I. BEVEZETŐ

Nehéz évet tudhatunk magunk mögött, ugyanis a 2022. év elején kezdődött orosz-ukrán háború által indukált makrogazdasági helyzet kedvezőtlen változása (üzemanyagár drasztikus emelkedés, globális áremelkedés a fogyóeszközök, gyógyszerek, egészségügyi anyagok esetében is, az egyetemes szolgáltatások árszabásával kapcsolatos törvényi változtatás miatt megemelkedett ügyeleti rezsiköltségek stb.) jelentős mértékben megnehezítette az Orvosi Ügyeletek működtetését is.

A COVID-19 járvány szempontjából a 2022. évben áttörés történt, ugyanis a koronavírusal megfertőződött esetek száma jelentősen lecsökkent, melynek következtében a járvány miatt elrendelt veszélyhelyzetet Magyarország Kormánya 2022. június 01. napjától kezdve megszüntette.

### II. ADATSZOLGÁLTATÁS

#### 1. Az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. rövid bemutatása

Társaságunk a 2020-as évben kezdte meg működését, mint orvosi ügyeleti szolgáltató. A Központi Háziorvosi Ügyelet Kft tulajdonképpen az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. leányvállalata. Az Országos Orvosi Ügyelet Nonprofit Kft. 21 éve végez központi orvosi ügyeleti feladatellátást, s mára 41 alapellátási ügyeleti központ, és azáltal közel 1.700.000 lakos orvosi ügyeleti ellátását biztosítja.

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

humánerőforrás utánpótlással tudja biztosítani a megfelelő szakmai színvonalú ellátást.

## **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 saját diszpécserszolgálatot üzemeltetünk, mely szoros szakmai kapcsolatban áll az OMSZ irányítócsoportjaival.

A rendszer lényege, hogy a telefonos megkereséseket a központi diszpécserszolgálat fogadja, de az Országos Mentőszolgálat területileg illetékes Irányítócsoportjához 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 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

**Központi Háziorvosi Ügyelet Kft.**  
IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.  
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531  
e-mail: kozpontiorvosiugyelet@gmail.com

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 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.

## **ADATSZOLGÁLTATÁS**

### **1. Gödöllői központi ügyelet bemutatása**

Társaságunk Gödöllő és az ügyeleti kör ellátási területéhez tartozó települések ügyeleti ellátását 2021. június 01. napjától kezdődően biztosítja. 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 kistarcsai 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 munkanapokon 2 fő orvosnak, 1 fő ápolónak és 1 fő gépkocsivezetőnek, munkaszüneti napokon pedig 2 fő orvosnak, 1 fő csecsemő- és gyermekgyógyász szakorvosnak, 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 humán erőforrás hiány országos szinten érezteti a hatását, ám Társaságunk a rendszerének, humán erőforrás bázisának köszönhetően – *igaz egyre nehezebben, de* - biztosította egész évben az ügyeleti szolgáltatást, mely miatt **köszönet jár minden egyes egészségügyi dolgozónak.**

Az elmúlt években végbemenő, egészségügyi szektorban jelentkező változások (*szolgálati jogviszony bevezetése, egészségügyi szakdolgozók béreinek megemlése, OKFŐ-i utasítás alapján az állami fenntartású egészségügyi intézményekkel egészségügyi jogviszonyban álló személyek részére további kiegészítő díjazás biztosítása*) eddig is megnehezítették az orvosi ügyeletek működését. Tovább nehezíti közreműködők másodállásának vállalását, hogy ahhoz OKFŐ-i és/vagy főállásuk engedélye szükséges.

*Az elmúlt időszakban az Országgyűlés további, gazdasági változást előidéző jogszabályváltozást eszközölt (KATA törvény módosítása), mely érinti az egészségügyi dolgozókat, és ezáltal az orvosi ügyeletek működtetését is.*

A törvény módosításával *a közreműködők egy része* ugyanis **teljesen befejezte vállalkozási tevékenységét**, azaz ők nem vállalnak ügyelet. Azok a közreműködők pedig, akik más adózási formát választottak, adóterheik növekedtek, így **csak emelt óradíj mellett hajlandóak ügyeletet vállalni a jövőben** a jelenlegi jövedelmi szintjük megtartása miatt.

Tovább nehezíti az ügyeleti szolgáltatók helyzetét a makrogazdasági helyzet kedvezőtlen változása (mint pl. üzemanyagár drasztikus emelkedés, globális áremelkedés a fogyóeszközök, gyógyszerek, egészségügyi anyagok esetében is, stb.). Bízunk abban, hogy az idei évben megemelkedik a praxissal rendelkező házi orvosok ügyeletvállalási hajlandósága is, tekintettel arra, hogy az OKFŐ Praxisközösségi Iroda által közölt információk alapján **a házi orvosi praxisközösségek számára a közfinanszírozott alapellátási ügyeletben végzett tevékenység is elszámolható, így a Társaságunknál végzett ügyeleti tevékenység is.**

**Kiemelendő, hogy az alapellátási ügyeletben végzett tevékenységnek számít a mentőtiszt/kiterjesztett hatáskörű ápoló részére biztosított szakmai felügyelet is, azaz orvosi szakmai felügyelet esetében is elszámolható a leigazolt pont.**

Ezúton kérjük, hogy a lehetőségeikhez mérten szíveskedjenek Társaságunk működését segíteni azzal, hogy tájékoztatják a térségükben praktizáló házi orvosokat arról, hogy az orvosi ügyeleteken végzett tevékenység is elszámolható a praxisközösségekben.

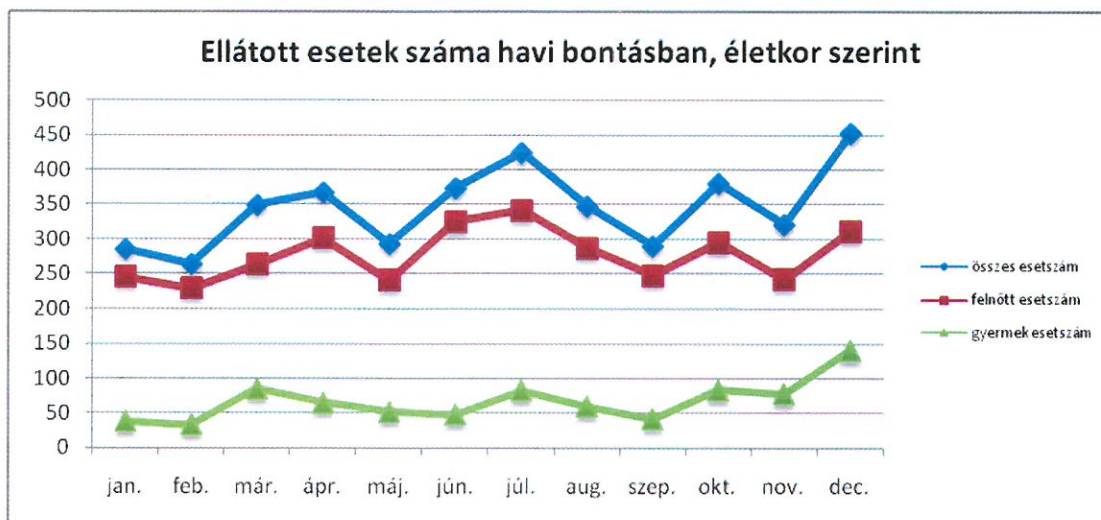
## 2. Az ellátott terület és a 2022. év betegforgalmi adatai a Gödöllői Felnőtt Központi Orvosi Ügyelet vonatkozásában

A 2022. évi ügyeleti betegforgalmi adatokat a következő táblázat mutatja be:

Ügyeleti betegforgalom 2022.01.01.-2022.12.31., Gödöllői felnőtt ügyeleti központ													
	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szept.	okt.	nov.	dec.	Végösszeg
Gödöllői	137	121	159	198	143	188	223	180	139	187	160	235	2070
Isaszeg	48	32	56	41	37	55	45	42	44	53	41	60	554
Mogyoród	14	12	17	20	11	17	27	14	15	19	17	30	213
Szada	7	15	23	14	12	24	24	20	17	19	30	36	241
Valkó	8	3	15	8	6	13	13	8	10	12	10	8	114
Dány	20	39	27	25	24	23	21	21	20	28	24	26	298
Vácszentlászló	5	7	10	12	12	6	6	8	3	10	7	8	94
Egyéb	46	34	42	49	48	47	65	54	42	51	31	49	558
<b>Összesen</b>	<b>285</b>	<b>263</b>	<b>349</b>	<b>367</b>	<b>293</b>	<b>373</b>	<b>424</b>	<b>347</b>	<b>290</b>	<b>379</b>	<b>320</b>	<b>452</b>	<b>4142</b>

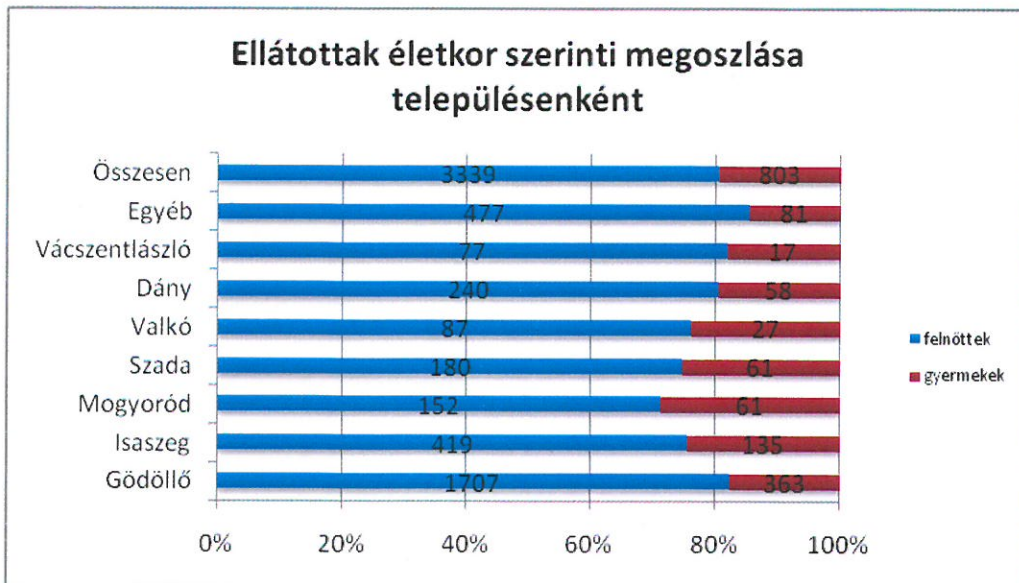
A Gödöllői ügyeleti központ 2022-ben összesen 4142 beteget látott el. Az ügyeleti forgalom az év folyamán némi ingadozást mutatott: a nyári hónapokban intenzitásnövekedés volt észlelhető.

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.

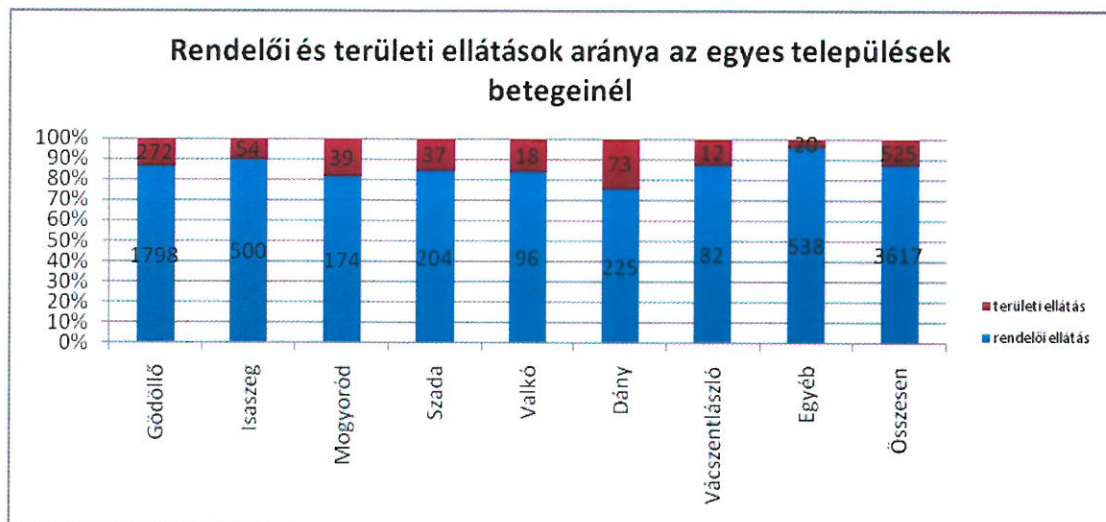


A következő diagram az ellátottak életkor szerinti megoszlását (felnőtt/gyermek) mutatja be.

Az összes ellátott 19,39 %-a volt gyermekkorú, a felnőttek teszik ki az ellátott esetek 80,61 %-át.

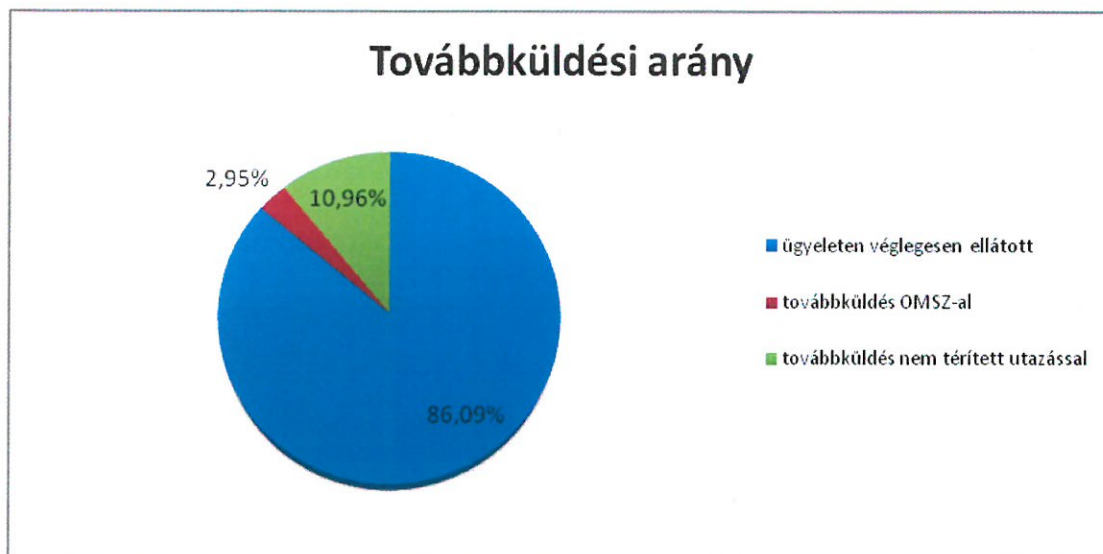


A következő ábra a területi és a rendelő ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg többségében a rendelőben vette igénybe az orvosi segítséget (87,32 %). Az esetek 12,68 %-ban kellett az ügyeleti egységnek helyszínre vonulni.



A következő kördiagram a továbbküldési arányokat szemlélteti. Az esetek 86,09 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 13,91 %-ánál volt szükség beutalásra, ebből 10,96 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, míg az esetek összesen 2,95 %-ában kellett igénybe venni az Országos

Mentőszolgálatot abból a célból, hogy a beteget kórházba szállítsa, illetve sürgősségi ellátásban részesítse.



3. **A 2022. évben (2022. január 01 -2022. december 31.) a szadai lakosok alábbi leggyakoribb betegségekkel, tünetekkel keresték fel a Gödöllői Felnőtt Központi Orvosi Ügyeletet ellátás céljából:**

- vírusos fertőzések
- magas vérnyomás betegség
- hasi fájdalom

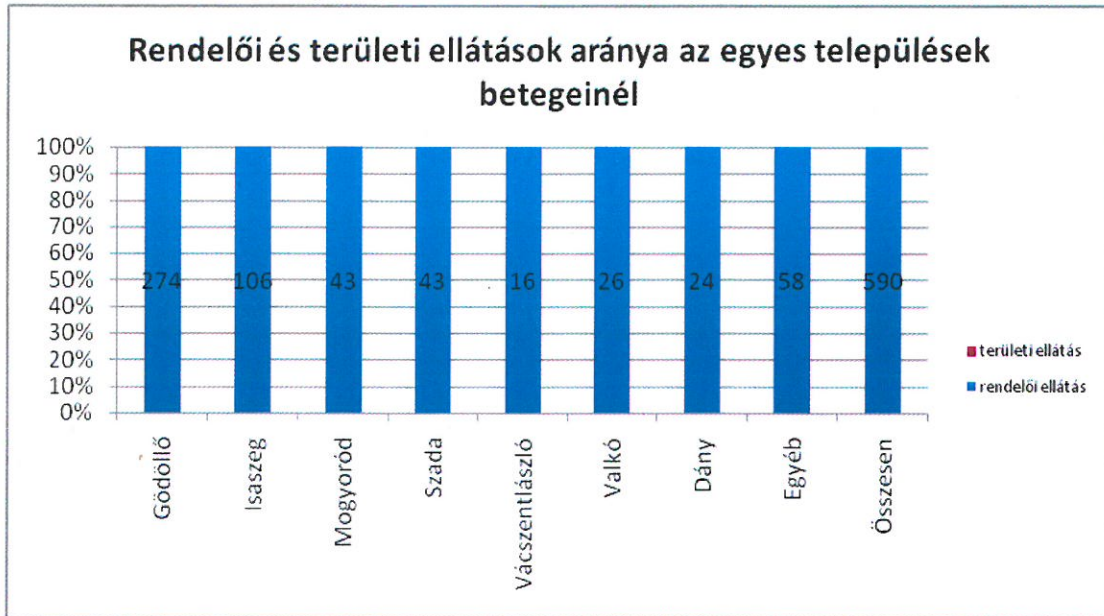
4. **Az ellátott terület és a 2022. év betegforgalmi adatai a Gödöllői Gyermek Központi Orvosi Ügyelet vonatkozásában**

A 2021. évi ügyeleti betegforgalmi adatokat a következő táblázat mutatja be:

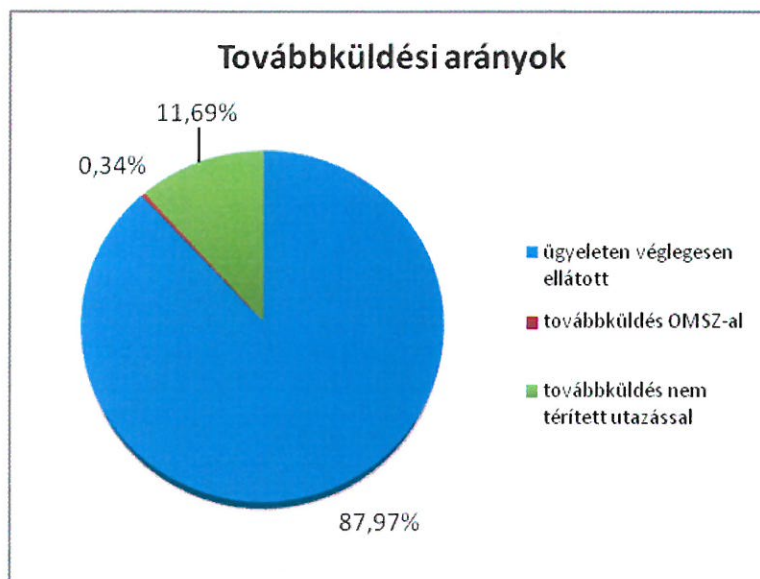
Ügyeleti betegforgalom 2022.01.01.-2022.12.31., Gödöllő gyerek ügyeleti központ													
	jan.	feb.	már.	ápr.	máj.	jún.	júl.	aug.	szep.	okt.	nov.	dec.	Végösszeg
Gödöllő	23	16	22	27	16	25	29	13	16	39	26	22	274
Isaszeg	8	24	11	6	5	6	9	9	3	12	9	4	106
Mogyoród	1	4	5	3	1	3	2	1	2	7	7	7	43
Szada	2	1	3	3	2	6	9	0	3	7	2	5	43
Vácszentlászló	0	2	0	4	1	1	1	0	0	4	1	2	16
Valkó	3	3	2	2	0	2	4	0	3	2	3	2	26
Dány	2	5	4	2	0	1	1	1	2	5	1	0	24
Egyéb	5	2	2	6	7	5	9	5	0	6	5	6	58
<b>Összesen</b>	<b>44</b>	<b>57</b>	<b>49</b>	<b>53</b>	<b>32</b>	<b>49</b>	<b>64</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>82</b>	<b>54</b>	<b>48</b>	<b>590</b>

A Gödöllői ügyeleti központ 2022-ben összesen 590 gyermek beteget látott el. Az ügyeleti forgalom az év folyamán némi ingadozást mutatott: a nyári és őszi hónapokban intenzitásnövekedés volt észlelhető.

A következő ábra a területi és a rendelő ellátások arányát reprezentálja. Az összes ellátott beteg a rendelőben vette igénybe az orvosi ügyeleti ellátást, az ügyeleti teamnek egyetlen egy esetben sem kellett a helyszínre vonulnia.



A következő kördiagram a továbbküldési arányokat szemlélteti. Az esetek 87,97 %-át definitív módon látták el az ügyeleten, azaz további intézeti kezelésre, beutalásra nem volt szükség. A betegek 12,03 %-ánál volt szükség beutalásra, melyből 11,69 %-ban a beteg saját járművel/tömegközlekedéssel utazott tovább, és 0,34%-ban kellett igénybe venni az Országos Mentőszolgálatot abból a célból, hogy a beteget kórházba szállítsa, illetve sürgősségi ellátásban részesítse.





5. **A 2022. évben (2022. január 01- 2022. december 31.) a szadai lakosok alábbi leggyakoribb betegségekkel**, tünetekkel keresték fel a Gödöllői Gyermek Központi Orvosi Ügyeletet ellátás céljából:

- vírusos fertőzés
- heveny mandula gyulladás
- Nem mérges rovarok és egyéb arthropodák csípése vagy harapása

#### **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 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 kérdeztet 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

**Központi Háziorvosi Ügyelet Kft.**  
IRODA: 4031 Debrecen, István út 6.  
Telefon: 06-52 / 783-511 Fax: 06-52 / 787-531  
e-mail: kozpontiorvosiugyelet@gmail.com

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.

## 7. Összefoglalás

Mint, ahogy azt fentebb részleteztük, az elmúlt időszakban azonban számos olyan változás történt (egészségügyi szektort közvetlenül, illetve közvetve érintő változások) a gazdaságban, melyek az orvosi ügyeletek működtetését is negatívan befolyásolták, és ezáltal jelentős mértékben megnehezítették, illetve megnehezítik azt, azonban összességében elmondható, hogy Társaságunk 2022. év során folyamatosan, biztonságosan és szakmailag megfelelő színvonalon állt a Maglódi 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, 2023.07.19.

Dr. Kiss Zoltán

Operatív és Szakmai Igazgató