

Tárgy: Tájékoztató a Központi Orvosi
Ügyelet működéséről

Sorszám: ű-1

Előkészítette: Kovács Ferenc ügyvezető

Döntéshozatal módja:
Egyszerű szótöbbség

Tárgyalás módja:
Nyilvános ülés

Előterjesztés

Békés Város Képviselő-testületének

Ügyrendi, Lakásügyi, Egészségügyi és Szociális Bizottsága

2016. december 7-i ülésére

Tisztelt Bizottság!

Békés Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 236/2016. (VI. 30.) határozatával jóváhagyta a 2016. II. félévére vonatkozó munkatervét, mely szerint az Ügyrendi, Lakásügyi, Egészségügyi és Szociális Bizottság a 2016. decemberi ülésén tárgyalja a Tájékoztató a Központi Orvosi Ügyelet működéséről szóló tájékoztatót.

Az ügyvezető eleget téve a felkérésének, megküldte az általa készített tájékoztatót.

Kérem a T. Bizottságot, hogy az előterjesztést szíveskedjen megvitatni és az alábbi határozati javaslatokat elfogadni.

Határozati javaslatok:

Békés Város Önkormányzata Képviselő-testületének Ügyrendi, Lakásügyi, Egészségügyi és Szociális Bizottsága a Központi Orvosi Ügyelet működéséről szóló tájékoztatót tudomásul veszi.

Határidő: intézkedésre azonnal

Felelős: Mucsi András bizottsági elnök

Békés, 2016. november 30.



Mucsi András
bizottsági elnök

Beszámoló a Békés Városi Központi Orvosi Ügyelet 2015. szeptember 1. és 2016. október 31. közötti működéséről

Az alapellátás, így az alapellátási orvosi ügyelet biztosítása a hatályos jogszabályok alapján önkormányzati feladat. A feladat ellátása saját hatáskörben, vagy külső szolgáltató bevonásával egyaránt megvalósulhat. A Békés Városa külső szolgáltató bevonásával működteti.

Az alapellátási orvosi ügyeletet feladat ellátását 2014. szeptember 1.-óta az Alföld Ambulance Kft. látja el. Az orvosi ügyelet jelen szerkezetében működtetve stabilan ellátja feladatát, a hatályos jogszabályok által előírt személyi és tárgyi feltételeknek, és az elvárt szakmai színvonalnak teljes mértékben megfelel. Mindez azonban csak az érintett Önkormányzatok, és a szolgáltató széles körű összefogásával valósulhatott meg.

Szakhatósági engedélyek és finanszírozás: Az orvosi ügyelet jelenleg központi orvosi ügyeletként működik, rendelkezik a szükséges szakhatósági engedélyekkel. Az Orvosi Ügyelet jelenlegi finanszírozása az ügyeleti rendszer biztonságos működését lehetővé teszi.

Orvostechnikai eszközök: Az ügyelet korábbi átvételekor a hatályos jogszabályok által előírt minimumfeltételeknek sem összetételében, sem mennyiségében, sem működőképességében nem volt megfelelő a gyógyszer, gyógyászati segédeszköz és orvostechnikai eszközök csak részben álltak rendelkezésre, mely nem biztosította a biztonságos betegellátáshoz szükséges minimális szakmai elvárásokat és a hatályos jogszabályokban foglaltaknak sem felelt meg. Az ügyelet átvételekor a szolgáltató által megtörtént az ügyelet elindításához szükséges gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök, orvostechnikai eszközök beszerzése, melyek folyamatosan biztosítják és magas színvonalon kielégítik a betegek ellátását, vizsgálatait.

Informatika: Az Orvosi ügyelet 2016. márciusától lecserélte a betegnyilvántartásra szolgáló programot egy korszerűbb, gyorsabb, összefüggőbb programra (Oxidoki), fennakadás nélkül működik. A napi működés során fellépő írott és elektronikus dokumentációs kötelezettségnek az ügyelet maximálisan megfelel, az OEP felé való havi jelentési kötelezettségnek a rendszer segítségével időben, és megfelelően eleget tud tenni.

Gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök: Gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök tekintetében az ügyelet mindenben megfelel a hatályos jogszabályoknak, sőt az ügyeleti munka során szerzett tapasztaltaknak megfelelően a minimálisan előírtnál lényegesen többféle, és nagyobb mennyiségű gyógyszert és gyógyászati segédeszközt biztosítunk az ügyeleti munkához ezzel is áthidalva a gyógyszerári nyitva tartás időn túli időszakot. Mindezek lehetővé tették, hogy az eddigiekben még váratlan helyzetben vagy megnövekedett igény esetén is mindig rendelkezésre álltak a hatékony gyógyításhoz szükséges készítmények és eszközök. Kollégáink a rendelkezésre álló gyógyszereket és gyógyászati

segédeszközöket azonban nagyon körültekintően, és a szakma szabályainak megfelelő indikációkban használják, felesleges vagy indokolatlan felhasználás nem fordul elő, annak ellenére, hogy a minimálisan előírtnál nagyobb számú és mennyiségű készítmény áll a gyógyításhoz orvosaink rendelkezésére.

Igyekszünk betartani, hogy a betegellátások csakis a jogszabályban előírt esetekben történjenek meg (47/2004. (V. 11.) ESzCsM rendelet az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről: „Az ügyeletet teljesítő orvos orvosi ellátásban részesíti (...) hívásra otthonában, tartózkodási helyén a fekvőbeteget, sérültet”). *A kényelmi szempontból történő betegellátások sajnálatos módon jelentős esetszámot képviselnek, ezek csökkentése mindenképpen szükséges, mert a lakáson történő betegellátás igen jelentős időigényű a rendelői ellátás időigényéhez képest, akár 3-20x is lehet! Az indokolatlan lakáson történő ellátások számának szigorú csökkentése a biztonságos betegellátás miatt szükséges, hiszen az esetleges indokolatlan igénybevétel veszélyeztetheti az időközben valós ellátási igénnyel jelentkező beteg ellátását!* (Extrém példaként említendő, hogy az ügyeletet 5 éves beteghez kihívó bejelentő csak a helyszínre kivonuló ügyeletes egységnek árulta el, hogy a „beteg” valójában nem a gyermeke, hanem egy 5 éves ló..., nekem ez jár, nem merem nekimenni az éjszakának, kihívtam, mert így nem kell várakoznom, nehogy már a rendelőbe jobban megbetegedjek....) Az elmúlt időben ehhez hasonló események egyre gyakrabban fordulnak elő. Ezen hívásokat nehéz kiszűrni, hiszen a telefonban a beteg, olyan paramétereket ad meg, mely indokolja az ügyelet kivonulását, viszont a helyszínre érve az orvos teljesen mást tapasztal, mint ami a telefonban elhangzott.

Ügyeleti gépkocsi: Az ügyelet elindítása óta most ismételten szükségessé vált az ügyeleti gépkocsi műszaki vizsgáztatása. A gépjárművet az előző szolgáltató nemcsak az ügyeleti feladatokra használta, illetve nem a békési ügyeleten került sor használatára. Ezt jól tükrözi a gépjármű km felhasználása, hiszen az elmúlt két évben a gépjármű futásteljesítménye 21.000 km volt, az autó km órája mégis 300.000 km felett jár. A műszaki vizsgán kiderült, hogy sajnos a kocsinak vannak olyan hibái, melyek a jelenlegi műszaki vizsgában nem képeztek akadályokat, azonban felhívták a figyelmünket, olyan hibákra (katalizátor: 450.000.-, alváz rozsdásodása, féltengelyek cseréje 376.000.-), melyek hamarosan a gépjármű meghibásodásához vezetnek és ennek javíttatása már nem biztos, hogy gazdaságilag megéri. Ezért el kell gondolkozni a gépjármű cseréjéről.

A gépjármű parkoltatása még mindig szabad ég alatt történik ez a fennálló helyzet fagyponthoz közeli hőmérsékletnél megnöveli a beteghez való indulási időt, hiszen előbb a gépjármű ablakait meg kell tisztítani a hótól vagy a jégtől.

Humán erőforrás: A humán erőforrás biztosítása a szakdolgozók tekintetében biztonsággal megvalósul, azonban az ügyeletben résztvevő szakdolgozók tekintetében munkájuk folyamatos ellenőrzésével és a későbbiekben belső képzések, kompetencia vizsgák szervezésével az elért szakmai színvonal folyamatos fenntartására, megőrzésére törekszünk. Szakdolgozók tekintetében teljes mértékben az ellátási területen jártas, itt dolgozó vagy a területet munkájából adódóan jól ismerő szakdolgozók bevonására került sor mind ápolói, mind gépkocsivezetői munkakörben. Több kollégánk rendelkezik a gépkocsivezetői és ápolói munkakör betöltéséhez szükséges képzettséggel és végzettséggel egyaránt, ami a betegellátás tekintetében jelentős segítséget jelent. Gépkocsivezetőink aktívan részt vesznek a beteg ellátásban, végzettségüknek megfelelő szinten, azaz az ellátásnál jelen vannak, az orvos munkáját képzettségüknek megfelelően segítik, és nem pusztán az orvost a megfelelő címre szállító „sofőrként” funkcionálnak.

A humán erőforrás orvosi oldalát vizsgálva elmondható, hogy az országosan kritikus humán erőforrás helyzet ellenére is igen jól képzett, a hatályos jogszabályokban rögzítetteknek teljes mértékben megfelelő orvosgárda biztosítja az ügyeleti ellátását. 2015-2016. év folyamán 9 fő orvos közreműködésével biztosítottuk az ügyeleti szolgáltatást. A közreműködő orvosok között helyi, praxisban dolgozó orvosok közül sajnálatos módon mindössze 2+1 fő vesz részt, rajtuk kívül valamennyi orvos más területekről érkezik. A helyi sajátosságokról, beutalási rendről való előzetes tájékoztatásuk, rugalmas, kreatív hozzáállásuk és helyi viszonyokat jól ismerő szakdolgozók segítségével azonban az ügyelet működtetése zökkenőmentesen működik.

Fentiekből látható, hogy az orvosi státuszok biztosítása folyamatos erőfeszítéseket igényel, és az országos trendeket ismerve egyre nehezebbé válik. Sajnálatos módon az orvosi életpálya egyre kevésbé vonzó a fiatalok számára, csökken a képzésre jelentkező száma, többen a diploma megszerzését követően már nem is kapcsolódnak be a tényleges gyógyító munkába, és az idősebb generációkban is folyamatosan növekszik a pályaelhagyók, vagy külföldön munkát vállaló szakemberek száma. Az orvostársadalom drasztikusan kezd elöregedni, az utánpótlás nem képes a kieső kollégák pótlására, még annak ellenére sem, hogy kollégáink nem egyszer nyugdíj után még több évtizedig (!) is dolgozva próbálják az ellátórendszert fenntartani (az elmúlt években több eset is ismert, mikor az orvos kolléga a munkahelyén, munkavégzés közben hunyt el!). Tovább súlyosítja a helyzetet, hogy a pályaelhagyó, vagy külföldön munkát vállaló szakemberek pontosan a fiatal, magasan kvalifikált, több szakvizsgával, elismert tudományos tevékenységgel, nyelvismerettel, kitűnő munkabírással, szakmai és emberi kvalitásokkal rendelkező orvosok köréből kerülnek ki, akik külföldön igen keresettek, de munkájukra itthon igen nagy szükség lenne. Az egzisztenciális bizonytalanság, a sokszor igen nehéz munkakörülmények, az extrém terhelés, és a lassan már „megszokottá” váló napi rendszerességű verbális atrocitások egyre gyakoribbá válása mellett a tényleges fizikai atrocitások megjelenése, a politikai hangulatkeltések, a bulvármédia szenzációhajhász mocskolódása mind-mind fokozza az egészségügyi dolgozók kiégését. Így összességében egy igen komoly, komplex probléma alakult ki: elöregedő orvostársadalom, csökkenő utánpótlás, egyre fokozódó terhelés, csökkenő ellátó kapacitás mellett az elöregedő és romló egészségi állapotú lakosság irányából érkező egyre nagyobb ellátási igény jelentkezik, mely circulus vitiosusként egyre nagyobb, önmagát gerjesztő problémát eredményez. Ennek megoldása természetesen nem a mi feladatunk, hanem komplex egészségpolitikai kérdés, azonban az, hogy Békés területén ilyen körülmények között is biztosított jelenleg még a megfelelő számú, képességű és szakképzettségű (!) orvosok bevonása az ügyeleti rendszerbe, ez mindenképpen óriási közös sikernek könyvelendő el! Itt szeretném megjegyezni, hogy az Orvosi ügyelet által ellátott 13.341 Fő beteg közül panasszal ez idáig nem élt senki. Tény, hogy az elmúlt két évben, kettő esetben feljelentés történt az ügyeletes orvos ellen de a Rendőrség mindkét alkalommal a nyomozati szakaszban megszüntette az eljárást azzal az indokkal, hogy az Orvosi Ügyelet és a szolgálatot teljesítő Orvos nem vétet hibát.

Együtműködés az Országos Mentőszolgálattal: Az Országos Mentőszolgálattal a napi szintű munkában való együtműködés a két szolgáltató között példaértékű. Számos esetben mentési kapacitás hiánya esetén az ügyelet biztosítja a kapacitás hiány helyreállításáig a biztonságos ellátást, illetve amennyiben az ügyelet kezdi meg a súlyos/kritikus beteg ellátását, az Országos Mentőszolgálat szintén rendkívül gyorsan, megfelelő szintű egység helyszínre küldésével hatékonyan bekapcsolódik az ügyelet által megkezdett betegellátásba. Számos alkalommal fordult elő hogy súlyos/kritikus állapotú beteghez a két szolgáltató párhuzamosan indította egységeit. A kitűnő napi szintű betegellátás részben azon is alapul, hogy szakdolgozóink és orvosaink közül többen is aktívan részt vesznek vagy korábban részt vettek az Országos Mentőszolgálat munkájában. Ennek eredménye, hogy jó rálátással rendelkeznek

mindkét rendszerre és hatékonyan együtt tudnak dolgozni a társszolgáltatóval (szerencsére ügyeletünk felszereltsége, és dolgozóink képzettsége a mentéssel egyenértékű ellátást tesz lehetővé, így még fenti esetben sem jelentkezik jelentős ellátási idővesztés), illetve a Mentőszolgálat mentési kapacitását ne terheljék mentést nem igénylő feladatok, mert ez a helyzet viszont a közben mentési igénnyel jelentkező súlyos állapotú betegek ellátását veszélyezteti.

Forgalmi Adatok: 2014 -2015

Rendelőben megjelent:	Hívásra történő betegellátás:	Tanácsadás:	Kórházi ellátásra beutalt:	Összesen:
3.454 fő	2.326 fő	156 fő	629 fő	5.936 fő

Forgalmi Adatok: 2015 -2016 (14 hónap)

Rendelőben megjelent:	Hívásra történő betegellátás:	Kórházi ellátásra beutalt:	Területi ellátáson kívülről érkező betegek:	Összesen:
4.679 fő	2.726 fő	719 fő	476 fő	7.405 fő

A forgalmi adatokat elemezve látható, hogy az ügyelet betegforgalma átlagos emelkedő tendenciát mutat. Ez mindenképpen az ügyelet szakmai színvonalát jelzi, hiszen a korábban megszokott színvonalhoz képest a lakosság érzékeli, hogy ellátása jelenleg már megtörténik, az ügyelethez fordulókat nem utasítják el. Az ügyelet színvonala már a területi ellátásunkon kívül eső szomszédos városokba, településekre is eljutott, hiszen a táblázat adatai is azt mutatják, hogy egyre több beteg keresi fel ezekről a területekről az orvosi ügyeletet (ezen betegek ellátását a saját költségünkön finanszírozzuk, mely megnöveli az ügyeleti kiadásokat. A betegeket elküldeni nem tudjuk, hiszen ambuláns ellátásra kötelezettek vagyunk, viszont ezeknek a betegeknek a száma hónapról hónapra nő). Ellátás esetén a megfelelő eszközök, gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök rendelkezésre állnak, az ügyeletben közreműködők türelemmel és empatikusan végzik munkájukat. A trend ugyanakkor aggasztó folyamatokat jelez előre, ugyanis ilyen mértékű betegforgalom mellett nagyon rövid idő alatt elégtelenné válhat az ellátó kapacitás, különös tekintettel arra a tényre, hogy az ellátások indokoltságát retrospektíve elemezve, a forgalomnövekedés szinte kizárólag nem ügyeleti – *ügyeleti ellátás vonatkozásában indokolatlan – esetek növekvő számából adódik! Figyelembe véve, hogy ezen esetek ellátása az ügyelet biztonságos működését veszélyezteti, és már rövidtávon is a rendszert fenntarthatatlanná teszi, magában rejtje azt a veszélyt, hogy az indokolatlan ellátások időigénye miatt veszélybe kerülhet a valóban ellátásra szoruló esetek gyors kezelése.* Az indokolatlan esetek visszaszorítása mindenképpen fontos cél kell legyen, még azon áron is, hogy ez óhatatlanul panaszokhoz, elégedetlenséghez vezet. (Megjegyzendő, hogy az elégedetlen esetek szinte kizárólag az ügyelethez indokolatlanul forduló köréből kerülnek ki, a súlyos állapotú betegek szinte mindig

türelemmel kivárik az ügyelet érkezését, minden segítséget megadnak, és magas színvonalúnak ismerik el az ellátást).

A központi orvosi ügyeletek működését jelző másik fontos paraméter az összes esetek számán felül az ellátási helyszínek megoszlása, elsősorban a rendelőben történő illetve a területi ellátások vonatkozásában. Az ellátás helyszínéről szintén jogszabály rendelkezik, területi ellátás az orvosi ügyelet által a hatályos jogszabályok alapján fekvőbeteg vagy sérült esetében indokolt, valamint a külön jogszabályban meghatározott halottszemlék esetében. Természetesen az ügyelet felszereltsége és szakemberállománya a súlyos, életveszélyes és kritikus állapotú betegek ellátását is lehetővé teszi, és az elmúlt időszakban több ilyen eset ellátása is történt az ügyelet által, ez azonban már inkább a mentés-sürgősség tárgykörébe tartozik. Mégis fontosnak tartjuk az ilyen esetek ellátását is akár primeren, akár az Országos Mentőszolgálattal párhuzamosan, mert a párhuzamos kapacitások ésszerű határokon belül történő fenntartása jelentősen növeli az adott területen élő lakosság ellátási biztonságát. Az eddigi adatok alapján az látható, hogy a jogszabályokban meghatározottakkal ellentétes igénybevétel elsősorban a területi ellátások tekintetében jelentkezik. Az a tény, hogy az indokolatlan ellátások elsősorban a területi ellátások tekintetében jelentkeznek, különösen aggasztó tendencia. A területi ellátások időigénye ugyanis a rendelőben történő ellátás időigényének 3-20-szorosa! A jelentős időigény miatt így egyetlen, nem a jogszabályokban meghatározott célból történő kihívás esetében is hatványozottan fennáll a valóban ügyeleti, gyors ellátást igénylő eseteknél az indokolatlan hívások okozta késedelmes ellátás veszélye!

Összességében elmondható, hogy az eddig eltelt időszak vonatkozásában az Alföld Ambulance Kft. által működtetett ügyelet stabilan, a közösen megfogalmazott céloknak megfelelően működik. A fenntartható, magas szakmai színvonalú ellátás, a betegbiztonság érdekében a jövőre való tekintettel a jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelően az indokolatlan igénybevételek visszaszorítását kellene megoldani. Ez esetben igen fontos a lakosság alapvető egészségügyi ismereteinek bővítése, hogy egyszerű, banális panaszokkal ne terheljék az ellátórendszert, mert ezzel más betegek ellátását, életét, egészségét veszélyeztetik. Sajnos sok esetben kényelmi jellegű igénybevételeket is látunk, és gyakori, hogy alapvetően nem is egészségügyi problémákat próbálnak az egészségügyi ellátórendszerbe allokálni. Mindezen igénybevételek visszaszorítása ugyanakkor még az esetleges elégedetlenség ellenére is fontos cél kell legyen.

A sikeresen működő rendszer azonban jól mutatja, hogy egy adott terület lakosságának ellátás iránt elkötelezett Önkormányzatok, és érintett egészségügyi szolgáltató széleskörű összefogása és komplex, előrettekintő gondolkozása még kedvezőtlen finanszírozási körülmények és folyamatosan nehezedő humán erőforrás helyzetben is jól működő rendszer kialakítására képes. Ezért ez úton is köszönetünket fejezzük ki Valamennyi érintett Önkormányzat irányába, egyúttal reményünket kifejezve a további sikeres együttműködés tekintetében.

Kelt: Békés, 2016. november 25.

Tisztelettel:

ALFÖLD AMBULANCE KFT.
5665 Pozsornyalak, Felsőabdai u. 14.
Adószám: 24911052-1-04
Céginformációs szám: 04-09-011004
Bec.: 16918001-00000064-18940001

Kovács Ferenc
ügyvezető