

Beszámoló

a Szombathely, 11-es Huszár út 6. sz. alatt működő Központi Orvosi ügyelet 2020.12.31 és 2021.08.31 közötti szakmai tevékenységéről

Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata saját intézménye, a Szombathelyi Egészségügyi és Kulturális Gazdasági Ellátó Szervezet közreműködésével, 2020.12.31-től vette át a Központi Orvosi Ügyelet működtetését.

A zökkenőmentes átállást több hónapos előkészítő és operatív munka előzte meg, melynek során kialakításra került az új ügyeleti helyszín, és a humán erőforrás igény felmérése után megtörténtek az ügyeleti munkavállalókkal való szerződéskötések. Ezek egy része foglalkoztatási (szakdolgozók, gépkocsivezetők, takarító személyzet) szerződés, másik, orvosokat érintő része pedig vállalkozási (megbízási) szerződés.

A jogszabályi feltételek megvalósulásának birtokában kerülhetett sor az ügyelet működési engedélyének megszerzésére.

A Szombathelyi Központi Orvosi Ügyelet ellátási-működési területe:

Szombathely város, valamint Sé, Nárai, Gencsapáti és Perenye községek felnőtt és gyermek, illetve Vép város és Bozzai község gyermek lakossága.

A Központi Orvosi Ügyelet feladata:

Az orvosi ügyelet több háziorvosi praxis lakosságának alapellátási szintű, a következő rendelési időig nem halasztható sürgősségi ellátását biztosítja, meghatározott ügyeleti időben.

A Központi Orvosi Ügyelet a beteget személyes megjelenésekor az ügyeleti rendelőben vagy hívásra otthonában ill. tartózkodási helyén látja el.

Ügyeleti idő:

hétköznapokon: 16 órától másnap reggel 08 óráig

hétfőn, munkaszüneti és ünnepnapokon: 08 órától 08 óráig.

A Központi Orvosi Ügyeleten dolgozók létszáma:

- 3,5 fő felnőtt ügyeleti szakdolgozó
- 3,5 fő gyermek ügyeleti szakdolgozó
- 3,5 fő gépkocsivezető

- 53 fő vállalkozói megbízási szerződés keretében dolgozó házi orvos, ebből 37 fő felnőtt és 16 fő házi gyermekorvos. Ezen felül 3, kórházi gyermekosztályon dolgozó orvos vállal ügyeletet, külsősként.
- takarító személyzet (1 fő)
A szakdolgozók és a technikai személyzet nagyobb része a Szombathely Egészségügyi és Kulturális Intézmények Gazdasági Ellátó Szervezetének főállású alkalmazottjaként, kisebb része megbízási jogviszonyban vesz részt az ügyeleti tevékenységben.

Az ügyelet szakmai vezetői:

- 1 fő felnőtt házi orvos és 1 fő házi gyermekorvos ügyeletvezető;
- 1 fő vezető ápoló

Az ügyeletben dolgozók a szakma szabályai szerint, a vonatkozó aktuális jogszabályok, az adatvédelemre/adatkezelésre irányadó jogszabályok és a Központi Orvosi Ügyelet Működési Rendszerében foglaltak szerint kötelesek eljárni, az általános gondosság elve és az etikai normák betartása mellett.

Összességében elmondható, hogy az Orvosi ügyelet **tárgyi feltételei** (épület, annak berendezése, szociális helyiségek, textíliák, orvosi eszközök, informatika, hangrögzítésre alkalmas telefon, elektromos meghajtású gépkocsi, gyógyszerek, nyomtatványok és irodaszerek stb.) kiválóak, pótlásuk, karbantartásuk folyamatos.

Az ügyeleti helyiségek tisztasága, egészségügyi intézményhez méltóan, semmi kívánnivalót nem hagy maga után. Erről valamennyi ügyeleti dolgozó elismerően és elégedetten nyilatkozik.

Az orvosi ügyelet első 5 hónapos működése a korábbiakhoz képest teljesen más, rendkívüli és szokatlan körülmények között zajlott, így a megelőző, azonos időszakkal nem összehasonlítható.

A vizsgált időszak a koronavírus járvány második hullámának leszálló ága és a teljes harmadik hullám idejére esett, ami az addigi megszokott gyakorlathoz képest más, újszerű, változó, fizikailag és pszichésen is megterhelő feladatokat rótt az ügyeletben dolgozóakra és ezzel egyidejűleg az ügyeletet igénybe vevő lakosságra is.

Az ellátandó eseteket a mindenkori aktuális járványhelyzet határozta meg, így több hónapon keresztül nagyszámú koronavírus gyanús vagy igazolt fertőzött páciens fordult ügyelethez. Az ő ellátásuk elsősorban telemedicinális úton zajlott, hiszen a gyanús vagy igazoltan covid-19 betegségben szenvedők személyes vizsgálatát a hivatalos eljárásrend nem tette lehetővé. Ezen betegcsoport járványügyi kikérdezés és a klinikai tünetek alapján történt súlyossági kategóriába való besorolás, triázsolás után a karantén szabályokra vonatkozó utasításokat, önmegfigyelésre és kezelésre irányuló tanácsokat kapott. A telefonos konzultáció alapján

súlyosnak vagy magas rizikójúnak ítélt esetekben kórházi beutalást kezdeményeztünk, „covidmentővel”.

Hétfélig ill. több napos ünnepnapra ügyeletben többször ellenőriztük telefonos úton azon betegek állapotát, akiknek krónikus alapbetegsége mellett az akut covid-19 betegség súlyosabb lefolyása, vagy szociális helyzete (egyedül élő, idős, támogató családi környezet hiánya) azt indokolta.

A járvány csúcsának idején több akaratlan személyes vizsgálat történt igazolt vagy koronavírus fertőzésre gyanús pácienssel (nem ismert vagy nem közölt fertőzések), ezért a háznál történő hívások ellátására teljes körű, biztonságos védőfelszerelés használatát rendeltük el. A védőeszközök beszerzése, folyamatos pótlása az ügyeleti költségvetésben többletkiadásként jelentkezett, akárcsak a folyamatos fertőtlenítés szükségessége.

Az ügyeleti személyzet körében kisszámú, teljes gyógyulással zárult koronavírus fertőzés fordult elő, ami az egészségügyi dolgozók korai, már januárban megtörtént védőoltásának is köszönhető.

A lakossági védőoltások szakaszában újszerű ügyeleti megkeresést jelentett az oltással kapcsolatos kérdésekkel, valamint az oltásokat követő mellékhatásokkal jelentkező páciensek nagy száma. Őket döntően telemedicinális ellátásban részesítettük.

Többlet feladatként jelentkezett egy új jogszabály által elrendelt elektronikus halottvizsgálati bizonyítvány kitöltésének kötelezettsége valamint az új Tbj az egészségügyi ellátásnak a társadalombiztosítás terhére történő jogosultsági változásából adódó eljárás.

A járvány idején bevezetett hatósági eljárásrendek alapján az ügyelet személyes felkeresését megelőzően a pácienseknek telefonon kellett bejelentkezniük. Ennek nem csak a járványügyi kockázat felmérése szempontjából volt előnye, hanem a járvány előtti időkben jelentős arányú, sürgősségi ellátást nem igénylő esetek kiszűrésében is. Az ő telefonos tájékoztatásuk, tanácsadásuk segítségével a korábbiakhoz képest jelentősen csökkent a személyes vizsgálatra nem-sürgősségi panaszokkal megjelenők száma (nem akut panaszok, banális tünetek, kényelmi szolgáltatást igénybe vevők, receptet iratók, halasztható vizsgálatok stb.).

Az ügyeletet felkeresők telemedicinális ellátását és edukációját az tette lehetővé, hogy az ügyeletben dolgozó házi orvosok több éves (évtizedes) tapasztalatuk és praxisból szerzett gyakorlatuk, teljeskörű EESZT (Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térben lévő egészségügyi betegadatok) használatuk mellett bátran támaszkodhattak a rutinos, magas szakmai tudással, kiváló empátiával rendelkező szakdolgozók munkájára is.

Az ügyelethez fordulóknak közel fele részesült személyes orvosi ellátásban a mindenkori járványügyi előírások szigorú betartása mellett. A telefonos előszűrések és az EESZT előzmények megismerése után vizsgálatban részesültek ügyeleti igénybevételét csaknem 100%-ban szakmailag indokoltak tartjuk. Az ellátottak 88%-ának vizsgálatára a központi ügyeleti telephelyen, 12%-ának vizsgálatára pedig a beteg otthonában került sor. A helyszínek szerinti arányt jónak tartjuk, mivel a tárgyi és személyi feltételek az ügyeleti rendelőben a legoptimálisabbak.

A lakáson történő orvosi vizsgálatban a gépjárművezetők kompetenciájuknak megfelelően, segítőkészen vesznek részt.

A Központi Orvosi Ügyelet kapcsolatát az OMSZ Nyugat-Dunántúli Regionális Szervezetének diszpécserszolgálatával és mentődolgozóival jónak és korrektnek tartjuk. Közvetlen telefon-összeköttetés biztosítja a gyors kapcsolatfelvételt és segélykérést, aminek mentő kollégáink maradéktalanul eleget is tesznek. A korábbi beidegződés vagy tájékozatlanság miatt az OMSZ-hoz forduló, nem mentőfeladatot jelentő eseteket az OMSZ diszpécserszolgálat az orvosi ügyeletre irányítja.

A Vas Megyei Rendőr-főkapitány kezdeményezésére 2021. július elején a „rendkívüli halálesetekkel” kapcsolatos egyeztető megbeszélésre került sor a Megyei Rendőrfőkapitányság épületében. Ezen megbeszélésen az illetékes rendőrhatósági egységek vezetői, az Igazságügyi Orvosszakértői Intézet vezetője ill. igazságügyi orvosszakértője, az ügyelet részéről pedig a GESZ Igazgatója, valamint az orvosszakmai vezetők vettek részt. Az egyeztetés célja a „rendkívüli halál” kapcsán szükséges helyszíni halottszemlék szakmaiságának további javítása, a rendőrhatóság, az orvosszakértők és az ügyeletes házi orvosok együttműködésének erősítése volt.

A Bűnügyi Osztály vezetője elmondta, hogy az ügyeletes házi orvosok hatósági munkájával elégedettek, komolyabb problémáról nem tudnak.

A Központi Orvosi Ügyelet képviselőiként azt kértük, hogy a lakossági ellátás zavartalansága érdekében minél rövidebb, csak a szükséges időre vegyék igénybe az orvos személyes közreműködését, csak akkor hívják oda a halottvizsgálat helyszínére, amikor az elhunyt vizsgálata már elvégezhető, vagyis a helyszínelési hatósági/technikai vizsgálatok már megtörténtek. Erre ígéretet kaptunk.

Felhívtuk a figyelmet arra a jogi ellentmondásra, hogy a hatályos módszertani útmutatás szerint (Magyar Igazságügyi Szakértői Kamara) a „nem természetes halálesetek” helyszíni halottszemléjén igazságügyi orvosszakértő vagy halottvizsgálati szaktanácsadó vehet részt. Ugyanakkor ezen szakértőknek jelen pillanatban még nincs hozzáférése az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térhez, így az Elektronikus Halottvizsgálati Bizonyítvány feltöltéséhez sem. Ez a jogi-technikai akadály is oka annak, hogy a hatósági halottvizsgálat folyamatából az ügyeletes házi orvos nem hagyható ki.

A probléma rendezése érdekében feltett kérdésünkre az Országos Kórházi Főigazgatóságtól azt a választ kaptuk, hogy a problémáról tudomásuk van, a közeljövőben ezt jogilag is rendezni kívánják.

A Vas Megyei Rendőrfőkapitányság ez év őszén– a Népegészségügyi Intézet bevonásával- a rendkívüli halál témájában széles körű, minden házi orvos részvételével zajló egyeztető fórumot kíván szervezni.

Betegforgalmi adatok 2020.12.31. és 2021.08.31. között a felnőtt ügyeleten:

összes esetszám: 4721 eset

- személyes **ambuláns ellátás** az ügyeleti **rendelőben**: 2535 eset (ebből 220 esetben történt -rendőrségi megkeresésre- őrizetes személy fogdai befogadása előtti vizsgálat és véralkohol ill. kábítószer kimutatásra szolgáló vér- és vizelet mintavétel)
- házhoz hívás, **lakáson történt ellátás**: 272 eset (ebből 153 halottvizsgálat)
- **telemedicinális ellátás** (tanácsadás, orvosi konzultáció): 1914 eset

Az ellátottak közül 332 betegnél (összes esetszám 7%-a) döntöttünk kórházi beutalás szükségessége mellett, ebből 164 esethez kértünk mentőszállítást.

A fenti adatokból levonható megállapítások:

- Az össz betegforgalom a járvány lecsengésével párhuzamosan, a nyári, „békeidőben” nyugalmasabb hónapok és annak ellenére is növekedést mutat, hogy a május-augusztusi időszakban a fogvatartottak előzetes orvosi vizsgálata nem a Szombathelyi Orvosi Ügyeletet terhelte (Zala megyében zajlott).
- Jelentős változás látszik az ellátás formáját illetően is. Míg az első 5 hónapban az ellátások közel felét a telemedicinális ellátás tette ki, a nyári hónapokban ez az arány jelentősen eltolódott a személyes orvos-beteg találkozások irányába: 77% versus 23%.
- A házhoz hívások enyhe emelkedést (30%) mutatnak.
- A kórházba utalások számában érdemi változás nincs, az ellátásra jelentkezők 7 ill. 6,5%-ánál láttunk szükségesnek fekvőbeteg-gyógyintézeti vizsgálatot vagy kezelést. Ezen beutalások felében vettünk igénybe mentőszállítást, ugyanúgy, mint az első 5 hónapban.
A kórházi beutalási arányt jónak tartjuk, az ügyeleten jelentkező 100 betegből 93 esetben az orvosi ügyelet definitív ellátást tudott nyújtani.

Betegforgalmi adatok 2020.12.31. és 2021.08.31. között a gyermek ügyeleten:

összes esetszám: 1573 eset

- személyes **ambuláns ellátás** az ügyeleti **rendelőben**: 888 eset
- házhoz hívás, **lakáson történt ellátás**: 5 eset
- **telemedicinális ellátás** (tanácsadás, orvosi konzultáció): 680 eset

Az ellátottak közül 70 esethez kértünk mentőszállítást.

A 2021.június-augusztus hónapok havonkénti esetszámai a tavaszi hónapokhoz viszonyítva több mint kétszeresére nőttek. A személyes megjelenés és a telemedicinális ellátás aránya május hónapban fordult meg a személyes ellátás irányában. 2020.december 31-2021. április 30 között a személyes találkozások és a telemedicinális ellátás aránya 38-62% volt, míg 2021. június 1-augusztus 31 között a betegek 73 %-t személyes megjelenés során és mindössze 27 %-t telefonos tanácsadás útján láttuk el. A telemedicinális ellátás egy részét az ápoló

diszpécserék végzik. Ők fogadják a telefonhívásokat és minden esetben kikérdezik a telefonálót. sokszor el is látják tanácsal. Tapasztalatunk szerint a szülők meghallgatják és elfogadják tőlük a gyakorlati tanácsokat, ritkán ragaszkodnak gyermekorvos személyéhez. Tekintettel arra, hogy a gyermek ügyeleten dolgozó ápoló diszpécserék közül csak néhányan dolgoznak gyermek praxisban, előzetes tájékozódást követően gyakran egyeztetnek a gyermekorvossal a tanácsadást illetően illetve szükség szerint átirányítják a telefonálót az ügyeletes gyermekorvos kollégának.

Az ügyeletet személyesen felkeresőknek kb a negyede telefonál előzetesen mielőtt behozná a gyermeket pedig ez a járvány helyzetben kívánatos lenne a torlódás elkerülése céljából. Próbáljuk edukálni a szülőket, a személyes találkozókor felhívjuk a figyelmüket az ügyeleti ellátás során is igénybe vehető előzetes telefonos konzultációs lehetőségre.

Gyakran előfordul, hogy a beteg kint várakozik a szabadban a rendelő előtt, megvárva a bent lévő távozását. Ezért a gyermekeknél még nem volt panasz. Az őszi-téli időszakban azonban törekednünk kell a váróban elhelyezni a betegeket gyakori szellőztetés és felületfertőtlenítés alkalmazása mellett. Gyermekekkel elegendőnek látszik egy felnőtt kísérő jelenléte de ez bizonyos helyzetekben nem elegendő ezért rugalmasan kezelve, a szülővel megbeszélve ettől eltérhetünk.

Összefoglalva:

A 2020.12.31. óta a Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata által működtetett Központi Orvosi Ügyelet indulása és eddigi 8 hónapos működése, a koronavírus járvány okozta többletfeladatok és nehézségek ellenére is, zökkenőmentes és zavartalan volt. Azt gondoljuk, hogy az ügyeleten dolgozók szakmailag felkészültek, gyakorlottak, segítőkészek és lelkiismeretesek, a betegek érdekeit szem előtt tartják, alkalmasak a team-munkára. Egymással és a sürgősségi ellátás más szereplőivel való kapcsolatuk jó.

Az ügyeleti munka tárgyi feltételeit és körülményeit - a betegellátás biztonságát és a dolgozók komfortját szolgáló magas színvonalon - Szombathely Megyei Jogú Város Önkormányzata és a Szombathelyi Egészségügyi és Kulturális Intézmények Gazdasági Ellátó Szervezete biztosítja.

Az új orvosi ügyeleti működtetés és struktúra erősségeinek tartjuk az alábbiakat:

- A jelenlegi orvosi ügyeletben minden, az ellátási terület szerint érintett háziorvos részt vesz, az ügyeleti beosztás elkészítése nem okoz nehézséget.
- Az ügyeleti ellátást több éves (évtizedes) alapellátási gyakorlattal rendelkezők végzik, jól ismerik és kezelik az ügyeleten előforduló problémákat, alaptervekenységükből adódóan széles kitekintéssel rendelkeznek nem-belgyógyászati jellegű betegségekre, gyógyszerelésre is, hatékonyan tudják használni az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Tér adta lehetőségeket.
- A szakdolgozók jelentős hányada jól képzett, az alapellátásból érkezett, rutinos, munkáját szerető, a betegeket tisztelő, lelkiismeretes, fejlődni képes egészségügyi dolgozó. A telefonos tanácsadást, diszpécseri feladatokat szakszerűen és


megbízhatóan végzik, bizonytalan vagy kompetenciájukat meghaladó esetekben orvosi konzultációra irányítják a beteget.

Az új, alapellátáson kívülről jött szakdolgozókat mentorálják, tanítják, támogatják.

Vezető ápolónőjük kiválasztása jó döntésnek bizonyult, a teljes ügyeleti team-et jól összefogja, felügyeli.

- Az önkormányzati működtetés képes biztosítani az új helyzetekre való gyors reagálást. Az ügyelet működéséhez szükséges tárgyi eszközök, gyógyszerek pótlása, karbantartása gyors és folyamatos, a szakmailag indokolt kéréseket sosem tagadják meg. Óriási előny a korábbiakhoz képest, hogy a döntések nem centralizáltak, nem hosszadalmasak és bürokratikusak, hanem helyben, gyorsan születnek meg.
- Az egységes szombathelyi alapellátási informatikai rendszer (MedMax orvosi program) szerves része az orvosi ügyeletben használt orvosszakmai szoftver is, ami lehetővé teszi az ügyelet és a háziorvosi praxisok közötti információáramlást. A háziorvos az ügyeletet követő munkanapon teljes körű tájékoztatást kap az ügyeleten megjelent páciense betegségéről, ellátásáról, a további teendőkről.
- A koronavírusjárvány okozta kényszer hozta a személyes orvos-beteg találkozások számának beszűkülését, a telemedicinális egészségügyi ellátás térnyerését és elfogadását. Az eltelt egy év alatt a páciensek hozzászoktak ehhez a helyzethez, sokan használják a digitális platformokat az orvossal való kapcsolattartásra (e-mail, e-recept, telefon, okosórák, fénykép, ügyfélkapus EESZT-adatbázis stb.). Az orvosi ügyeletben jellemzően a telefonos kapcsolatot használjuk, ami alkalmas a személyes orvosi vizsgálatot nem igénylő, egyszerűbb esetek tanácsadás szintjén való megoldására. Ezzel csökkenthető a nem-sürgősségi, nem ügyeleti körbe tartozó panaszokkal jelentkezők száma, és több idő, nagyobb figyelem juthat a valóban soron kívüli ellátást igénylőkre.
A páciensek ilyen irányú edukációját a jövőben is folytatni kívánjuk.
- A személyes orvos-beteg találkozások számának csökkenése és a telemedicinális ellátás erősödése nem jelenti a betegellátás minőségének romlását, hiszen minden, ügyelethez forduló panaszos több módon is megkaphatja az állapotának megfelelő ellátást.
Hisszük ezt azért is, mert az ügyelet 8 hónapos működése alatt sem szakmai, sem etikai jellegű panasz bejelentés nem érkezett a lakosság részéről.

Szombathely, 2021. szeptember 6.


dr. Haklits Györgyi
felnőtt ügyeletvezető


dr. Vincze Magdolna
gyermek ügyeletvezető




Vigné Horváth Ilona
igazgató

