

Budakörnyéki Önkormányzati Társulás
dr. Csutoráné dr. Győri Ottila
a társulás elnöke

Tisztelt Elnök Asszony!

BESZÁMOLÓ

Az orvosi ügyelet éves tevékenységéről

Bevezetés

„Az élet rövid, a mesterség hosszú, az alkalom elillan, a tapasztalás csalóka, az ítéletalkotás nehéz. Nemcsak arra van szükség, hogy mi magunk helyesen cselekedjünk, hanem tennünk kell róla, hogy maga a beteg, segédeink és a körülmények is részt vegyenek a gyógyítás munkájában.”
(Hippokratész)

Az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004 ESzCsM rendelet értelmében „a háziorvosi, házi gyermekorvosi (a továbbiakban együtt: háziorvosi) feladatok rendelési időn kívüli ellátására ügyeleti szolgáltatást kell szervezni, illetve azt központi ügyelet útján kell ellátni.

Az eredményes és jövőbe mutató humán erőforrás gazdálkodás megvalósítását az erőforrások optimális kihasználásában, a strukturális feltételrendszerünk tervezett, betegeink és a társadalom igényeihez alakuló fejlesztésben, informatika által támogatott információs rendszer működtetésében látjuk.

Az alapellátási központi ügyelet célja és feladata az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004. (V. 11.) ESzCsM rendelet 15. § (5) bekezdése értelmében: „Központi ügyelet az érintett háziorvosi körzetek lakosságának folyamatos vagy meghatározott időben történő alapellátási szintű sürgősségi ellátása az adott területet ellátó mentőszolgálatral együttműködve”.

Ennek megfelelően ügyeleteinkben mind az orvosi, mind a szakdolgozói munkakörökben a sürgősségi betegellátásban jártas közreműködők alkalmazására törekszünk, hiszen a központi ügyelet működése a gyakorlatban jelentősen eltér az alapellátás működésének jellegétől. A központi ügyelet annak ellenére, hogy az alapellátás része, nem tekinthető a háziorvosi rendelés meghosszabbításának, hanem jellegéből adódóan szakmai értelemben sokkal inkább a sürgősségi betegellátás és mentés jellegzetességei érvényesülnek.

Az egészségügyben tapasztalható humán erőforrás hiány kezelésére cégünk komplex stratégiát működtet.

Folyamatos konzultációs lehetőséget biztosítunk közreműködő orvosaink számára az esetleges szakmailag nem teljesen egyértelmű helyzetek esetén. Orvosaink szakmai fejlődését mind továbbképzések támogatásával, mind saját szervezésű tanfolyamok szervezésével igyekszünk elősegíteni.

HUNGARY AMBULANCE KFT

Székhely: H-2626 Nagymaros, Téglá u. 19.

Központi mentőállomás: H-1101 Budapest, Hungária kft 5-7.

Tel.: 06 30 645 2775; Fax: 06 27 354 190

Email: info@hunambulance.hu

A tényleges munkavégzés kapcsán komoly figyelmet fordítunk a megfelelő munkakörülmények biztosítására, törekszünk az ügyeleti helyiségek komfortossá tételére, megbízható ügyeleti gépkocsik beszerzésére, korszerű, könnyen kezelhető, megbízható műszerek alkalmazására, a kötelezően előírtnál több fajta terápiás készítmény használatának biztosítására.

Szakdolgozók tekintetében szintén sürgősségi ellátásban jártas közreműködők foglalkoztatására törekszünk, hiszen alapvető elvárás az ügyeleti munka során, hogy a szakdolgozók az ellátásba aktívan képesek legyenek bekapcsolódni tekintettel az ellátások alapvetően sürgősségi jellegére, hiszen a sürgősségi ellátások során aktívan közreműködő szakdolgozó nélkül az ügyeletes orvos önmagában nem képes kellőképpen hatékony ellátás biztosítására.

Gépkocsivezetőinktől is elvárjuk a megfelelő sürgősségi jártasságot, és figyelembe véve azt, hogy kritikus szituációk lényegesen gyakrabban fordulnak elő területi ellátás során, mint az ügyeleti rendelőben, az ügyeletes gépkocsivezetők esetében alapvetően ápolói vagy mentőtisztai képzettséggel is rendelkező gépkocsivezetőket alkalmazunk. Szakdolgozók tekintetében is ragaszkodunk a hatályos jogszabályoknak mindenben megfelelő, megfelelő végzettséggel és képzettséggel rendelkező közreműködők alkalmazásához.

Munkatársaink az új elvárásoknak próbálnak megfelelni, ami az ISO-minőségügyi rendszer leírásunkat, valamint szakmai folyamatleírásainkat követi.

Az orvosi ügyeletek működtetése során szükséges minimumfeltételek jogszabályban rögzítettek, melyeket az egészségügyi szolgáltatások nyújtásához szükséges szakmai minimumfeltételekről rendelkező 60/2003. (X.20.) ESzCsM rendelet szabályoz. Az Hungary Ambulance kft az általa működtetett orvosi ügyelet esetében maradéktalanul biztosítja a jogszabályokban előírt feltételek teljes körű megvalósulását, illetve fenti rendeletben meghatározott feltételek teljesítésén felül további jelentős forrásokat biztosít az ügyeletek magas szakmai színvonalú működtetéséhez.

Tekintettel arra, hogy az orvosi ügyeletek egyszerre biztosítják az ambulancián történő ellátás mellett a területi ellátást is az - Országos Mentőszolgálattal részben párhuzamosan - az ügyeleti ellátás szempontjából az ügyeleti gépkocsik szerepe kiemelkedő. Gépjárműparkunk folyamatosan frissül. Általában az ellátás jellegét figyelembe véve lehetőség szerint benzin üzemű, esetleg összkerék hajtású gépkocsikat vásárlunk, hogy a szilárd burkolattal nem rendelkező helyszínek megközelítése is biztosított legyen. A megbízható és biztonságos gépjárművek biztosítása közreműködőink biztonsága szempontjából is igen fontos, hiszen az ügyeleti helyszínek megközelítése veszélyes üzem, sok esetben nagy forgalomban, rossz útviszonyok, nehéz fény- és időjárási viszonyok között a lehető legrövidebb időn belül, sokszor megkülönböztető jelzés használatával kell megközelíteni. A kisebb anyagi kárral járó balesetek összességében jelentős költségeket jelentettek cégcsoportunk számára, csak úgy, mint a csere gépjárművek biztosítása.

Az ügyeleti ellátás során használt eszközök, orvostechnikai berendezések esetében kiemelendő, hogy a legkorszerűbb eszközök beszerzését folyamatosan végezzük, a tavalyi év folyamán számos új automata defibrillátor és új EKG berendezés beszerzése történt meg. Ezek a defibrillátor berendezések igen korszerűek üzemeltetésük gazdaságos, többjük speciális akkumulátorok helyett kereskedelmi forgalomban kapható egyszerű elemekkel működtethetők, rendkívül megbízható és felhasználóbarát készülékek.

Az orvosi ügyeletekben használt eszközök tekintetében a meglévő eszközök karbantartását és az előírt időközönként történő műszaki felülvizsgálatát elvégeztük, a javíttatások és műszaki felülvizsgálatok idejére cserekészüléket biztosítottunk.

Az ügyeletekben használt gyógyszerek tekintetében a jogszabályokban kötelezően előírt készítmények használatát biztosítjuk. Ügyeleteinkben kizárólag a Gyógyszerraktárunk által

biztosított eszközök és gyógyszerek használata megengedett, nagy figyelmet fordítva a rendszeresített készítmények megfelelő mennyiségben történő rendelkezésre állására. Nem rendszeresített, lejárt vagy bizonytalan eredetű készítmény felhasználására nem kerülhet sor, orvosaink mindennemű korlátozás nélkül használhatják a biztosított eszközöket és gyógyszereket.

Az orvosi ügyelet működésével kapcsolatos általános tapasztalataink

A sürgős szükség körébe tartozó egyes egészségügyi szolgáltatásokról az 52/2006 (XII.28.) EüM rendelet, míg az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről a 47/2004. (V. 11.) ESzCsM rendelet rendelkezik. A 47/2004 ESzCsM rendelet értelmében „ügyeleti szolgálat a házi orvosoknak a sürgős - a következő rendelési időig nem halasztható - orvosi tevékenységének céljából szervezet szolgálata”. 2018-ben 60% körüli arányban történt a fenti kritériumoknak nem megfelelő ügyeleti megjelenés. Ez jelentős terhet ró az ügyeleti személyzetre, késlelteti és veszélyezteti a valóban sürgős esetek ellátását és a működtető Önkormányzatok számára is indokolatlan költségeket eredményez. Adott panaszokkal a megfelelő időben, megfelelő progresszivitási szintű ellátó igénybevétele azonban nem csak gazdasági érdek, ugyanis ügyeleti időben lényegesen kevesebb, és nehezebben elérhető az orvosaink rendelkezésre álló diagnosztikus és terápiás lehetőségek száma, amelyek elvégzése munkaidőben nem jelent problémát.

Ügyeleti időben teljes mértékben elérhető és megoldható az életveszélyes, súlyos állapotú betegek teljes körű ellátása, de az egyszerű megbetegedések, ismert betegségek gondozása munkaidőben, az alap és szakellátásban kell, hogy megtörténjen.

Az Hungary Ambulance belső szabályozását tekintve, valamint a folyamatos szakhatósági elvárásoknak megfelelően, megtervezzük az újabb folyamatleírások és dokumentumok kialakításának szükségességét. Ezek által, együttesen a továbbiakban tovább emelhető a szakmai színvonal.

Az esetlegesen felmerülő problémák mindegyikét megnyugtatóan rendeztük és a szükséges intézkedéseket, a konklúziók levonása után meghoztuk, szükség esetén a belső szabályozást módosítottuk.

A rendelőn kívül, elsősorban lakóhelyen, tartózkodási helyen történő ellátások nagy száma problémaként jelentkezett. Sajnálatos módon észleljük, hogy az ügyelet házhoz hívása szociális, de gyakran kényelmi szempontok alapján történik. A 47/2004 ESzCsM rendelet értelmében ugyanis „az ügyeletet teljesítő orvos orvosi ellátásban részesíti (...) hívásra otthonában, tartózkodási helyén a fekvőbeteget, sérültet”. Sokszor tapasztaljuk, hogy olyan beteg lakáson történő ellátását kéri, akinek a rendelőbe való bejuttatása egyébként állapotát, szociális helyzetét, lakhelye megközelíthetőségét is figyelembe véve megoldható lenne.

Természetesen biztosítjuk a fekvőbetegek és súlyos állapotú betegek tartózkodási helyen történő ellátását, de a lakáson történő ellátás időigénye a rendelőben történő ellátáshoz képest akár 3-20-szoros is lehet!

Figyelembe kell venni a helyszínen történő betegellátás időigénye során a gépkocsival történő előállást, a felszerelés gépkocsiba történő bepakolását (a gyógyszerek és eszközök gépkocsiban tárolása szakmai és biztonsági okokból sem megengedhető: az infúzió megfagyhat, a gépkocsit feltörhetik, a kábító hatású készítmények biztonságos tárolása nem megoldható stb.), a helyszínre vonulást időigényét, a felszerelés lakásba történő bevitelét, a nem optimális vizsgálati körülményekből adódó időtöbbletet, a megfigyelés időigényét a beavatkozásokat követően, a felszerelés visszapakolását a gépkocsiba, a visszautat, a gépkocsi beparkolását, a felszerelés visszahordását a rendelőbe.

Mindezek mellett a rendelőben 3 fő (orvos, ápoló, gépkocsivezető), hétfvégén és ünnepnap + 1 fő mentőtiszt, diplomás sürgősségi szakember, míg területen csak 2 fő (orvos, gépkocsivezető) áll az ellátás során rendelkezésre, és a rendelőben elvégezhető diagnosztikus és terápiás beavatkozások mennyisége és minősége is meghaladja a helyszínen történő beavatkozásokét. Figyelembe kell venni azt is, hogy a Mentőszolgálat igénybevétele esetén a helyszínre érkező mentőegységet az ügyeletnek meg kell várnia, míg a rendelőben való ellátás során a beteg szakdolgozó által történő folyamatos megfigyelése és észlelése a fektető helyiségben megvalósítható, miközben a mentőre várakozva az ügyeletes orvos további betegeket is el tud látni. Munkatársaink felkészültsége, ügyeletünk felszereltsége természetesen lehetővé teszi, hogy lakáson, nehéz körülmények között is maximális ellátást biztosítsunk a rászorulóknak számára, azonban a fentiekre tekintettel fontos, hogy az ügyelet házhoz hívása, a háznál történő betegellátás csak a valóban indokolt esetekben történjen meg!

Tekintettel arra, hogy az ügyelet sürgősségi jelleggel működik, a betegek sem a rendelőben, - sem helyszínen nem érkezési/bejelentési sorrendben, hanem sürgősségi sorrendben kerülnek ellátásra. Azaz a várakozók közül leghamarabb a legsúlyosabb állapotú beteg kerül ellátásra. A sürgősségi sorrend felállítása az ügyeletes orvos feladata a rendelkezésére álló információk alapján, a szakma szabályainak megfelelően. Az Országos Mentőszolgálattal közösen működtetett diszpécser szolgálatok illetve cégcsoport saját diszpécser központja esetében azonban az illetékes Irányító csoport mentésirányítója határozza meg az ellátás időjelzését az ügyeletes orvostól kapott információk alapján az aktuálisan a rendelőben ellátásra várakozó betegek számát és állapotát is figyelembe véve. A felállított sürgősségi sorrend azonban folyamatosan újraértékelésre kerül, amennyiben újabb beteg érkezik, vagy a várakozó betegek állapotában változás áll be. A sürgősségi sorrend célja, hogy a rendelkezésre álló kapacitások optimalizálásával az ellátásra várakozó betegek a lehető leghamarabb, a megfelelő progresszivitási szinten kerüljenek ellátásra.

Az ügyelet működése

A Társulás közigazgatási területén az ügyeleti alapellátást központi orvosi ügyelet formájában feladatellátóként az Hungary Ambulance biztosítja az érintett Társulással kötött szerződés alapján. A szolgáltató biztosítja a település lakosának ügyeleti ellátását, ugyanakkor nagy számban történik egyéb településeken bejelentett állandó lakhellyel rendelkező, illetve alkalmanként külföldi állampolgárok ellátása is.

Az ügyelet hétköznapokon, hétfvégén és ünnepnapokon folyamatosan a lakosság rendelkezésére áll. Az ügyeletben, a szerződésben meghatározott létszámú szakszemélyzet - orvos, ápoló és ápoló/gépkocsivezető vesz részt. A rendelőben jelentkező betegek ellátását az orvos az ápoló segítségével, a területi betegellátást a kijáró orvos az ápoló-gépkocsivezető segítségével végzi. Az ügyeleti gépkocsit, az ügyeletben használatos gyógyszereket és eszközöket az Hungary Ambulance biztosítja.

A kórházba utalt betegek ellátása a legtöbb esetben a területileg illetékes kórházban történik. Speciális esetekben azonban, amennyiben a szükséges beavatkozások elvégzésére helyben nincs lehetőség (pl. ügyeleti rend alapján szívinfarktus, stroke esetei stb.) lehetőség van a betegek speciális beavatkozások elvégzésére képes centrumokban történő elhelyezésére. A betegeket ekkor a fogadó intézménnyel történő előzetes telefonos konzultációt követően az Országos Mentőszolgálat eset/rohamkocsi igénybevételeivel főként a SOTE megfelelő Klinikájára szállítja. Mivel ezen esetekben sokszor a szükséges speciális beavatkozások elvégzése csak meghatározott időn belül lehetséges, ügyeletes orvosaink felkészültsége a betegek számára igen nagy jelentőséggel bír.

Az orvosi ügyelet éves működésének főbb statisztikai jellemzői

A központi orvosi ügyelet működésének statisztikai elemzéséhez használt adatok elsődleges forrását a saját fejlesztésű betegadatrögzítő programunkban (Hippokratész) az egyes ellátások kapcsán rögzített adatok képezték. Minden évben jelentős számban kerülnek ellátásra a nem sürgősségi ellátást (52/2006. (XII.28.) EüM rendelet igénylő esetek, és továbbra is megfigyelhető a rossz szociális körülmények között élők nagyszámú megjelenése.

Az ügyeleti ellátásra jellemző, hogy nem érkezesi hanem sürgősségi sorrendben történő ellátás és az Országos Mentőszolgálattal való hatékony együttműködés következtében sürgős beavatkozást igénylő esetek ellátása késedelmet egyetlen esetben sem szenvedett, de a betegellátás biztonságának növelése a nem ügyeleti ellátást igénylő esetek számának visszaszorítása továbbra is cél kell maradjon.

Alapelv, hogy az ellátásra jelentkező minden beteg ellátása a szakma szabályainak megfelelő sürgősségi sorrendben meg kell történjen, vizsgálat nélkül előzetesen az ellátás indokoltságát véleményezni nem lehet, legfeljebb utólag lehetséges a beteg figyelmének felhívása a későbbiekben hasonló panaszokkal a megfelelő időben és megfelelő ellátási szinten történő megjelenésre. Ezen esetek visszaszorítása mint látható elsődlegesen nem egészségügyi, hanem egészségkultúrával összefüggő kérdés, melynek hatékony kezelése megfelelő egészségügyi edukációval kezelhető, elsősorban egészségpolitikai kérdés kell legyen, még akkor is, ha figyelembe vesszük hogy ezen esetek ellátása nem csak szakmai értelemben, hanem gazdaságilag is fontos kérdés, hiszen jelentős anyagi terhet ró a Szolgáltatóra és az Önkormányzatokra egyaránt, valamint konfliktusokat eredményezhet az ellátás során úgy az ellátó személyzet, mint az ellátásra várakozó betegek között is.

Természetesen a hozzánk segítségért fordulókat ellátjuk, és szerény kereteink között próbáljuk egészségtudatosságra vezetni őket, akár szóbeli, akár írott formájú tájékoztatások által.

A hozzánk tartozó településeken összesen 16 felnőtt és 7 gyermekorvos kolléga látja el alapellátásban a háziorvosi szolgálatot. Az összes lélekszám a rendelkezésre álló adatok szerint 35500 fő körüli. Az ellátási területek közti távolság nagy, a két leg távolabbi település 15 km- en túl található az ügyeletről.

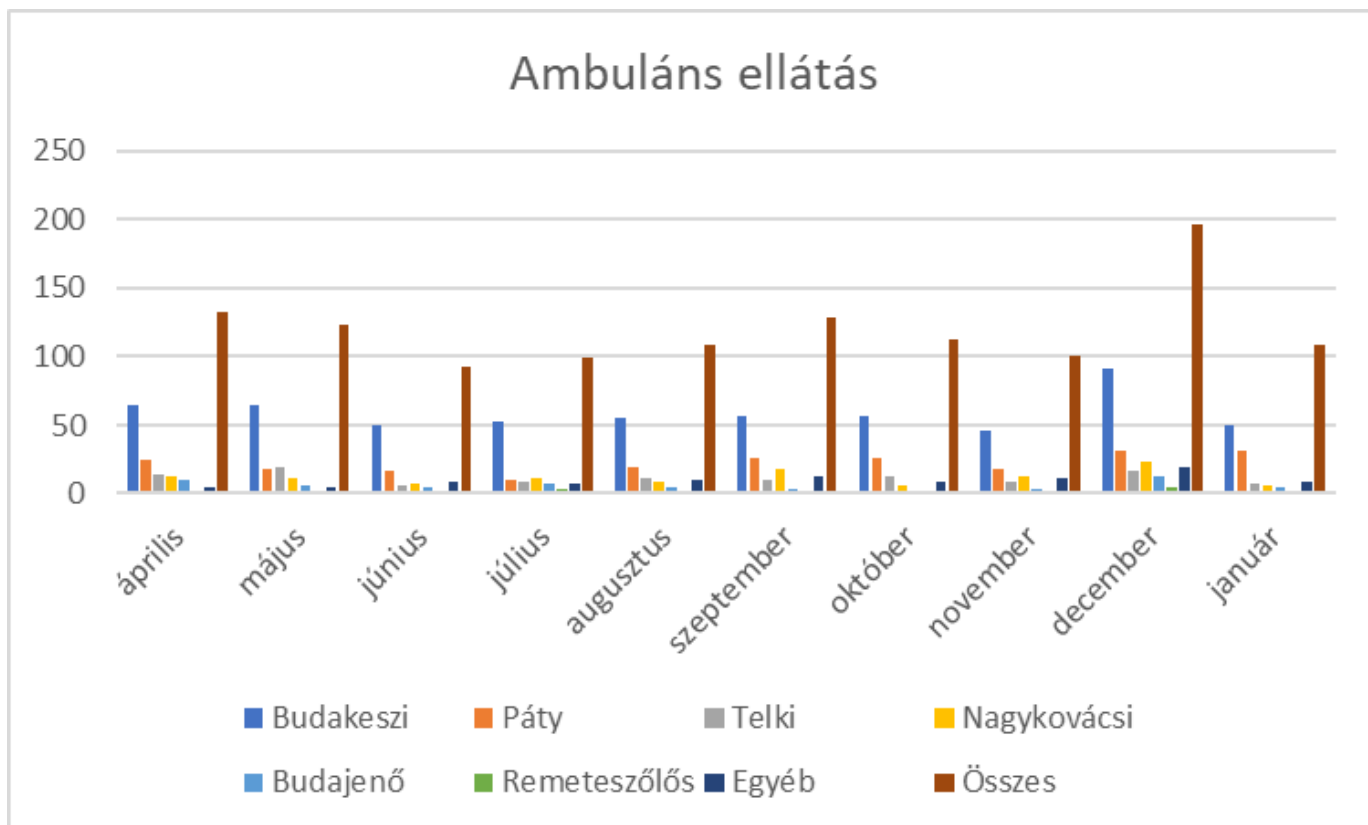
A medikai rendszerünkből leszűrt, hónapra bontott rendelkezésre álló statisztikai adatok szerint az elvégzett munkánk a következő:

1. Az ambuláns betegforgalom alakulása

Település	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	január	összesen
Budakeszi	65	64	50	52	55	57	56	46	91	50	586
Páty	24	18	17	10	19	26	26	18	31	31	220
Telki	14	19	6	9	11	10	13	9	17	7	115
Nagykovácsi	13	11	7	11	9	18	6	12	23	6	116
Budajenő	10	6	4	7	5	3	2	3	12	5	57
Remeteszőlős	1	1	1	3	0	2	1	2	4	1	16
Egyéb	5	4	8	7	10	13	9	11	19	8	94
Összes	132	123	93	99	109	129	113	101	197	108	1204

A betegforgalom nagy része ambuláns, de rengeteg a telefonon tanácsot kérők, illetve érdeklődők száma is.

Az ügyeletes gyógyszertárak hétfélig nyitvatartási idejét december óta kapjuk meg rendszeresen mailben, így ennek megfelelően tudjuk tájékoztatni a betegeket. Probléma azonban, hogy a régió 20-óra után ellátatlan, mert a legközelebbi ügyeletes gyógyszertár a Széna térnél található. Sok konfliktus adódik ebből is, hiszen az orvosi ügyelet nem tud sem gyógyszert kiváltani, sem házhoz szállítani.



2. Országos Mentőszolgálat feladatátadásainak száma

	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	január	összesen
Átvett feladat	9	5	12	10	8	8	8	3	9	7	79

Az Országos Mentőszolgálattal jó a kapcsolat és a kommunikáció.

A számadatokból látható az átadott feladatok mennyisége. Számos esetben párhuzamos riasztással dolgozunk együtt a mentővel. De nyújtottunk már segítséget többször baleseti helyszínen, gázolásnál is az ellátás megkezdésével a mentő érkezéséig.

3. Kivonulások számának alakulása

	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	január	Össz
Kivonulások száma	29	23	20	24	33	38	16	28	29	40	280

Az ellátandó terület nagyságát tekintve jelentős a kivonulások száma is. A számadatokat emeli a Páty területén található három nagy létszámú szociális intézmény. Az intézményekben általában csak hetente egy alkalommal van háziorvos.

A legtöbb kivonulás Páty és Nagykovácsi településeket érinti.

2018.04.-2019.02.

Nagykovácsi ellátások: 15-25%

Ambuláns: 125 fő

Helyszínre vonulás: 45 fő

Nagykovácsi Polgármester Asszony kérésére elmondható:

Az ünnepi időszakban Nagykovácsi területére az orvosi ügyelet 10 alkalommal vonult helyszínre. Az Országos Mentőszolgálattól két feladatot kaptunk. A vonulások közül 7 alkalom szakmailag indokolatlan volt.

Páty ellátások: 20-30%

Ambuláns: 395 fő

Helyszínre vonulás: 81 fő

Budajenő ellátások: 2-5%

Ambuláns: 25 fő

Helyszínre vonulás: 23 fő

Remeteszőlős ellátások: 1-3%

Ambuláns: 19 fő

Helyszínre vonulás: 18 fő

Telki ellátások: 10-15%

Ambuláns: 143 fő

Helyszínre vonulás: 32 fő

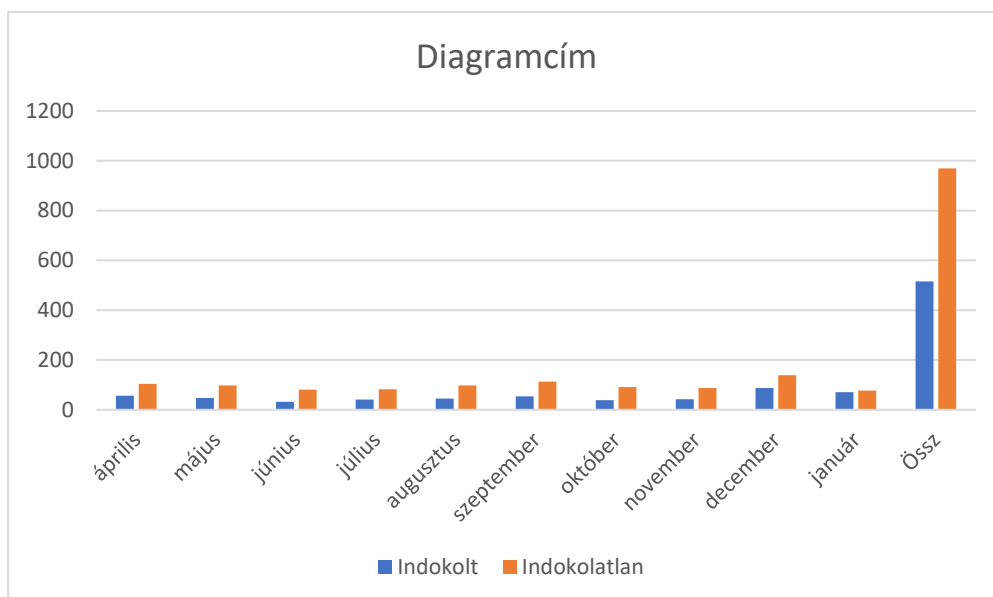
4. Felnőtt, illetve gyermekellátás megoszlása (az adatok összesítve tartalmazzák az ambulánsan megjelenteket és a címen ellátottakat)

	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	január	össz
Felnőtt	129	115	90	100	117	133	100	99	172	121	1176
Gyermek	32	31	23	23	25	34	29	30	54	27	308
	161	146	113	123	142	167	129	129	226	148	1484

Összesítve a statisztikai adatokat jól látható, hogy az ellátások nagy része gyermek ellátás. A szülők sokszor a bizonytalanság miatt hozzák gyermekeiket az ügyeletre, akit előtte már a gyermek háziorvos is látott. Megfelelő tájékoztatás kialakításával sokat lehetne segíteni, és valószínűleg itt is kevesebb lenne a konfliktus az ellátók és a szülők közt. (Pl. az antibiotikum felírása szigorúan szakmai szempontok alapján történik, lázcsillapítás oktatása..)

5. Szükséges kiemelni, hogy a sürgős szükség szakmai szempontjai alapján mekkora az indokolt, illetve az indokolatlan ellátások száma. Ennek aránya a következő táblázatban látható:

	április	május	június	július	augusztus	szeptember	október	november	december	január	Össz
Indokolt	57	48	32	41	45	54	38	42	87	71	515
Indokolatlan	104	98	81	82	97	113	91	87	139	77	969



Felmerült problémák – Panaszok – Panasz kezelés

A panaszokkal kapcsolatban elkell mondanunk, hogy az orvosi ügyelet elsősorban sürgősségi esetekkel kapcsolatban áll rendelkezésre, ami a telefonos kikérdezést, tanácsadást, a rendelőben való ellátást, és nem utolsó sorban a helyszíni ellátást foglalja magába.

Tehát a betegút e feladat ellátás tekintetében a következő: telefonos kikérdezés, és tanácsadás, ha ellátás kell és a betegjáró képes úgy befárad a rendelőben ott vizsgálják meg és látják el, amennyiben a szakszemélyzet a kikérdezés, illetve a betegek mondása alapján, úgy dönt, hogy azonnali sürgősségi helyszíni ellátást igényel, úgy kivonul a helyszínre.

Természetesen nem minden, sőt az esetek nagy részében nem látható el, sem rendelőben, sem pedig a helyszínen úgy tovább küldésre kerül gyógyintézetbe, további kivizsgálás és ellátás végett. Illetve vannak, olyan helyzetek, amikor párhuzamos hívás van, vagy pedig az ellátás körülményeire tekintettel már a kikérdezést követően sürgősség miatt azonnal értesíti a Mentőszolgálatot.

2019.04.03. történt előzetes megbeszélés alapján a következő intézkedéseket tesszük, mind a panaszkezelés, mind a panasz kivizsgálás, mind pedig a megfelelő intézkedések megtétele során:

1. A panaszok kivizsgálását megkezdjük az eredményről és a megtett intézkedésekről tájékoztatjuk az érintetteket
2. A szakdolgozókat tájékoztattuk, levontuk a következtetéseket és az ügyeletvezető főnövér 1 fő szakdolgozótól megvált.

A személyzet a következő tájékoztatást kapta:

Tisztelt Kollégák!

Az elmúlt időszakban többszöri alkalommal jelezte az önkormányzati társulás a vezetőség felé, hogy az ügyeleti ellátással kapcsolatban rengeteg a negatív hozzászólás. Konkrét panaszokat kivizsgáljuk, de azt gondolom, hogy közös érdekünk, hogy az ellátói oldalról mindent megtegyünk, amivel minimalizálhatjuk a panaszokat. Ezért a következő vezetői utasítás betartására kérek minden érdekeltet:

- Minden ügyeletre érkező beteg kerüljön BE a rendelőbe, panaszai ott legyenek kikérdezve. (Többen ezt sérelmezték, hogy az ajtó elől lettek tovább irányítva.)
- Behívást követően a beteg adatai kerüljenek be az ambuláns naplóba. Akkor is, ha csak tanácsot adunk, vagy tovább irányítás történik. Tanácsadás, illetve tovább irányítás esetén be kell írni az egyéb ellátásba is.
- Abban az esetben, ha a beteg telefonon kér tanácsot, szintén el kell kérni az adatait, telefonszámát és rögzíteni a naplóba, illetve a medikai rendszerben be kell rögzíteni az egyéb ellátás lehetőségénél.

Nagyon sok múlik a megítélésünkben azon, hogy hogyan és milyen információt adunk a betegnek, illetve a hozzátartozónak.

Kérek mindenkit a betegellátás során a megfelelő magatartás ellátói és tolerancia tanúsítására!

3. A telefonos betegfelvétellel illetve tanácsadással amennyiben a Társulás, úgy döntene, van javaslatunk: a telefonhívásokat betudjuk kötni, átirányítani cégcsoportunk budapesti központi irányító csoportjába, ahol szakképzett betegfelvevők fogadják a nap 24 órában a hívásokat, és irányítják mind a betegeket, mind pedig az érintett egészségügyi személyzetet a hívásokkal kapcsolatos feladatokkal kapcsolatban.
4. Dr. Pócza Péter kezeli a rendelőintézet honlapját ahova felkerülnek az ügyelettel az ügyeleti munkával kapcsolatos tájékoztatókat, a recept felírással kapcsolatos tudnivalókat, az előzetes havi ügyeleti beosztás tervezet.
5. Receptek felírásával kapcsolatos panaszokat közöltük orvosainkkal kértük, hogy a lehetőségeikhez mérten segítsék elő az ügyelethez fordulóknak kéréseit.
6. Személyzeti és szakmai panaszok azonnali orvoslásával és kezelésével kapcsolatban engem, mint a Hungary Ambulance ügyvezetőjét 24 órában lehet keresni a következő telefonszámon, ami az ügyeleti rendelő ajtáján is megtalálható az ügyelet átvétele óta. dr. Grécs László 06306452775. Szakmai panaszokkal a járási Népegészségügyi Intézethez, illetve a betegjogi képviselőhöz lehet fordulni, aki mind szakmai, mind a sérelmezett, nem megfelelő betegellátási tevékenységgel kapcsolatban megteszi a megfelelő lépéseket.

Természetesen köszönjük várjuk, mindazon panaszok, az ügyelet működésével megfogalmazott kívánalmatok megküldését, melyek átnézése, kivizsgálása során az ügyelet működésével kapcsolatban pozitív irányba tudják mozdítani a folyamatokat.

Páty Község Önkormányzat szerződés felmondása:

Tisztelt Társulás!

Kézhez kaptuk Páty Község Önkormányzat szerződés felmondó levelét, a szerződés felmondási okról csak közvetve tudunk, Páty Község Önkormányzata viszonylatában panasz nem érkezett hozzánk, 24 órás ügyeleti szolgáltatást jelenleg nem tudunk biztosítani.

Szóban jeleztük, amennyiben igény lenne a 24 órás ügyeleti szolgáltatásra, úgy mentési pontként 1 db mentőtiszti gépjárművet, a hétköznapi nappali időszakban megfelelő körülmények között tudunk biztosítani.

Szolgáltatóként elfogadjuk Páty Község Önkormányzat kilépési szándékát és jelen helyzetben arányos költséggel tudjuk csökkenteni a havi hozzájárulás összegét, mely a gyógyszer és gépjármű működési költségének arányos használati értékét takarja. Pontos és konkrét összeget további tárgyalások alapján tudunk adni.

További az ügyelet műszaki üzemeltetésével gondot okozó probléma megszűnt köszönet a jó partneri kapcsolat Csanak Géza és dr. Pócza Péter, sok-sok feladatok, kérést megoldottak.

Kérjük tájékoztatásunk elfogadását.

Budakeszi, 2019.04.01.

Üdvözlettel és tisztelettel:

dr. Grécs László
Hungary Ambulance
06306452775